

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA DIFUNDIR AL PERSONAL DEL
JARDÍN INFANTIL LOLA CARRERA DE SCHLESINGER LA IMPORTANCIA DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Natalia del Pilar Guzmán Berducido

Previo a optar al título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Batres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 09 de Febrero 2018

EPS-LIC—2018 184

Rosario García Muralles
Directora
Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger
Presente.

Estimada Directora:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Natalia Del Pilar Guzmán Berducido** con número de registro académico **200517208** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- k. Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- l. Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- m. Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- n. Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y colegio de Humanidades).
- o. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados –EPS–.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Luis Pedroza
Coordinador de EPS Licenciatura
Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018


Estudiante
Natalia del Pilar Guzmán Berducido
Carné: 200517208
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

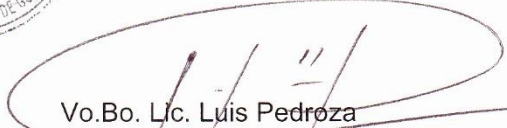
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA DIFUNDIR AL PERSONAL DEL JARDÍN INFANTIL LOLA CARRERA DE SCHLESINGER LA IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por el regalo de la vida, por su amor incondicional y sus abundantes bendiciones, por ser guía y luz en cada paso que doy.
- A MI ESPOSO:** Juan Carlos Arreaga Coloma, por su amor, paciencia, comprensión, apoyo, por ser fuente de inspiración para mi vida y por llenarme de infinita felicidad.
- A MIS PADRES:** Silvia Berducido de Guzmán y Pedro Guzmán, por su amor, dedicación y cuidados, porque soy lo que soy gracias a su esfuerzo.
- A MIS HERMANOS:** Raúl Guzmán y Carolina Guzmán, por ser gran ejemplo para mi vida, por enseñarme el significado de la lealtad y por regalarme los recuerdos más felices de mi infancia.
- A MIS SOBRINOS:** Santiago, Alison y Emma, por ser los angelitos que me regalan sus sonrisas y amor.
- A MIS SUEGROS:** Carolina Coloma de Arreaga y Rene Arreaga, por brindarme su apoyo, cariño y por su ejemplo que me motivan a ser una mejor persona.
- A MIS AMIGOS:** Porque más que amigos somos hermanos, por su cariño infinito, apoyo incondicional, por formar parte de mi vida y principalmente por sus oraciones.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser la casa de estudios donde me he forjado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindarme docentes que compartieron sus conocimientos, grandes amigos y buenas experiencias.

Al **LIC. LUIS PEDROZA** por brindar el apoyo para llevar a cabo este proyecto que fue de gran crecimiento profesional.

A **ROSARIO GARCÍA MURALLES**, por abrir las puertas del “Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger”, compartir sus conocimientos y por brindarme su amistad y cariño.

Al **LICENCIADO FERNANDO FLORES**, por el tiempo brindado en las asesorías y apoyo en el proceso de este proyecto.

A mis compañeros Epesistas, **LICENCIADA ERICKA BARILLAS Y LICENCIADO JOSE FRANCO**, por su amistad y apoyo durante el EPS.

A mí adorado y amado esposo Juan Carlos Arreaga Coloma, por amarme, apoyarme, y por impulsarme a ser mejor profesional e inspirarme a crecer como persona.

A mis amigas Suceli, Gadi, Gaby, Luisa y por su apoyo y amistad en esta etapa de mi vida.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	IV
CAPÍTULO I	1
1. Diagnóstico	1
1.1 Objetivo Del Diagnostico	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 La Institución	1
1.2.1 Ubicación Geográfica	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3 Antecedentes o Historia	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias	3
1.2.5 Misión	5
1.2.6 Visión	6
1.2.7 Objetivos institucionales	6
1.2.8 Público objetivo	6
1.2.9 Organigrama	7
1.3 Metodología	8
1.3.1 Metodología Mixta	8
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	8
1.3.3 Cronograma del diagnóstico	10
1.4 Recopilación De Datos	11
1.4.1 Ficha de entrevista	11
1.4.2 Resultado de las entrevistas.....	13
1.4.3 Tabla comparativa de entrevistas	17
1.4.4 Gráficas e interpretaciones de los resultados de las encuestas	29
1.5 Radiografía De La Institución	48
1.5.1 Fortalezas	48
1.5.2 Oportunidades	48

1.5.3 Debilidades	49
1.5.4 Amenazas	49
CAPITULO II	50
2. Plan De Comunicación	50
2.1 Antecedentes Comunicacionales	50
2.2 Objetivos De Comunicación	51
2.2.1 Objetivo General	51
2.2.2 Objetivo Especifico	51
2.3 Público Objetivo	51
2.4 Mensaje	52
2.5 Estrategia	52
2.5.1 Estrategia 1	52
2.5.2 Estrategia 2	52
2.5.3 Estrategia 3	52
2.5.4 Estrategia 4	52
2.6 Acciones De Comunicación	52
2.6.1 Acción 1	53
2.6.2 Acción 2	54
2.6.3 Acción 3	55
2.6.4 Acción 4	56
2.6.4.1 Tabla de contenido	57
CAPITULO III	58
3. Informe de Ejecución	58
3.1 Proyecto Desarrollado	58
3.1.1 Financiamiento	58
3.1.2 Presupuesto	58
3.1.3 Beneficiarios	59
3.1.4 Recursos Humanos	60
3.1.5 Área Geográfica de Acción	61
3.2 Estrategias y Acciones Desarrolladas	61
3.3 Cronograma de Ejecución	75

3.4 Control y Seguimiento	77
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	80
BIBLIOGRAFÍAS.....	83
ANEXOS	84

RESUMEN

Nombre de la Institución	Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger
Nombre del Proyecto	“Plan de Comunicación Interna para difundir al personal del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger la importancia del clima organizacional”
Objetivo General	Elaborar un plan de comunicación interna para el “Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger”
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">● Crear canales de comunicación e información para fortalecer los procesos comunicacionales entre el personal docente, niñeras y administrativo.● Elaborar material de apoyo impreso, para divulgar información y a importancia del clima organizacional.● Elaboración de un manual para mejorar el proceso de inducción al personal de primer ingreso.
Sinopsis	Con el fin de analizar la comunicación interna del “Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger”, se realizó el presente proyecto de comunicación del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL), donde se identificaron las fortalezas y debilidades de la comunicación interna de la institución, y así proponer un plan enfocado en el clima organizacional del Jardín.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de comunicación interna y clima organizacional, que se puede definir como el ambiente que se respira en un entorno laboral, el cual puede ser un lazo positivo dentro de una institución o un obstáculo y es practicada en el día a día dentro de la institución. Un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas en la empresa, las cuales van a estar definidas en cómo las personas perciben el ambiente interno y externo de la institución.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la poca accesibilidad de información y falta de un manual para el personal de nuevo ingreso, existe mucho movimiento de personal en el último año, Hay escasas oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución, existe la necesidad de más personal, ya que mucha de las responsabilidades recaen en la directora, no cuentan con coordinadoras establecida del área docente o administrativo, hay mucha falta de tiempo para realizar el trabajo, la falta de equipo audiovisual para realizar sus funciones y pocas actividades para recreación e integración del personal.

La investigación se realizó por el fin de analizar los posibles problemas generales dentro del clima organizacional de la institución, determinar los procedimientos de comunicación que producen insatisfacción en el personal y finalmente proponer un plan de comunicación interna que ayude a mejorar el clima organizacional del Jardín Lola Carrera de Schlesinger. Asimismo, se realizó un aporte estadístico sobre el problema de la comunicación interna y el clima organizacional.

Se realizó una serie de entrevistas a la directora de la institución, maestra, niñera y trabajadora social, encuestas dirigidas a todo el personal y una observación de la problemática. Este tipo de muestra se empleó en la metodología mixta para el estudio.

En el capítulo I se realiza el diagnóstico de comunicación en donde se realizó la radiografía de la institución dando un panorama más real y específico de la problemática de comunicación que se vive en el Jardín Lola Carrera de Schlesinger.

En el capítulo II se presenta el plan de comunicación el cual indica las estrategias y acciones a utilizar para mejorar la comunicación dentro de la instrucción.

JUSTIFICACIÓN

Como parte de la realización del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, surgió la necesidad de conocer el proceso de comunicación interna en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, esta institución tiene como misión ofrece a las familias necesitadas, acciones y servicios solidarios en apoyo al mejoramiento de su calidad de vida.

La comunicación es parte fundamental para el desarrollo de la institución, ya que a través de la esta es posible proyectarse al exterior y al interior de la institución.

El siguiente proyecto pretende ayudar a fortalecer las necesidades de comunicación para el mejoramiento del clima organizacional, así permitir crear compromiso y la integración del personal de la institución.

CAPITULO I

1. Diagnóstico

Diagnóstico de comunicación interna de la institución educativa Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

1.1 Objetivos Del Diagnóstico

1.1.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna en el Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.

1.1.2 Objetivos Específicos

Analizar los posibles problemas generales dentro del clima organizacional del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Determinar los procedimientos de comunicación dentro del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger que producen insatisfacción en el personal.

Proponer un plan de comunicación interna que ayude a mejorar el clima organizacional del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

1.2 La Institución

Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

1.2.1 Ubicación Geográfica

4ª Calle 12-30 zona 11 Colonia Roosevelt

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

El Jardín Infantil Lola Carrera, recibe el apoyo de ASCASVIP (Asociación de señoras de la caridad de san Vicente de Paul)

1.2.3 Antecedentes o Historia

Esta obra nació de la necesidad que en muchas comunidades existen de los niños y niñas que en ellas viven de atención y cuidados; también para que las madres solteras y/o casadas que necesitan trabajar y superarse tengan un lugar seguro para el cuidado de sus niños; Las señoras de la caridad de San Vicente de Paul lograron el objetivo que el 21 de marzo de 1979 fuera inaugurado el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger Con el apoyo de la junta directiva conformado por Raquel de Méndez, Virginia de Santacruz, Ma. Luisa de Castillo, Celeste de granados, Elsa de Granados, Julieta de Becker, Clemencia de Martínez, Blanca de Méndez, Herlinda de Guilloli, Graciela R. de Borja, Julia de Roesch, Dalila de Menchu, Celia de Chang, Carlota Brackman quienes trabajaron por el bienestar de los niños de esa época.

A través de los años el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger ha sufrido grandes transformaciones que ha repercutido en el beneficio de las familias que ahí se atienden, uno de ellos es que en el año 1998 fue inaugurado la sección maternal con el nombre de Atención Maternal María Luisa Monge de Castillo; esto ha ido creando una institución sólida y con grandes oportunidades de crecimiento y autopromoción para las familias de los niños y niñas que servimos.

Actualmente el Jardín brinda una educación integral y sistemática competitiva con muchos centros educativos al mismo nivel preparando a los niños y niñas para un desarrollo de sus capacidades intelectuales, espirituales y emocionales que lo conviertan en una mujer y un hombre con un futuro digno como todo Hijo de Dios.

En el año 2013 se ingresó la propuesta del plan operativo institucional a la Dirección General de Acreditación y Certificación (DIGEACE) el cual fue aprobada según certificación código PEI-00308-2014, con fecha 12 de febrero del 2014.

Uno de los lineamientos fundamentales en el servicio que brindamos es la cobertura a la mayor cantidad de niños y niñas que necesiten de él; por lo tanto, en el 2017 el grupo coordinador trabajo para la construcción de dos aulas las cuales

serán utilizadas para la atención de los niños y para el espacio apropiado de recursos en la adecuación curricular y desarrollo específicos sensoriales.

Siguiendo la mística Vicentina que nos guía en la organización de nuestros servicios y la ejecución de los mismos orientadas en la misión y visión de ASCASVIP.

1.2.4 Departamentos o Dependencias

1. Directora:

Posee una clara visión del objetivo del Jardín y que paralelamente, se compromete a informar, estimular y desarrollar los objetivos a través de un proyecto común, a fin de tener la posibilidad de planificar diferentes actividades con certeza en los momentos necesarios y precisos. También es parte importante la organización y administración del jardín de forma democrática sin perder de vista por qué, para qué, qué, con qué, cómo, con quiénes y en qué tiempo.

En relación al área pedagógica didáctica supervisa lo referente a las tareas de enseñanza llevadas a cabo por las maestras y maestros, además los procesos y características del aprendizaje de los niños y niñas. Por tanto, supervisa y asesora dichas funciones de acuerdo a su experiencia, formación y actualización necesaria. Está atenta en los cambios curriculares y reformas educativas, capacitaciones y manteniendo una actitud flexible y abierta. La tarea de la directora abarca todas las dimensiones del proyecto educativo desde el trabajo docente, administrativo hasta la relación del jardín con la comunidad desempeñando las atribuciones específicas que le corresponden.

2. Secretaria – Contadora:

Cuenta con el título de Perito Contador y posee las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones contables y secretariales, tiene la capacidad de entablar una relación cordial y de respeto con los padres y madres de familia; y observar como puntos esenciales la responsabilidad y confidencialidad.

3. Departamento de Psicología:

Posee el título de psicóloga clínica, cuenta con colegiado activo. Está en constante aprendizaje para brindar un apoyo y asesoramiento asertivo a personal docente, niñeras, padres y madres de familia, así como una atención específica en base a las necesidades de los niños y niñas en el área psico-emocional refiriendo a los casos que requieren un tratamiento y atención especializado a donde corresponda, brindándoles un apoyo y seguimiento al mismo.

4. Departamento de Trabajo social:

Posee el título de licenciada en trabajo social, cuenta con colegiado activo. Conoce su trabajo en el área social especialmente para satisfaciendo las necesidades urgentes de los niños, niñas y sus familias en nuestra comunidad educativa.

Es la persona idónea para conservar y mantener el camino correcto para cumplir nuestra visión y misión a favor de todos los niños, niñas y sus familias; desarrolla un proyecto social de manera precisa y concreta diagnosticando las carencias, especificando las actividades y determinando los tiempos de ejecución, así como los recursos a utilizar.

5. Departamento médico:

Posee el título de médico, cuenta con colegiado activo. Está atento a las necesidades de formación de padres y madres de familia en las diferentes áreas: nutricional, preventiva y curativa. Refiere a los niños y niñas que necesiten apoyo de instituciones especializadas en el área de salud en casos detectados de acuerdo al diagnóstico realizado, observa un constante control en la salud y desarrollo físico de la población atendida por el jardín.

6. Personal Docente:

Está conformado por un equipo de 7 maestras titulares, 1 maestra de inglés, 1 maestra de música y 1 maestro de educación física. Son personas formadas no

solo en los aspectos que se refieren en sus tareas específicas sino también en lo referente a su desarrollo como ser humano y acepta la formación permanente, académica y pedagógica que le conduzca a obtener conocimientos que constituyan su competencia.

Se integran con facilidad al trabajo en equipo para promover con sus compañeras y compañeros, alumnos y alumnas; logrando el intercambio de conocimientos y aprovechamiento mutuo de las diferentes capacidades. Observa con una actitud crítica sus acciones y promueve una reflexión abierta al cambio.

7. Niñeras:

Es un equipo conformado por 7 niñeras graduadas. Poseen la preparación adecuada para la atención a los niños y niñas de acuerdo a su desarrollo tomando en cuenta la edad cronológica. Tienen la capacidad de trabajar en equipo cumpliendo y atendiendo sus funciones específicas, logrando una labor eficiente y de calidad.

8. Personal operativo:

Está conformado por 5 integrantes, perteneciente a las áreas de cocina, limpieza y vigilante nocturno. Son personas competentes y activas que desempeñan sus funciones respectivas con agrado, esmero y eficiencia. Mantienen una actitud de respeto. Cumplen de manera espontánea y creativa las atribuciones que les corresponden.

1.2.5 Misión

Somos una asociación humanitaria integrada por voluntarias y un equipo de trabajadoras que, siguiendo la mística de San Vicente de Paul, ofrece a las familias necesitadas, acciones y servicios solidarios en apoyo al mejoramiento de su calidad de vida.

1.2.6 Visión

Transformar con acciones solidarias a personas con situaciones de pobreza para mejorar su entorno.

1.2.7 Objetivos institucionales

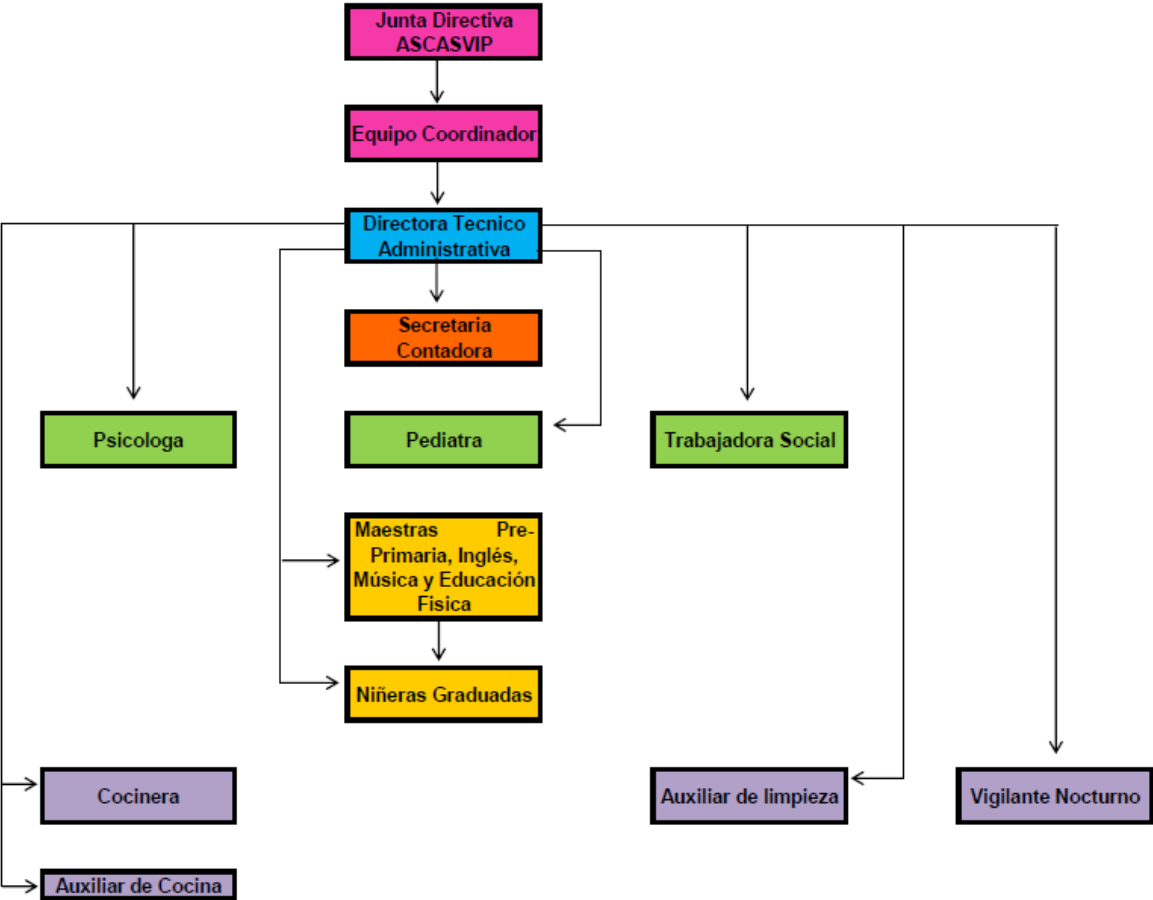
Facilitar el desarrollo integral a toda persona en situación de pobreza por medio de:

- Centros educativos para la niñez y la juventud, formando buenos ciudadanos.
- Guarderías infantiles para cuidado diario, y como apoyo a las madres trabajadoras.

1.2.8 Público objetivo

El público objetivo del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger se encuentra conformado por familias que no cuentan con una persona para el cuidado de sus niños de nivel preescolar.

1.2.9 Organigrama



Fuente: Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger

1.3 Metodología

1.3.1 Metodología mixta

“Los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010).

Para la elaboración de esta investigación se utilizó el método mixto ya que este permite un proceso de investigación práctica y crítica, facilitando la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos para entender la convivencia y necesidades a través de la comunicación directa con el personal de la institución.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Un prerequisite fundamental de un estudio mixto es que recolecte, analice, interprete y reporte datos cuantitativos y cualitativos, pero de tal manera que las aproximaciones sean “mutuamente iluminadoras”; además, resulta necesario integrarlas para alcanzar los objetivos y responder a las preguntas de investigación. Se requiere una “auténtica o genuina integración”, lo cual significa que ambas ramas se encuentren relacionadas de forma significativa. (Sampieri, 2014, pág. 8)

- **La entrevista Semiestructurada**

Está basada en una guía de preguntas, con la libertad de introducir durante la entrevista nuevas preguntas, con el fin de obtener mayor información. (Sampieri, 2014).

A través de este tipo de entrevista, se busca determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger.

- **La encuesta**

Esta herramienta de recolección de datos, se utilizó para obtener información de parte del personal sobre los procedimientos de comunicación que producen problemas relacionados con el clima organizacional dentro del Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger. Las encuestas fueron realizadas por medio impreso.

- **La observación participativa**

“No es mera contemplación (“Sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atentos a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (Sampieri, 2014, p.399)

La observación directa que se realizó en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, nos muestra que cuenta con instalaciones propias, aulas acondicionadas para la realización del trabajo diario. Cuenta con 25 personas que laboran en los departamentos administrativos, docentes, niñeras y personal operativo.

La observación tuvo como propósito identificar los problemas de comunicación que afectaba el clima laboral entre los docentes, niñeras y personal operativo del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

1.3.3 Cronograma del diagnóstico

MES	ENERO											FEBRERO													
ACTIVIDAD	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16
Propedéutico	■	■	■	■	■																				
Entrevista en Institución						■																			
Observación del problema									■	■			■					■	■						
Recopilación de información de la Institución									■	■															
Redacción de objetivos												■	■												
Redacción de entrevista y encuesta													■	■											
Realización de entrevista y encuesta																		■	■						
Tabulación de datos																			■	■	■				
Redacción de FODA comunicacional																				■	■				
Elaboración del diagnóstico																									■

Fuente: Natalia Guzmán

1.4 Recopilación De Datos

1.4.1 Ficha de las entrevistas



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Entrevista de Comunicación Interna y Clima Organizacional



Objetivo de la entrevista: Conocer y determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 a 20 min

Entrevista a:

Cargo:

Recursos: Guía de entrevista y audio.

Fecha: Semana del 5 al 9 de febrero

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la institución?
2. ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?
3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?
4. La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante?
5. ¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?
6. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?
7. ¿Se siente motivado o estimulado?
8. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?
9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?

10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?
11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?
12. ¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?
13. En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?
14. ¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?
15. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?
16. ¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?
17. Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?
18. ¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?

1.4.2 Resultado de entrevistas

Entrevista 1: Rosario García Muralles, directora

Se estableció que está satisfecha con la labor que realiza que la institución principalmente en brindar un servicio de calidad a los niños, indicó que tiene suficientes recursos, pero en el aspecto de alimentación es difícil conseguir los insumos.

Tiene cierta libertad en lo administrativo y educativo, pero muchas de las decisiones son tomadas por el grupo coordinador y junta directiva, aunque están ajenos en la función de la guardería y muchas veces toman decisiones sin estar enteradas. No existe comunicación fluida y directa con el grupo coordinador y junta directiva.

Se siente motivada y comprometida con su trabajo, internamente recibe capacitaciones constantes para retroalimentación y para conocimientos nuevos para su labor y personalmente asiste a congresos y capacitaciones externas sobre la educación y se siente acogida por su equipo de trabajo, principalmente en el respeto. Está consciente que la comunicación en el Jardín tiene que cambiar y mejorar.

La Dirección de la institución, está comprendida por una persona la cual tiene la mayor responsabilidad dentro de la institución, está comprometida con su trabajo y con la misión de la institución. Lleva laborando 27 años en el mismo puesto, conoce los objetivos del Jardín, y cuenta con mucha experiencia, pero el trabajo que recae en ella es muy pesado, eso genera tensión, estrés y preocupación y a la vez inseguridad. La falta de tiempo hace que la comunicación que utilizan sea informal, por lo cual no existe papelería que respalde reuniones o solicitudes al personal.

Entrevista 2: Lisbeth Jeaneth Sun Velásquez, Trabajadora Social

Se logró establecer que es una empleada nueva, le gusta la institución, aunque cree que faltan materiales para laborar, pero cree que es bueno adaptarse a las herramientas que tiene la institución, la falta tiempo para realizar su labor afecta en los resultados de su trabajo, ya que pareciera que no lo realiza.

Se siente escuchado y motivado por su jefe directo, aunque no ha recibido felicitaciones por su trabajo desde que inició, pero su opinión es que cada persona debe motivarse a sí misma ya que los resultados que logramos son por uno mismo.

Tiene conocimientos de la misión de la institución y considera que realiza su trabajo aportando y apoyando a la institución.

Existe mucha comunicación informal y no hay respaldo de lo que se realiza.

Indica que tiene cierto nivel de desorganización para realizar su trabajo y sumado la falta de tiempo se le dificulta llegar a sus metas, indicó que falta implementar la comunicación escrita para evitar problemas de comunicación.

En el área de trabajo social, está conformada por una persona, se puede conocer que existe cierta desorganización en el tiempo, ha intentado implementar papelería para seguimiento de casos de los niños, pero al igual que en dirección la falta de tiempo es un factor que afecta para lograr los objetivos planteados. No existe mucha comunicación con el resto de personal y hay falta de interés en comunicarse con los docentes. Existe falta de motivación por parte de la institución, ya que no reciben felicitaciones por su trabajo.

Entrevista 3: Jazmín Vela, Maestra de preparatoria

La entrevista confirmó que la institución es un buen lugar para trabajar, aunque falta material para trabajar como el equipo de audio.

Tiene noción de la misión de la institución. Se siente motivado y valorado, aunque no siempre se toma en cuenta su opinión. Confirmó que tienen capacitaciones, aunque ellas lo tienen que pagar, opina que la institución debería de pagar por esas capacitaciones.

Ha recibido felicitaciones verbales por parte de la directora y la motiva en su trabajo y en el tiempo que lleva laborando para la institución ha aprendido mucho sobre lo que hace.

Indicó que hace falta inducción al personal nuevo o un material que indique específicamente su trabajo, la falta de información provoca inseguridad en su trabajo.

La relación con las niñeras afecta, ya que son más antiguas y muchas veces llega a ser auxiliar de la niñera.

Se puede apreciar que existe hermetismo de información de la institución hacia el personal nuevo, ya que no existe una guía para los nuevos integrantes del equipo y genera cierta inseguridad al realizar su trabajo y división entre los empleados nuevos y los empleados antiguos. La transmisión de información se realiza informalmente.

Entrevista 4: Evangelina Morales, Niñera de Kínder

Confirmó que el jardín es un buen lugar para laborar y que se siente motivado en su trabajo y su opinión es tomada en cuenta por parte de la directora.

El pago económico que recibe no es mucho pero el cariño de los niños son la mayor satisfacción. Reciben capacitaciones mensuales que les ayudan a retroalimentar sus conocimientos.

No ha recibido palabras de felicitaciones, pero si ánimos a realizar mejor trabajo, la relación con la maestra de grado es buena y es la persona con la que tiene más relación, trabajan con una agenda y por ese medio la felicitan o dejan comentarios.

Indica que hay falta de tiempo para relacionarse con todo el personal, únicamente en reuniones puede conversar y relacionarse.

El equipo de niñera son las más antiguas y unidas, por el tiempo que llevan relacionándose en su trabajo; conocen muy bien los procedimientos y generan en el personal docente nuevo una imagen cerrada del grupo ya que no comparten del todo sus conocimientos. Las niñeras tienen principal comunicación con la maestra encargada de grados, pocas veces reciben motivación por su trabajo y tienen pocas reuniones de niñeras.

1.4.3 Tabla Comparativa

Nombre/ Cargo	Rosario García Muralles / directora	Lizbeth Jeaneth Sun Velásquez / Trabajo social	Jazmín de Vela / Maestra de preparatoria A	Evangelina Morales / Niñera Kínder B
1. Tiempo de laborar en la institución	27 años	10 meses	1 año 2 meses	18 años, empecé como auxiliar de cocina y luego recibí el curso de niñera.
2. ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?	Es un a lugar excelente para poder trabajar y especialmente para dar un servicio quizá a los que más lo necesitan no en el sentido sólo económico sino de cuidado de atención de cariño de educación formando realmente valores a los niños.	Si	Si	Sí, me gusta
3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	Los recursos con los que contamos son suficientes, si nos cuesta mucho en el aspecto de alimentación porque la asociación como tal, tiene que hacer esfuerzos muy grandes para lograr	Si, lo necesario, a veces uno se tiene que adaptar a los sistemas del trabajo.	La mayoría, equipo de audio ya que no está en buen estado.	Sí, lo necesario.

	<p>tener un presupuesto, para eso el ministerio de salud también nos ayuda pues en una parte pequeña, pero si nos ayuda simbólica y aparte que tenemos 6 personas que nos ayudan mensualmente con insumos, con leche huevos aceite que nos lo dan durante todo el año.</p> <p>Si tengo los recursos para desarrollar mis funciones, considero que sí. Porque tengo cierta libertad en el aspecto principalmente educativo.</p> <p>Administrativamente si tengo que solicitar autorización contar con el</p> <p>apoyo y las decisiones del grupo coordinador y el grupo coordinador de la junta directiva</p>			
--	--	--	--	--

<p>4. La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante?</p>	<p>Si porque vamos realmente dirigidos como decía anteriormente a la población que lo necesita y estamos realmente empoderando familias para que busquen una mejor vida y conozcan que hay alternativas mejores, que no importa la condición social. Poder ser nosotros un agente de cambio, lo hemos visto a través de la formación de escuela de padres, a través de nuestro ejemplo, nuestras actividades que ellos realmente se comprometen y se emocionan y se sienten parte de.</p>	<p>Sí, porque es un centro dedicado al servicio, entregando un servicio de calidad y eficiencia.</p>	<p>No conozco la misión textualmente, pero tengo la idea, si me hace sentir importante.</p>	<p>Si lo conozco, soy importante por el trabajo con los niños</p>
<p>5. ¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?</p>	<p>Considero que, si porque me motiva a actualizarme a ser proactiva, a ingeniárselas para que el jardín luzca y que de una calidad de servicio</p>	<p>Si</p>	<p>si</p>	<p>sí.</p>

<p>6. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?</p>	<p>Depende muchas veces de quienes están en los puestos de coordinador, son los que más se sienten satisfechos y ven nuestro trabajo. A nivel de junta directiva están muy ajenos a lo que es la guardería.</p>	<p>Si</p>	<p>si</p>	<p>Si, gracias a Dios yo no he tenido problemas</p>
<p>7. ¿Se siente motivado o estimulado?</p>	<p>Si por la coordinación, son personas que he aprendido a conocerlas y a respetarlas y a comprender sus razones, he podido expresar mi punto de vista.</p>	<p>Si, con el trabajo que hago.</p>	<p>si</p>	<p>si</p>
<p>8. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?</p>	<p>No siempre, pero es quizá por el desconocimiento o por toma de decisiones sin análisis y sin justificaciones que provocan situaciones difíciles dentro de la obra.</p>	<p>Si, dudo un poco, me pongo a pensar porque a veces el tiempo es un factor que impide estar en comunicación con los demás o intervenir en situaciones que ya están definidas acá.</p>	<p>Algunas veces,</p>	<p>Si, lo toman en cuenta a uno</p>

<p>9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?</p>	<p>Considero que si, porque mi pensamiento es que mi trabajo es por Dios y por los demás.</p>	<p>Un 100% no, en motivación si porque se capacita constantemente y es bueno e importante, En lo que corresponde a motivarse es cuestión de cada quien, cada uno tiene que dar su mejor esfuerzo, porque me satisface como ser humano, ser una persona productiva que para eso existimos en esta vida.</p> <p>La profesión de trabajo social no es remunerada como debería de ser, pero tenemos un nivel académico como todos los profesionales.</p>	<p>Si</p>	<p>No es tanto el sueldo, sino más el cariño para los niños.</p>
<p>10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?</p>	<p>Si internamente tratamos de estar siempre capacitadas, en sintonía con los procesos educativos. La supervisora es muy buena y nos</p>	<p>Recibimos capacitaciones mensualmente por personas externas. Da charlas de temas que nos sirven.</p>	<p>Sí, tenemos capacitaciones, pero nosotros lo pagamos, si lo veo desde el punto de vista que es para mí beneficio esto</p>	<p>Si tenemos capacitaciones.</p>

	<p>enseña, intentamos estar a la</p> <p>vanguardia en los procesos administrativos y legales.</p> <p>Ahora cuesta mucho estar como directora, ya que es una gran responsabilidad, se ha hecho una cultura de denuncia mal informada y se ha abusado de eso.</p>	<p>Luego son reuniones del grupo docente para hablar sobre situaciones del jardín para mejorar.</p>	<p>y de acuerdo, pero si lo veo como empresa y quiero que los empleados me den algo tengo que invertir en ellos. Pero debería ser una decisión que sea opcional.</p>	
<p>11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?</p>	<p>si</p>	<p>Sí, es una experiencia diferente para mí, nunca he trabajado con niños, sino más que adolescentes con discapacidades.</p>	<p>si</p>	<p>Sí</p>

<p>12. ¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?</p>	<p>Creo saberlo, por la misión y visión de la institución, a veces lo pongo en tela de duda ya que los resultados han sido buenos y se sienten como que han sido malos.</p> <p>Todas dependemos de todas, el grupo coordinador depende de la junta directiva, yo dependo del grupo coordinador, entonces si las directrices no son con el mismo pensamiento crea disfunción.</p>	<p>Sí, creo que buscan una persona que, de lo mejor, que sea productivo que apoye, acá se hace difícil por el tiempo, habría que generar estrategias para mejorar, solo que sería en mi tiempo libre que no tengo mucho, pero habría que trabajar en un proyecto.</p> <p>Yo trabajo en base a una planificación, creo que no se han visto los resultados, mi error fue no pasarle a la directora la copia, pero ya le pasé el de febrero y ella me paso unos requerimientos del mes. Hay mucha comunicación informal, no es volver esto burocrático, pero a veces es necesario tener la comunicación en papeles</p>	<p>Si</p>	<p>Doy lo mejor que yo tengo, los cuido, les doy amor.</p>
---	--	---	-----------	--

<p>13. En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?</p>	<p>Por parte del grupo coordinador si, han sido muy solidarias y sinceras conmigo, siempre consideran que el apoyo hacia la institución es importante y lo dan. A veces hemos tenido mal sabor de boca en relación a la comunicación ya que la comunicación a nivel asociación no está bien.</p>	<p>No, nunca, desde que vine. Creo que uno tiene que estar satisfecho con lo que aporta, como humano necesitamos un buen trabajo, pero si no lo recibe no me siento menos, no sé si hago bien mi trabajo.</p> <p>Mi jefe directo es la directora y no puedo cargarla de trabajo, tengo que hacer mi trabajo como profesional. No estoy aquí por la remuneración económica porque los salarios son bajos, lo que me llena es hacer algo y sentirme útil. Creo que si la directora no me ha dicho nada es porque lo estoy haciendo bien. Lo importante es el beneficio que están recibiendo los niños.</p>	<p>Si, verbalmente.</p>	<p>Fíjese que como acabamos de empezar no, pero si nos motivan a trabajar mejor, Estoy para servirle a la maestra, me llevo bien con ella,</p>
--	--	--	-------------------------	--

<p>14. ¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?</p>	<p>Yo misma. Leí una vez en un libro que nosotros no tenemos que esperar que nos feliciten, lo que pasa que la gente no tiene que estar siempre pendiente de nosotros. No necesito que alguien me diga si lo estoy haciendo bien.</p>	<p>No, aquí no son muy expresivas, creo que se debe a que cada quien hace su trabajo porque es muy absorbente, aquí no están acostumbradas a reconocer el trabajo de los demás. Yo si lo expreso porque hay que reconocer el trabajo de los demás, aquí no he recibido nada de nadie.</p>	<p>Si</p>	<p>Tenemos una agenda donde nos felicitan, como acabamos de empezar no la tenemos, pero cada viernes nos motivan a uno y me dejaba anotados mensajes en la agenda.</p>
<p>15. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?</p>	<p>Si me siento acogida, me he ganado un espacio en el aspecto de respeto, realmente tengo un puesto difícil, porque aparte de querer ser compañera o amigas, tengo que ver en función del bienestar de los niños, no puedo caer en querer caer bien o ser la más simpática del grupo no pueda exigir lo que haya que hacer. Mi prioridad son los niños.</p>	<p>Me costó en un inicio, ya que como solo soy yo en el departamento entonces no hay tanta comunicación. Yo nunca dejo de saludar, decir buenos días, con respeto.</p>	<p>Sí, es un buen equipo.</p>	<p>Si, aquí todos nos llevamos bien, una relación no da tiempo porque cada quien va a su trabajo, solo cuando hay reuniones sí, nos saludamos. Pero por los niños no podemos darnos ese lujo.</p>

<p>16. ¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?</p>	<p>Si, dan un 100% lo que pasa que a veces hay cansancio porque siempre sobre caer en las mismas y las otras solo se acoplan y en lo que aprenden, cuando ya han aprendido se van tampoco el jardín puede dar más remuneración o por el progreso personal de ellas se van.</p>	<p>Si, con lo que observo, para todo se necesita tener vocación y aquí hay muchas personas con vocación, es algo que lo requieren los niños. En algunos lados dicen el cliente siempre tiene la razón y aquí tenemos que debernos a los niños, yo veo que se entregan en su trabajo. Yo interrelaciono mucho con los padres de familia.</p>	<p>Sí, todos trabajamos enfocados en el mismo fin.</p>	<p>Si, como hay muchas nuevas, no hemos tenido tiempo de hablar.</p>
<p>17. Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?</p>	<p>Aprende si, crecer también, si me he limitado o me limite por el pensamiento de antes por ser mama la universidad va quedando en segundo lugar, si me encanta ir a congreso y capacitaciones y poner las ideas en práctica. Trato de aprender e innovar</p>	<p>Sí, he aprendido mucho ya que es una experiencia diferente a las que he tenido.</p>	<p>Sí, mucho.</p>	<p>si</p>

<p>18. ¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?</p>	<p>La comunicación a nivel de asociación y a nivel de jardín tiene que cambiar estamos teniendo una mala línea de comunicación eso está generando actitudes que no van en mejora.</p>	<p>Cuando yo vine aquí se escuchaban muchos chismes, y eso es cansado para la directora porque una decía una cosa y otra cosa y se les recalcó la importancia de la comunicación y se ha tocado el punto de no hacer problemas donde no hay. Yo lo atribuyo a que el personal en su mayoría es joven y se da mucho eso, hay personas no es que sean problemáticas espero que les haga cambiar, a mi han venido a decir chismes, pero yo no los tomo en cuenta.</p> <p>En las reuniones la directora les decía en general que se enfocarán en su trabajo que dejen de chismes. Creo que lo</p>	<p>Yo considero que aquí en el jardín no existe la inducción, cuando uno es nuevo y no hay inducción uno se siente desorientado, en mi caso hubo una persona que me explico, pero solo pincelada muy general y no me sentía segura y como el jardín tiene mucha estructura, cuesta adaptarse a eso.</p> <p>Es importante una guía de trabajo, si existe un manual metodológico que después lo conocí, y se da mucho lo de las niñeras que son muy antiguas y lo terminan dominando a uno de maestro y termina siendo auxiliar de la niñera. Como maestra</p>	<p>Aquí si tenemos que hacer algo está en el memo y hay una coordinadora cada mes que nos guía.</p>
---	---	---	--	---

		importante es dar charlas para ayudar a las relaciones, a cómo comportarnos, cómo decir las cosas, a respetar	el jardín te deja trabajar individual, pero hay cosas que son por calendario y cuesta variar.	
--	--	---	---	--

Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

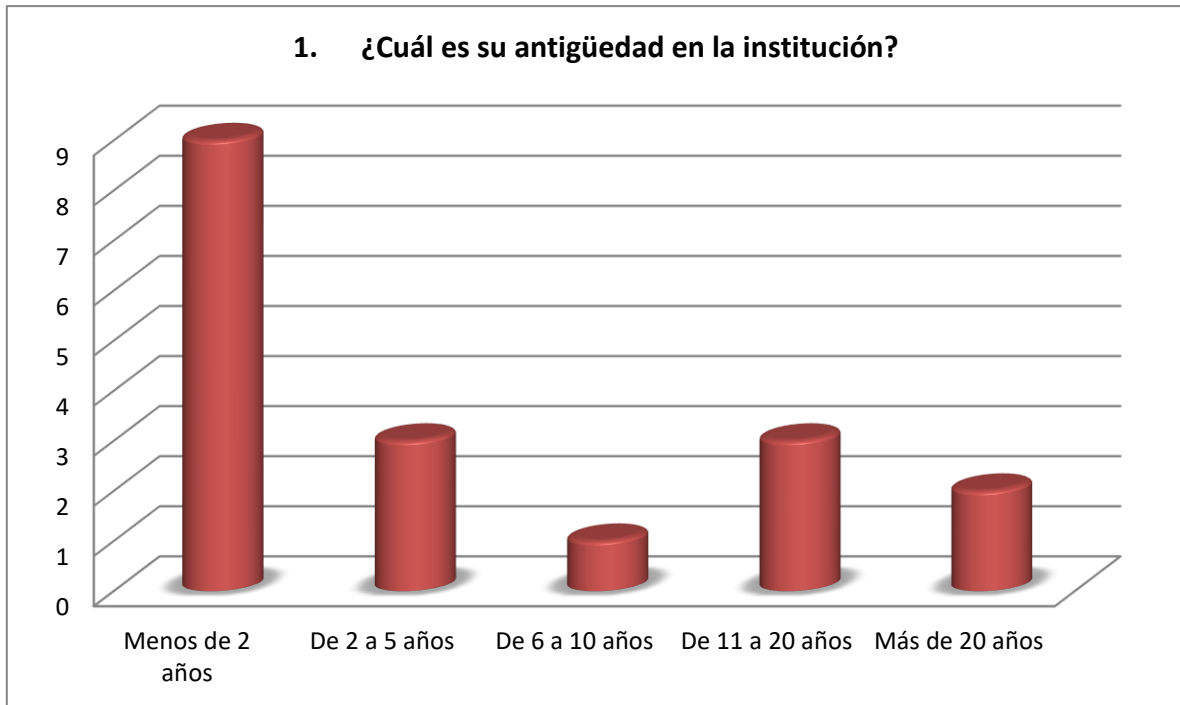
Durante la etapa de observación, se pudo apreciar que la atmosfera de confianza es generada por la directora su oficina está abierta todo el tiempo para que el personal se acerque a ella para cualquier duda o comentario, uno de sus objetivos es apoyar a su equipo de trabajo y brindar un excelente servicio a los niños que asisten a la institución.

Tienen una reunión semanal en la cual tocan temas de interés para los empleados y reciben una capacitación mensual. Aunque reciben retroalimentación en el área didáctica no reciben palabras de motivación o de felicitaciones por parte de la directora, en algunos casos nunca han recibido ese tipo de estímulo en el tiempo de laborar en la institución. No cuentan con actividades de integración de equipo, por falta de tiempo y de fondos.

Respecto al personal que labora en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger se puede observar que mantienen una actitud positiva, están bastante comprometidos con su trabajo, se acoplan a las herramientas que pueden darles en la institución y cuentan con áreas adecuadas para impartir sus clases.

1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones de los resultados de las encuestas

GRÁFICA 1

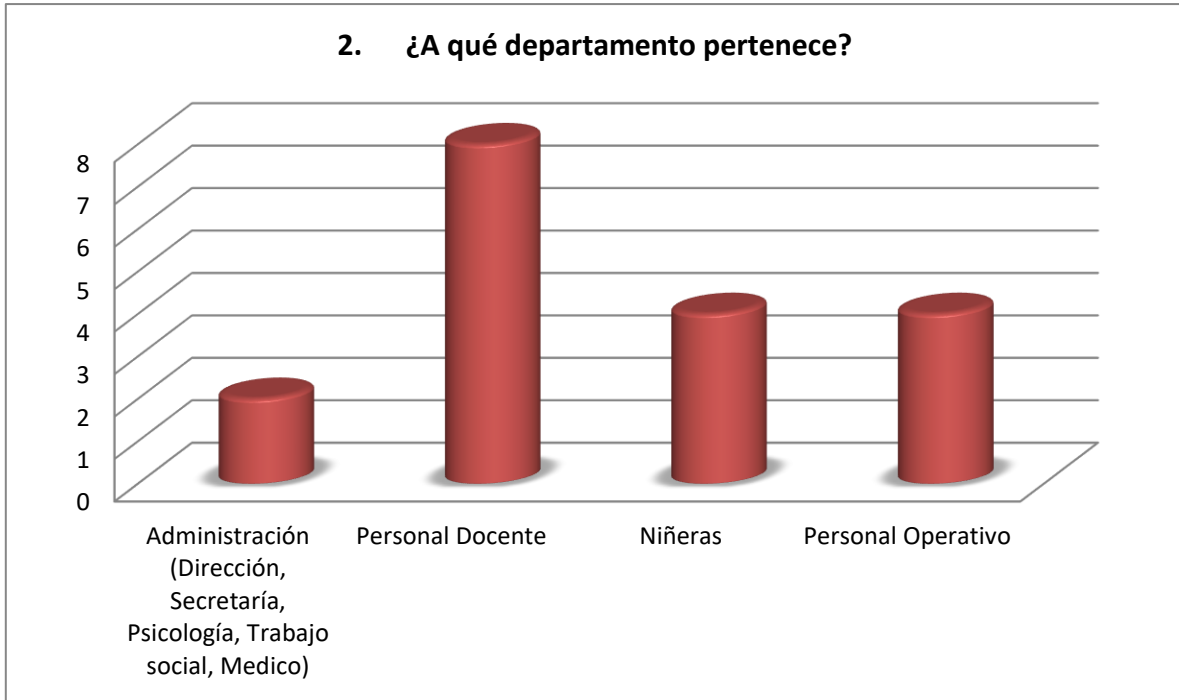


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En la gráfica se puede observar que la mayoría de los empleados, llevan menos de 2 años laborando para la institución, ya que en el último año se realizaron cambios en el personal docente.

Dentro de la institución existe mayor cantidad de personal nuevo y el resto son personas que llevan laborando hasta 20 años en la institución; estas diferencias en el tiempo de laborar dentro de la institución generan divisiones en los grupos ya que las nuevas no cuentan con la misma información que las antiguas, generando una atmósfera de celos con la información que cuentan.

GRÁFICA 2

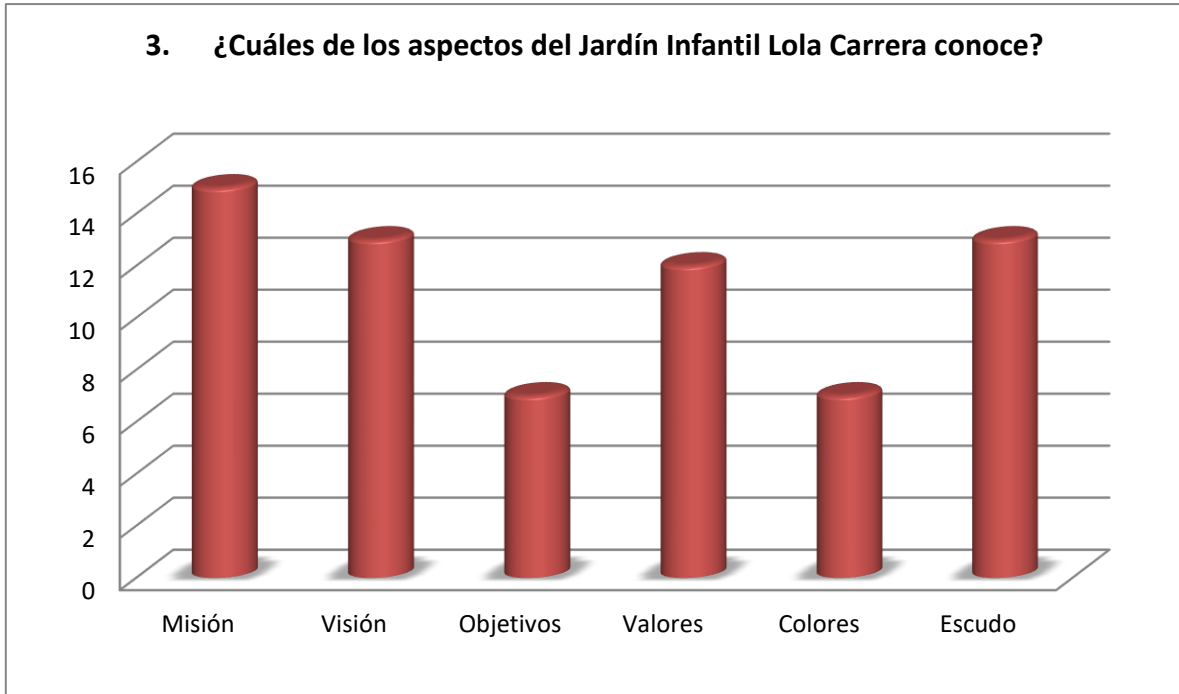


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: La mayor parte del personal encuestado fueron maestras, incluyendo a las que imparten las clases extras como inglés y música.

El grupo más grande con el que cuenta la institución son las docentes y son con las que se debe trabajar la comunicación ya que la información que manejas, muchas veces es transmitida informalmente.

GRÁFICA 3

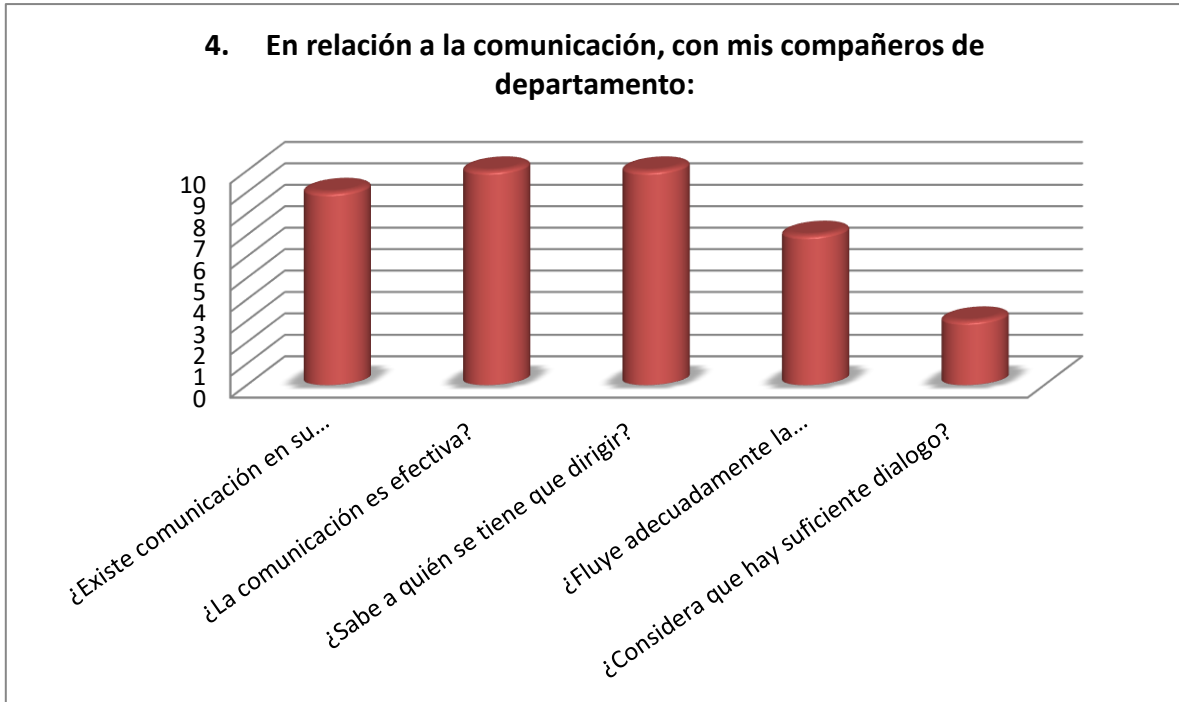


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: La mayoría de los aspectos de la institución son conocidos por los empleados, principalmente la misión, seguido por el escudo, la visión y los valores, siendo los menos conocidos los objetivos y los colores.

Es de vital importancia que los empleados conozcan estos aspectos de la institución, ya que al conocerlos bien estarán enfocados al mismo objetivo.

GRÁFICA 4



Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: La comunicación entre los compañeros de su mismo departamento es efectiva y saben a quién dirigirse, a pesar de eso considera que no hay suficiente diálogo entre ellos.

Entre el personal del mismo departamento es más fluida la comunicación, en el caso de las docentes tienen reuniones los miércoles y aprovechan ese tiempo para relacionarse entre sí, en el caso de las niñeras su horario es diferente, pasan más tiempo dentro de las instalaciones, tienen más tiempo laborando en la institución y están más acopladas, la comunicación entre maestra de grado y niñera es muy importante, ya que de eso depende en ambiente que puedan crear dentro del aula.

GRÁFICA 5

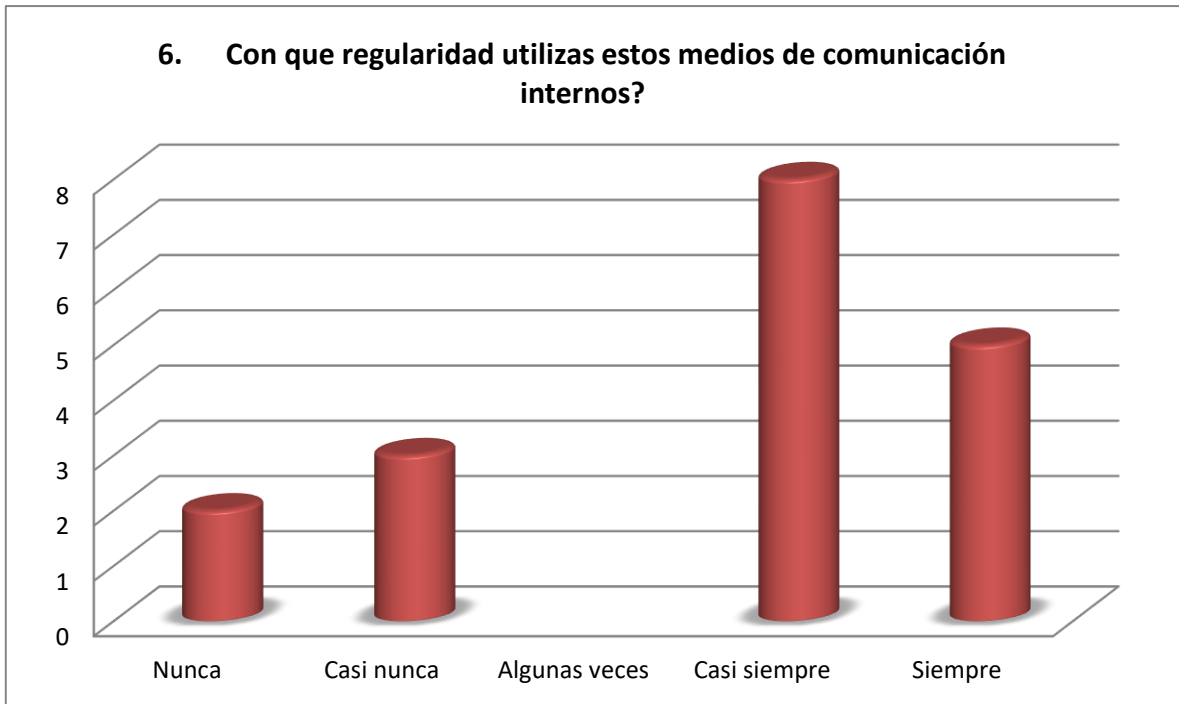


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: Las carteleras de anuncios y las reuniones son las herramientas de mayor importancia para los trabajadores, siendo las menos importantes, los boletines de información, grupos de trabajo, buzón de sugerencias y correo electrónico.

En el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger utilizan las carteleras de información y las denominan memos en la cual colocan circulares de reuniones, retiros, actividades y el calendario de las coordinadoras mensuales. Las reuniones se realizan todos los miércoles y se implementa una puesta en común en relación a los casos especiales de los niños o actividades. La comunicación dentro de la institución es informal, en la mayoría de los casos se informa al personal de manera informal o por medio de un altavoz.

GRÁFICA 6

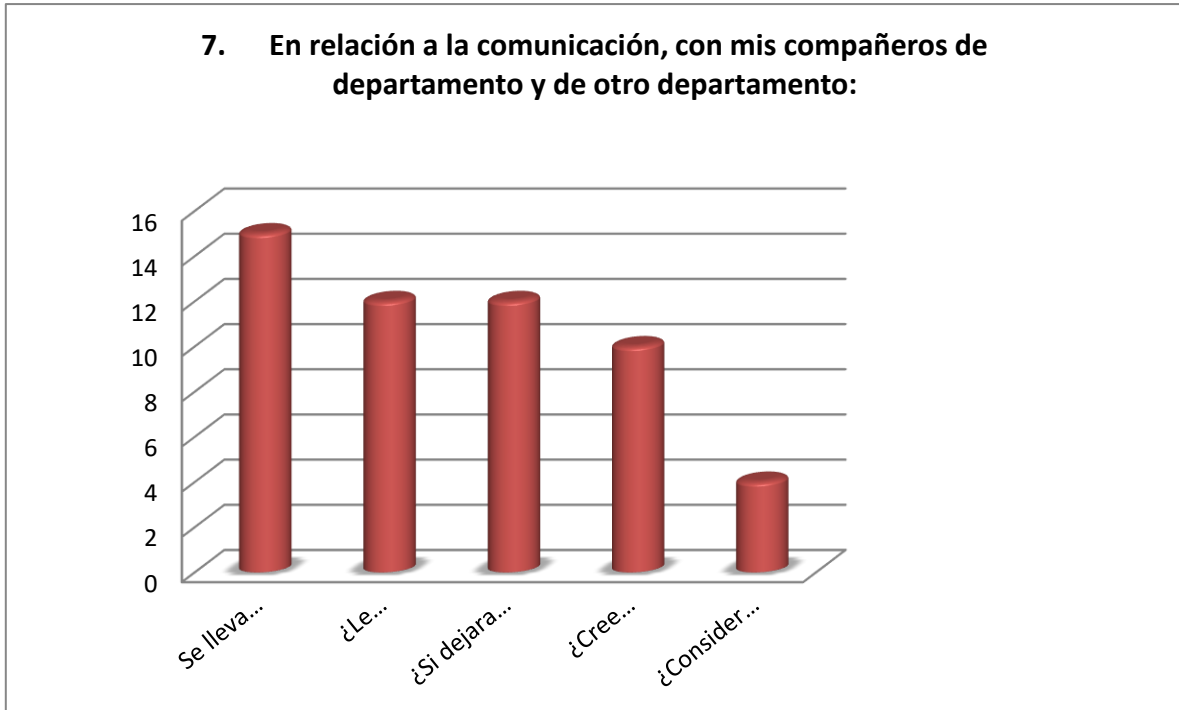


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: La mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre utilizan la cartelera y las reuniones como medio de comunicación.

Como se indicó en la pregunta anterior, las carteleras y las reuniones son su medio de comunicación y por lo tanto son utilizadas frecuentemente.

GRÁFICA 7

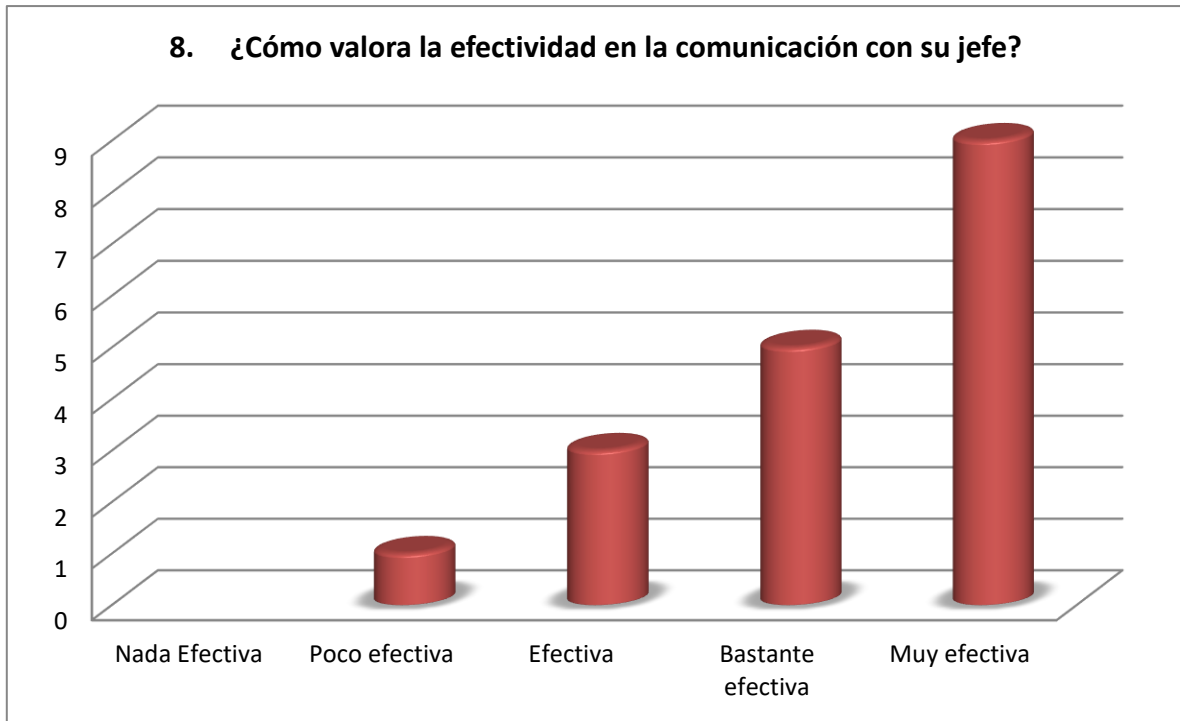


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación a la comunicación con los todos los empleados de la institución, indicaron que se llevan bien con sus compañeros, que han recibido apoyo en algún momento y que son unidos y se llevan bien.

El equipo del Jardín Lola Carrera de Schlesinger está integrado por un grupo de niñas, docentes y personal operativo, la relación entre todos es cordial y el ambiente es amigable, aunque no se consideran amigos, solamente compañeros.

GRÁFICA 8

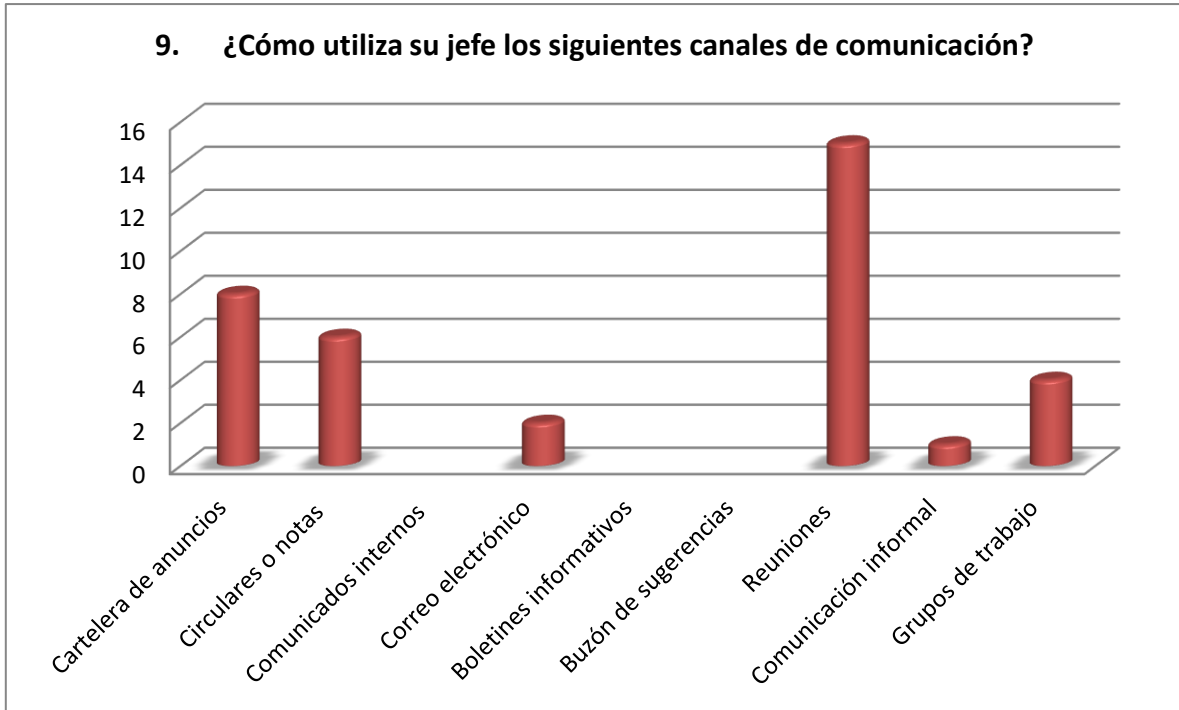


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: La mayoría de los empleados indicó que la comunicación con su jefe es efectiva una minoría incido que es poco efectiva.

La comunicación descendente es efectiva según los comentarios de los empleados, la directora es comunicativa con cada uno, la dirección en todo momento está con las puertas abierta para el que necesite transmitir información con la directora.

GRÁFICA 9

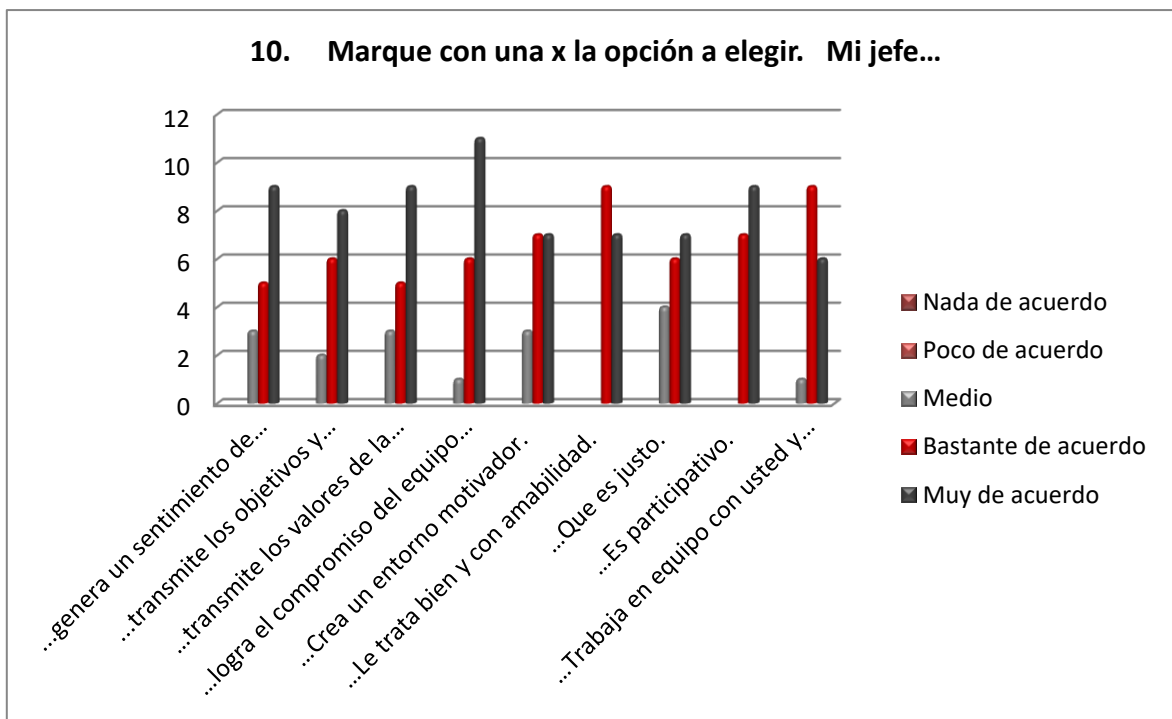


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: Según la opinión de los empleados, su jefe utiliza las reuniones y las carteleras como medio de comunicación interno, las que no son utilizadas son los buzones de sugerencias, boletines y comunicados internos.

Como se ha indicado con anterioridad los medios de comunicación internos más utilizados son principalmente las carteleras de anuncios y las reuniones. Es importante evaluar la utilización de boletines informativo y buzón de sugerencias para ampliar los canales de comunicación que ayudarían a mejorar el clima organizacional.

GRÁFICA 10



Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: El equipo de trabajo opina que el jefe logra el compromiso del equipo en el cumplimiento de su trabajo, genera el sentimiento de pertenencia a la institución, transmite los valores de la institución y es participativo. En otros aspectos, creen en su totalidad no de trabajar en equipo con todos, que es un poco justo y en el 100% no crea un entorno motivador.

La directora que dirige la institución lleva laborando más de 20 años en el mismo puesto, ella esta no solo empapada de la información sino también comprometida con la misión de la institución, lo cual es positivo para lograr los objetivos propuestos, pero algunas veces olvida crear un entorno de trabajo en equipo y reconocer el buen trabajo de los demás, lo cual es importante para aumentar la motivación de los trabajadores y por lo tanto genera un buen ambiente de trabajo.

GRÁFICA 11

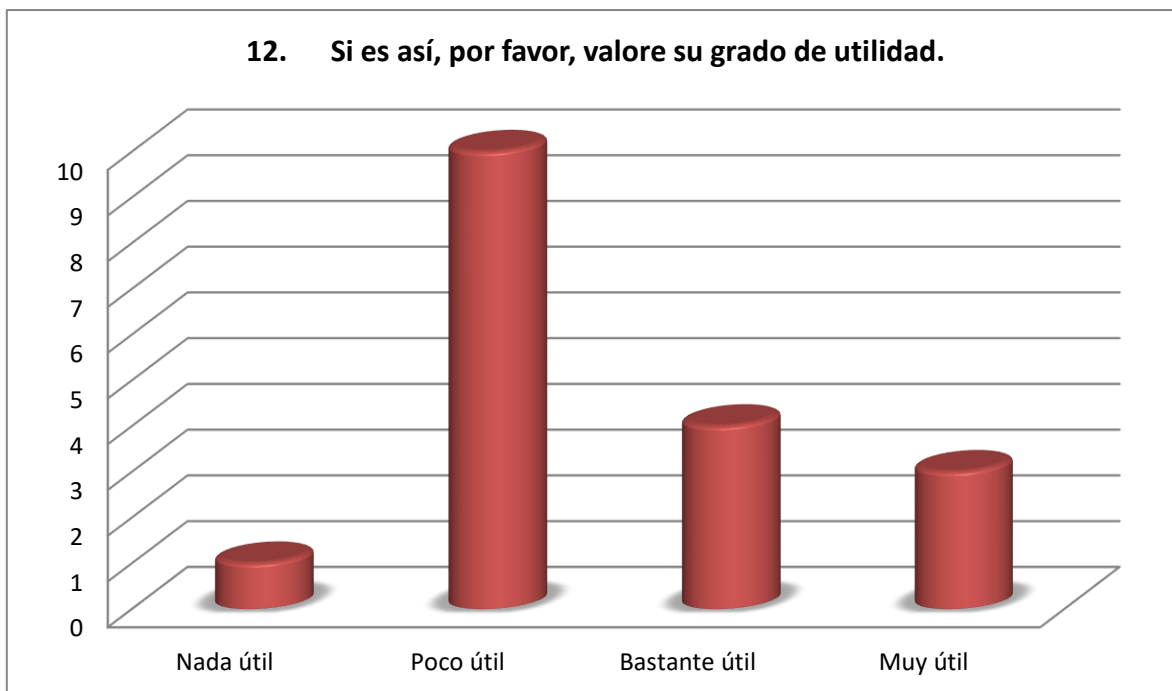


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En el último año la mayoría de los empleados no han tenido una entrevista de evaluación por parte de la dirección. Tomando en cuenta que la mayor parte de los empleados son nuevos.

Las evaluaciones del personal en una institución son de vital importancia, ya que se pueden encontrar los puntos de reforzamiento para mejorar el trabajo de cada uno y también reconocer las debilidades y desventajas tanto como los puntos positivos para motivar.

GRÁFICA 12



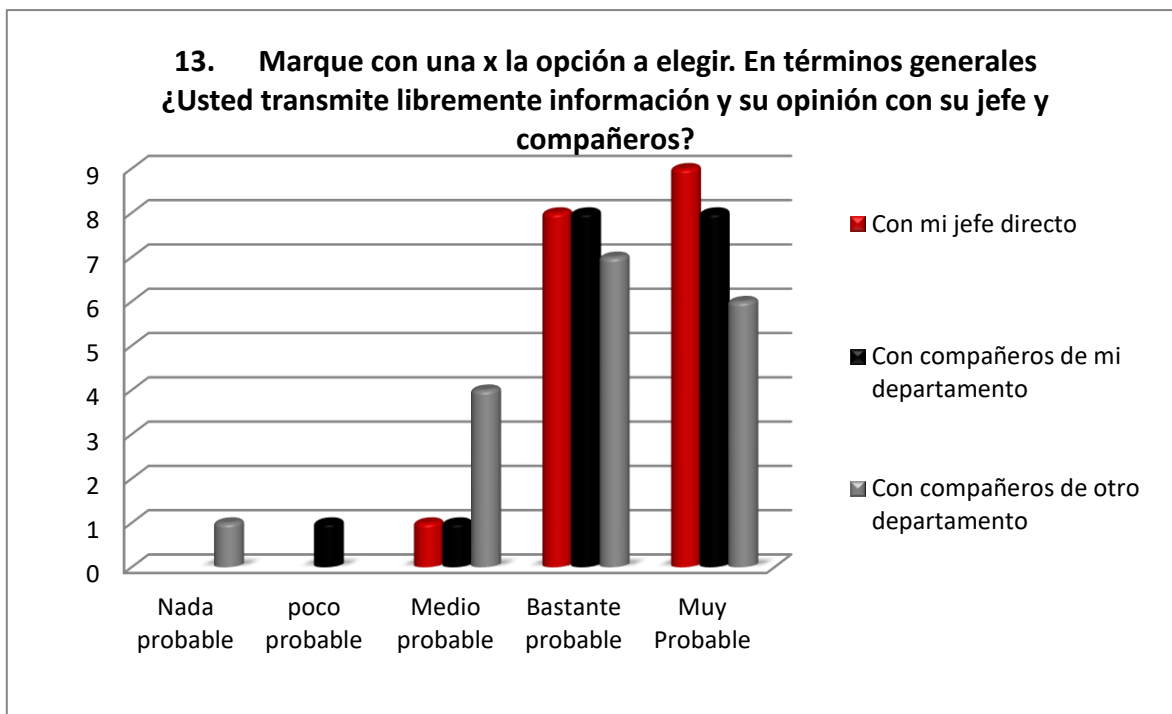
Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: A los empleados que si se les ha realizado una entrevista de evaluación creen que ha sido poco útil la evaluación.

Al realizar una evaluación, se tiene que tener en claro que aspectos son importantes para evaluar y encontrar soluciones a los problemas para evitar crear un clima organizacional negativo.

Ya que una evaluación que no tiene objetivo ni utilidad no es de aporte para la institución.

GRÁFICA 13



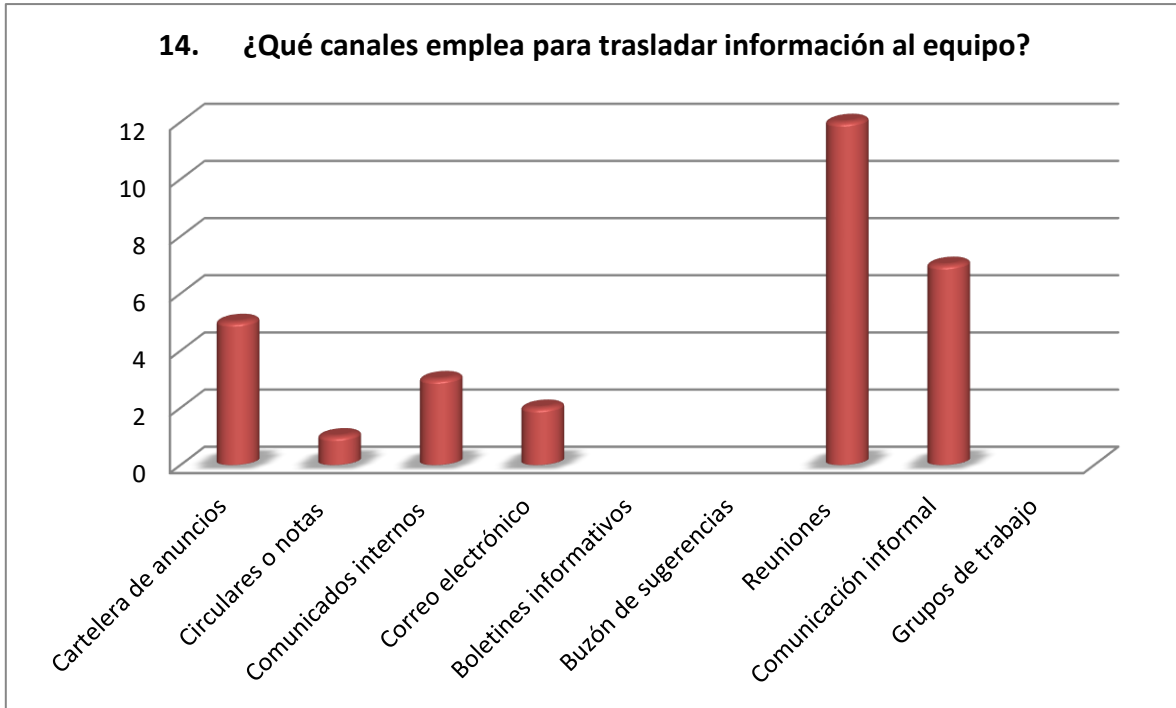
Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación a la transmisión de información y opiniones con sus compañeros y jefe: La comunicación de parte de los empleados con su jefe es más probable que con sus compañeros de departamento o de otro departamento.

La comunicación con sus compañeros del mismo departamento es bastante probable a comparación de la comunicación que tiene con los compañeros de otro departamento que es menos probable.

El tiempo es un factor que influye para lograr una comunicación efectiva, ya que desde el momento en que ingresan a las instalaciones tienen programadas actividades que dificultan la relación entre compañeros.

GRÁFICA 14

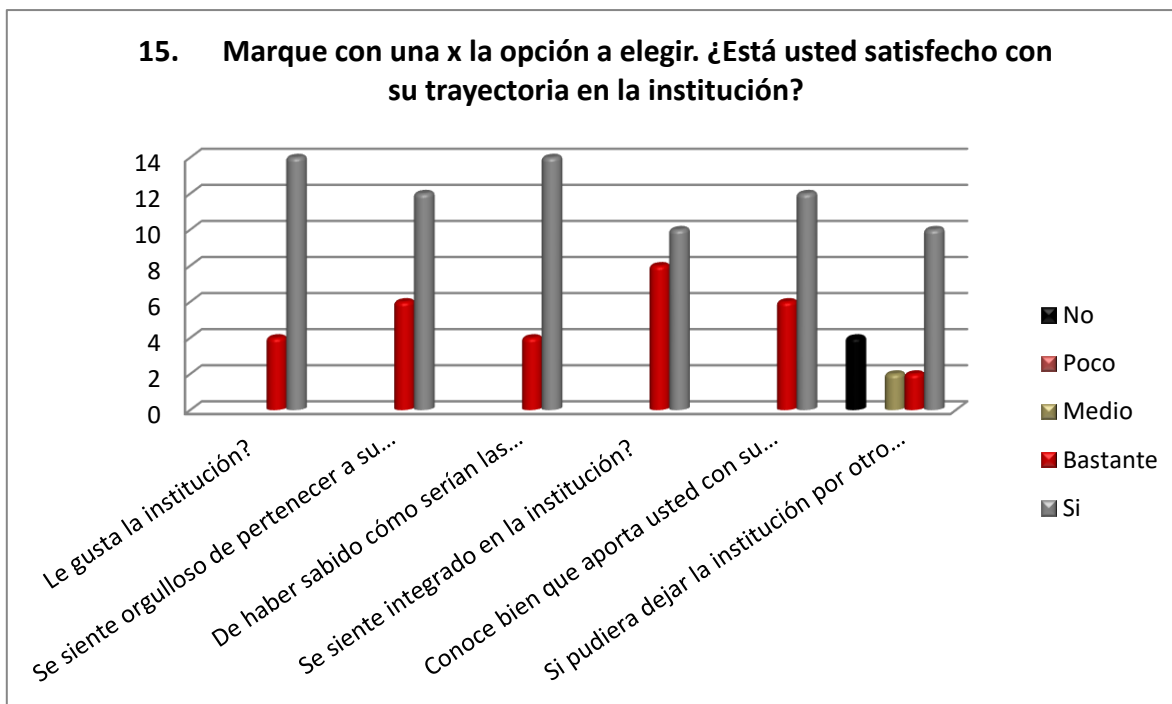


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: Los empleados principalmente utilizan las reuniones de los miércoles para trasladar información importante a todos los demás empleados.

Las reuniones son una herramienta poderosa para lograr la comunicación con sus compañeros, ya que durante el día a día no se logra tomar el tiempo para tratar temas.

GRÁFICA 15

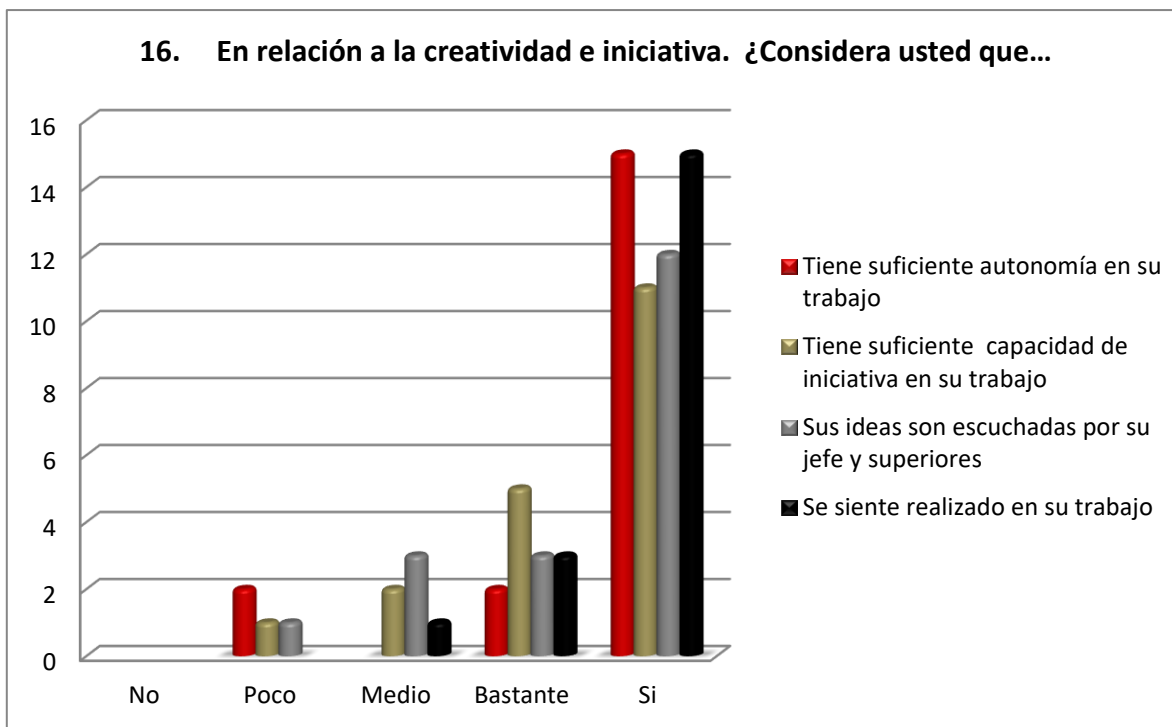


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación a la satisfacción y trayectoria en la institución, se puede apreciar que la mayoría le gusta la institución donde trabaja, se siente orgulloso de pertenecer a la institución y conoce bien su aporte. Se puede observar que algunos no se sienten integrados a la institución y si tuvieran oportunidad de cambio de trabajo por uno de igual condición y sueldo se cambiarían.

La integración es un tema que está afectando en el equipo de Lola Carrera de Schlesinger ya que cuentan con personal nuevo que aún está en periodo de adaptación a horarios y responsabilidades.

GRÁFICA 16

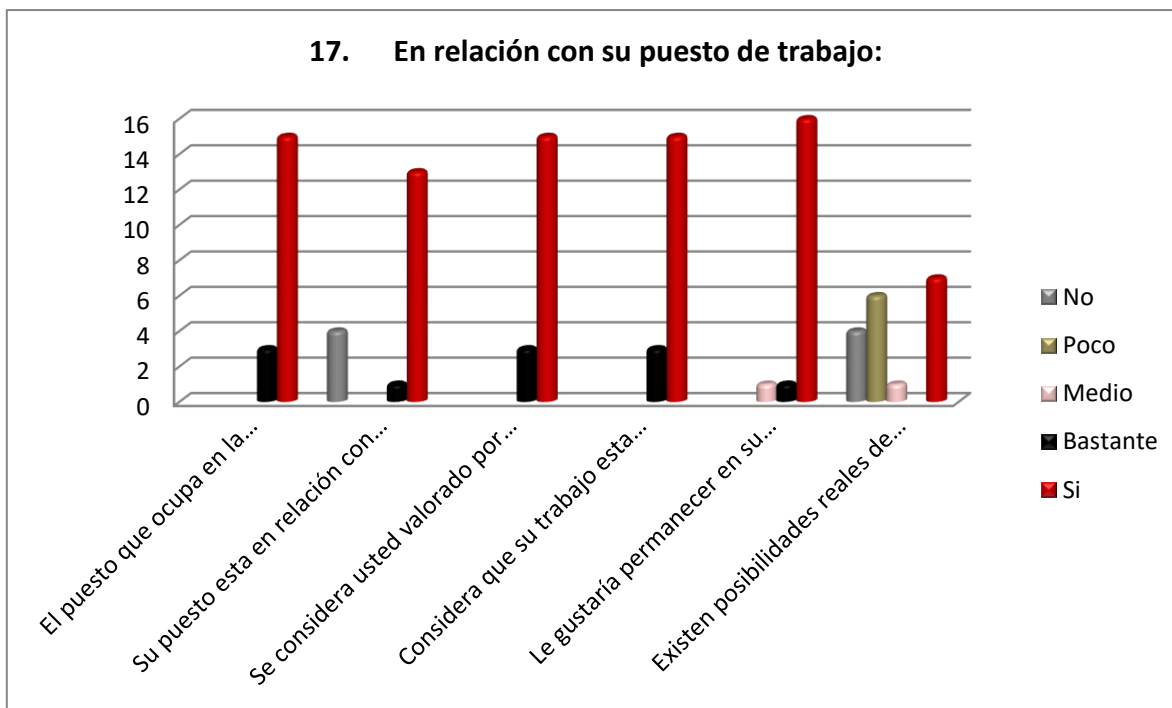


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación a la creatividad y la iniciativa, la mayoría tiene suficiente autonomía en su trabajo y se siente realizado.

En el área pedagógica, las maestras tienen la libertad de planificar sus clases utilizando su propia creatividad este aspecto es positivo, ya que anima a las maestras ser más creativas. En algunas actividades ellas no tienen esa misma libertad y están obligadas a realizarlas como se han hecho con anterioridad.

GRÁFICA 17

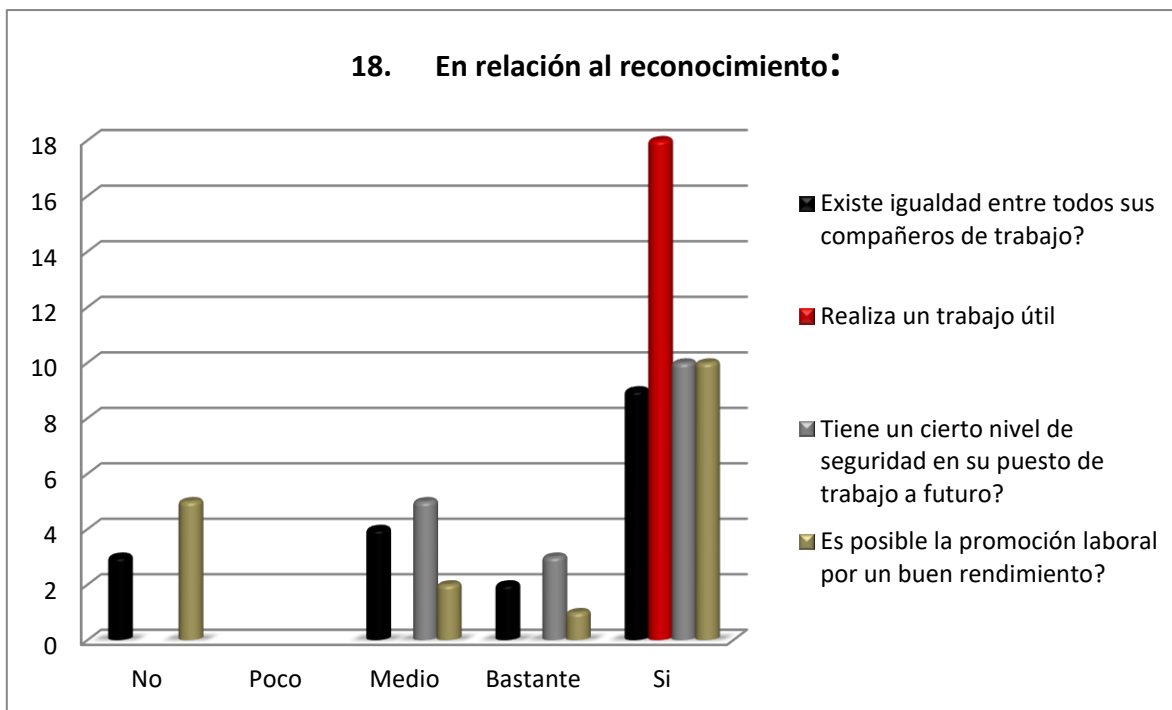


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación al puesto de trabajo, opinaron que les gustaría permanecer en su puesto de trabajo ya que está relacionado con su experiencia y consideran que su trabajo es suficientemente reconocido por su jefe. Algunos opinaron que su puesto de trabajo no está relacionado con su título académico y que no existe posibilidad de movilizar en la institución.

Por ser una institución no tan grande, limita a los empleados que son profesionales en el nivel universitario a crecer dentro de la institución y genera un poco de desánimo.

GRÁFICA 18

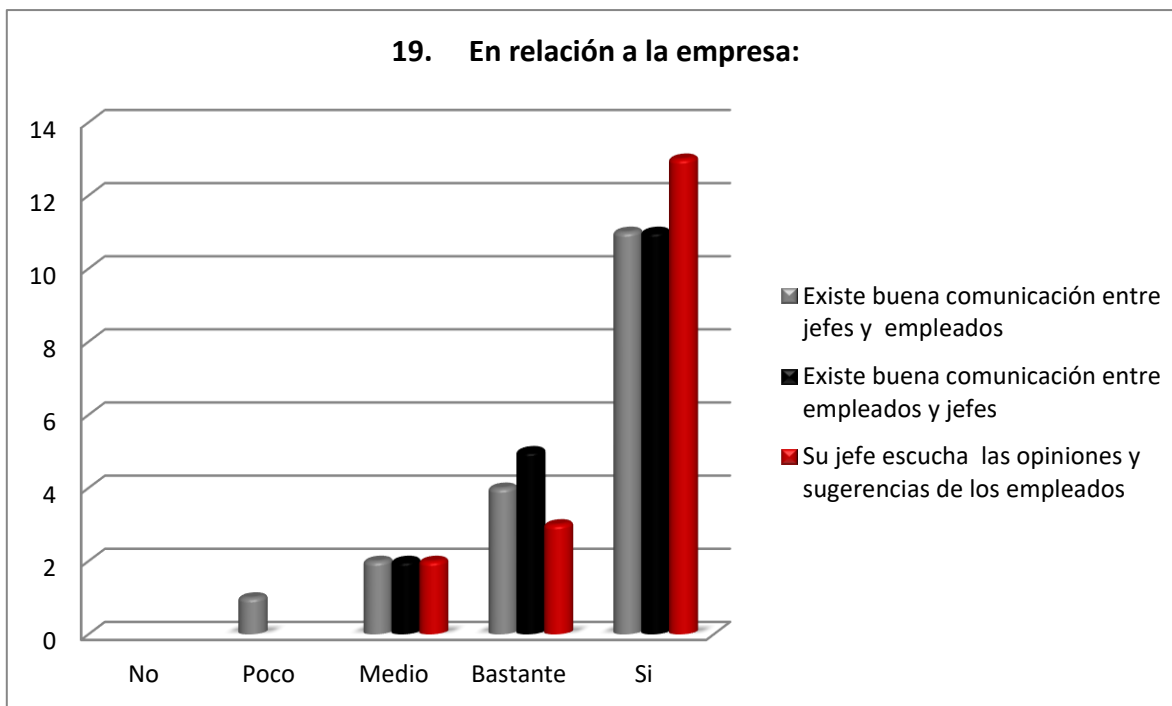


Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación al reconocimiento, la mayoría de los empleados cree que realizan un trabajo útil para la sociedad guatemalteca. Algunos creen que no es posible la promoción laboral, aunque tengan un buen rendimiento.

Que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo genera dinamismo y es importante reconocer su labor.

GRÁFICA 19



Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Interpretación: En relación a la empresa, opinaron que el jefe escucha las opiniones y sugerencias de todos, y algunos creen que existe muy poca comunicación entre el jefe y los empleados.

La comunicación en general en la institución es complicada por el factor tiempo, ya que si tienen nuevas ideas o comentarios relacionados con el trabajo muchas veces lo dejan de lado porque no cuentan con un momento en el día para realizarlo.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1 Fortalezas

- Trayectoria de 39 años de funcionamiento.
- Personal Capacitado de acuerdo con la experiencia y perfil que requiere el puesto de trabajo y áreas adecuadas para cumplir sus funciones.
- Horario de lunes a viernes de 6:30 a 14:30, exceptuando los miércoles de 6:30 a 16:30.
- Apoyo económico de ASCASVIP (Asociación De Las Señoras de la Caridad de San Vicente de Paul)
- Libertad para la directora en la toma de decisiones administrativas y para las docentes en su labor de planificación.
- La directora está consciente que existen deficiencias en la comunicación interna.
- Conocimiento del personal sobre la misión y visión de la institución y provoca la satisfacción por trabajar en la institución.

1.5.2 Oportunidades

- Desempeño adecuado de los trabajadores en sus funciones.
- Accesibilidad a la formación profesional, una vez a la semana después del horario de trabajo y utilización de las reuniones como medio de comunicación.
- Comunicación directa y abierta con la directora.
- Demostrar capacidad de disposición y compromiso profesional.
- Búsqueda de apoyo económico para la obtención de alimentos y becas para los niños que asisten a la institución.

1.5.3 Debilidades

- Accesibilidad de información y falta de un manual para el personal de nuevo ingreso.
- Mucho movimiento de personal en el último año.
- Escasa oportunidad de crecimiento profesional.
- Necesidad de más personal, ya que mucha de las responsabilidades recae en la directora, no cuentan con coordinadoras establecida del área docente o administrativo.
- Falta de tiempo para realizar el trabajo, falta de equipo audiovisual para realizar sus funciones y pocas actividades para recreación e integración del personal.
- Insuficiente financiamiento para alimentos de los niños, nuevos proyectos,

1.5.4 Amenazas

- Deficiencia de comunicación asertiva entre los trabajadores.
- Poca integración del equipo de docentes.
- Deficiencia en el compromiso de trabajo del personal.
- Falta de material institucional actualizado.
- Poco interés para utilizar los medios de comunicación escrito.
- Reducción del presupuesto para mantenimiento y comida.

CAPÍTULO II

2 Plan De Comunicación

2.1 Antecedentes Comunicacionales

Las Señoras de la caridad de San Vicente de Paul lograron el 21 de marzo de 1979 la inauguración del “Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger” un centro de cuidada infantil ubicado en la 4a. calle 12-30 de la zona 11 de la ciudad capital.

A lo largo de su historia el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger ha sufrido transformaciones, uno de ellos es que en el año 1998 fue inaugurado la sección maternal con el nombre de Atención Maternal María Luisa Monge de Castillo y en el año 2013 se ingresó la propuesta del plan operativo institucional a la Dirección General de Acreditación y Certificación (DIGEACE) el cual fue aprobada según certificación código PEI-00308-2014, con fecha 12 de febrero del 2014.

Uno de los lineamientos fundamentales en el servicio que brindan es la cobertura a la mayor cantidad de niños y niñas que necesiten de él; por lo tanto, en el 2017 el grupo coordinador trabajo para la construcción de dos aulas para dos secciones de preparatoria.

En la actualidad el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger cuenta con educación y cuidado infantil para niños en edad preescolar, brindándoles alimentación, educación, atención médica, psicológica y servicio social, en las jornadas matutinas y vespertina.

A la fecha no presenta antecedentes en el área de Comunicación

2.2 Objetivos De Comunicación

2.2.1 Objetivo General

Elaborar un plan de comunicación interna para el Jardín infantil Lola Carrera de Schlesinger

2.2.2 Objetivo Específico

- Crear canales de comunicación e información para fortalecer los procesos comunicacionales entre el personal docente, niñeras y administrativo.
- Elaborar material de apoyo impreso, para divulgar información y a importancia del clima organizacional.
- Elaboración de un manual para mejorar el proceso de inducción al personal de primer ingreso.

2.3 Público Objetivo

Nivel Demográfico	Nivel Socioeconómico	Nivel Geográfico
Edad: 18 a 65 años	Nivel Económico: D y E	Persona que labora en el área de docencia, niñeras y administrativo
Sexo: Femenino	Nivel Educativo: Graduadas de nivel medio y profesional	Ubicación: 4a. calle 12-30 de la zona 11 Guatemala.

2.4 Mensaje

“El trabajo realizado con responsabilidad y compromiso es un bloque para la construcción de un gran equipo”. Fuerza transformadora de la educación.

El mensaje surge de los valores del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger: solidaridad, responsabilidad, respeto, compromiso y honestidad, los cuales se desean reforzar y lograr la práctica diaria de los mismos.

2.5 Estrategias de comunicación

2.5.1 Estrategia 1, Buzón de sugerencias

Implementar un buzón de sugerencias como un canal de fortalecimiento de la comunicación entre el personal docente, niñeras y el área administrativa.

2.5.2 Estrategia 2, Material impreso

Realizar a elaboración de material de apoyo impreso, para divulgar información y a importancia del clima organizacional.

2.5.3 Estrategia 3, Taller Informativo

Realizar un taller informativo, sobre la importancia del clima organizacional.


2.5.4 Estrategia 4, Manual de Bienvenida

Elaboración de un manual para mejorar el proceso de inducción al personal de primer ingreso.

2.6 Acciones de comunicación


2.6.1 Acción 1

ACCIÓN 1	
A qué estrategia corresponde la acción	Estrategia 1, Buzón de Sugerencias
Problema	Escasa comunicación ascendente, por parte del personal hacia la dirección
Producto	Implementación de un buzón de sugerencias para mejora de la comunicación del personal hacia la dirección.
Objetivo Comunicacional	Se busca fortalecer la comunicación y al mismo tiempo hacer del buzón de sugerencias un canal de comunicación y así lograr que los colaboradores se sientan escuchados.
Tipo de Mensaje	Comunicativo e informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Información impresa

	<p style="text-align: center;">Buzón de Sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y Fortalecer la comunicación y valoración de la opinión de los empleados. • El buzón de sugerencias medirá 9" por 10" de plástico, con un stiker que lo identifique. • Se realizara únicamente 1 Buzón de sugerencias con duración de un mes. <p>Se realizará una presentación del buzón y tabulación de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Será colocado en el área de comedor frente a la cartelera de información, a la vista y alcance de todos los colaboradores, se revisar las sugerencias una vez a la semana.
---	--

2.6.2 Acción 2

ACCIÓN 2	
A qué estrategia corresponde la acción	Estrategia 2, Material Impreso
Problema	Falta de información y comunicación para informar sobre la importancia del clima organizacional y la misión, visión y valores de la institución.
Producto	Elaboración de afiches informativos
Objetivo Comunicacional	Mejorar y fortalecer el clima organizacional, así como la filosofía empresarial.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Impreso. Se realizarán 12 afiches full color de 11" por 17", los cuales se colocarán en puntos estratégicos para la mayor visibilidad de los empleados

 <p style="font-size: small;">Clima organizacional</p> <p style="font-size: x-large; font-weight: bold; margin: 0;">EL COMPAÑERISMO</p> <p style="font-size: large; font-style: italic; margin: 0;">Favorece el clima laboral</p> <p style="font-size: x-small;">Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger</p>	<p style="text-align: center;">Afiches informativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar sobre la importancia del clima organizacional, misión, visión y valores de la institución. Cada afiche medirá 11" por 17" (doble carta) Full color en papel opalina. Se realizaran 12 afiches. Serán colocados en áreas y puntos estratégicos en donde puedan estar a la vista de todos los empleados
---	--

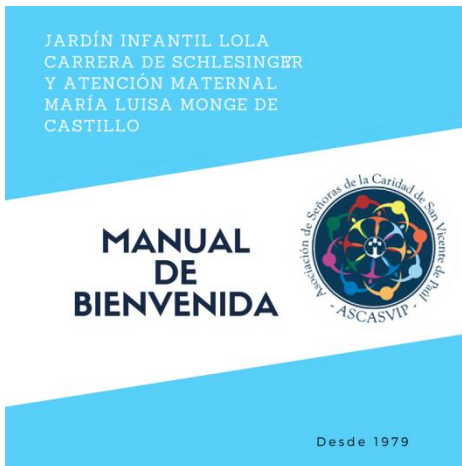
2.6.3 Acción 3

ACCIÓN 3	
A qué estrategia corresponde la acción	Estrategia 2, Talleres para mejorar el clima organizacional
Problema	Falta de buena comunicación entre el personal.
Producto	Taller informativo y material impreso de apoyo.
Objetivo Comunicacional	Mejorar y fortalecer el clima organizacional, así como la filosofía empresarial.
Tipo de Mensaje	Informativo Inductivo.
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Taller informativo y material impreso

Actividad	Objetivos	Incentivos
<p>Taller informativo para el personal del Jardín Infantil Lola Carrera</p> <p>Hora: 14:00 horas Lugar: Comedor Expositor: Licenciada Gabriela Samayoa Tema: La importancia del clima organizacional.</p>	Fortalecer la comunicación entre el personal	Diploma de participación en el taller informativo.

2.6.4 Acción 4

ACCIÓN 4	
A qué estrategia corresponde la acción	Estrategia 3, Manual de Bienvenida
Problema	Carencia de un Manual de bienvenida para comunicar a los nuevos empleados la información de la institución.
Producto	Manual de Bienvenida
Objetivo Comunicacional	El objetivo es fortalecer y mejorar el programa de inducción al personal de nuevo ingreso en la institución.
Tipo de Mensaje	Comunicativo e informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Información impresa. Se realizarán 3 ejemplares, los cuales serán utilizados durante el proceso de inducción para informar a los nuevos empleados todo lo referente a la institución.

	<p style="text-align: center;">Boceto Manual de Bienvenida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los manuales de bienvenida, serán utilizados durante el proceso de inducción para informar a los nuevos empleados todo lo referente a la institución. • El manual contendrá una bienvenida información como valores, objetivos, misión, historia e información del puesto. • Se realizara una entrega oficial de 2 ejemplares impresos tamaño carta y uno digital. • Los Manuales son apoyo para la inducción de los nuevos empleados, deberán leerlo y con apoyo de la dirección se resolverá dudas si fuera necesario.
---	---

2.6.4.1 Tabla de Contenido de Manual de Bienvenida

TABLA DE CONTENIDO MANUAL DE BIENVENIDA

1. Bienvenida y Bienvenido
2. Jardín Infantil Lola Carrera De Schlesinger En El Tiempo
3. Nuestra Razón De Ser
 - 3.1 Misión
 - 3.2 Visión
 - 3.3 Valores
 - 3.4 Objetivos
 - 3.5 Escudo
 - 3.6 Servicio
 - 3.7 Organigrama
4. Lineamientos
 - 4.1 Descripción De Cada Puesto
 - 4.2 Metodología
 - 4.3 Estructura administrativa y docente.
 - 4.4 Procedimientos Y Protocolos
5. Derechos Y Obligaciones Del Personal Académico
6. Beneficios Y Estímulos
7. Infraestructura E Instalaciones
 - 7.1 Croquis
8. Expectativas De Nuestro Personal De Nuevo Ingreso
9. Referencias

Fuente: Natalia Guzmán

CAPITULO III

3. Informe de Ejecución

3.1 Proyecto Desarrollado

Plan de comunicación interna para el “Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger”

3.1.1 Financiamiento

El 80% de los gastos realizados para la ejecución del plan de comunicación interna para el “Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger”, fue asumido por la Epesistas, el otro 20% fue obtenido por medio de patrocinio

3.1.2 Presupuesto

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Caja de plástico para buzón	Q50.00	Q50.00	Epesista
1	Sticker de identificación para buzón	Q5.00	Q5.00	Epesista
1	Cartel de identificación de buzón	Q20.00	Q20.00	Epesista
12	Diseño de afiches sobre el clima organizacional	Q50.00	Q600.00	Epesista
12	Impresión de afiches sobre el clima organizacional	Q10.00	Q120.00	Epesista
1	Material para colocar afiches	Q5.00	Q5.00	Epesista
1	Taller sobre el Clima organizacional	Q1,500.00	Q1,500.00	Patrocinio
1	Investigación de información para Manual de Bienvenida	Q1,000.00	Q1,000.00	Epesista
1	Diseño y diagramación del Manual	Q500.00	Q500.00	Epesista
1	Sesión Fotográfica para Manual de Bienvenida	Q1,000.00	Q1,000.00	Patrocinio
3	Impresión de Manuales	Q100.00	Q300.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional	Q5000.00	Q5000.00	Epesista
Total			Q10,100.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 7,600.00
Empresa o institución	Q 0.00
Patrocinio	Q 2,500.00
Total	Q 10,100.00

Fuente: Natalia Guzmán

3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios		Beneficio
Primarios	Maestras y niñeras Personal operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Informar e incentivar al personal sobre la importancia del clima organizacional. • Mejorar la identificación con la misión, visión y valores de la institución. • Fortalecer la comunicación ascendente.
Secundarios	Personal Administrativo Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un material impreso y digital con información concisa y de mayor importancia sobre la institución para el personal de nuevo ingreso. • Facilitar la comunicación con el personal usando una de las herramientas.

3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividades
Rosario García Muralles	Directora	Autorización para la realización del Ejercicio profesional supervisado (EPS), Accesibilidad a información e instalaciones de la institución, aprobación de todos los materiales impresos, apoyo con la organización de tiempo para la realización de actividades requeridas por la Epesista y disposición de tiempo para entrevistas.
Claudia Buch	Secretaria Contadora	Accesibilidad para proveer información requerida.
Licda. Gabriela Samayoa	Psicóloga	Apoyo para brindar capacitaciones sobre el Clima Organizacional dirigida a todos los empleados de la institución.
Luisa Alonso	Fotógrafa	Apoyo en la realización de sesión fotográfica con el fin de obtener las imágenes ideales para el “Manual de Bienvenida”.

Lic. Fernando Flores	Asesor del EPSL 2018	Asesoría y supervisión de las etapas del Ejercicio Personal Supervisado de Licenciatura y aprobación de todo el material impreso.
Natalia Guzmán Berducido	Epesista	Elaboración de propuestas, diseño y ejecución de material impreso (banner, afiches y Manual de Bienvenida) y audiovisuales para las presentaciones. Realización de recabar información para la elaboración del manual de bienvenida.

3.1.5 Área geográfica de acción

“Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger” 4ª Calle 12-30, zona 11 colonia Roosevelt.

3.2 Estrategias y acciones desarrolladas

El desarrollo de las estrategias de comunicación se realizó a través de acciones que contribuyeron a la mejora del clima organizacional y de la comunicación interna de la institución.

- **Estrategia No. 1**

Creación de un buzón de sugerencias.

Objetivo Comunicacional

Brindar a todo el personal del “Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger” una herramienta de comunicación ascendente que permita mejorar y fortalecer la comunicación y valoración de la opinión de los empleados.

Descripción

Se creó el “Buzón De Sugerencias” realizando una inducción para todo el personal explicando la ubicación, el uso y duración del mismo.

El buzón bien identificado, se colocó en el área de comedor frente a la cartelera de información, a la vista y alcance de todos los colaboradores por el periodo de 1 mes, se entregaron tarjetas para motivar a los empleados a dejar sus sugerencias y recordando el uso de la herramienta, se realizó una revisión semanal de las sugerencias, finalmente se realizó y entrego la tabulación de los resultados a dirección.

Acciones Desarrolladas

Elaboración del buzón, diseño de: Mini banner con la información necesaria, Sticker para identificar el buzón, tarjetas para motivar al personal a dejar sus sugerencias. Elaboración de la presentación para inducción.

Imágenes



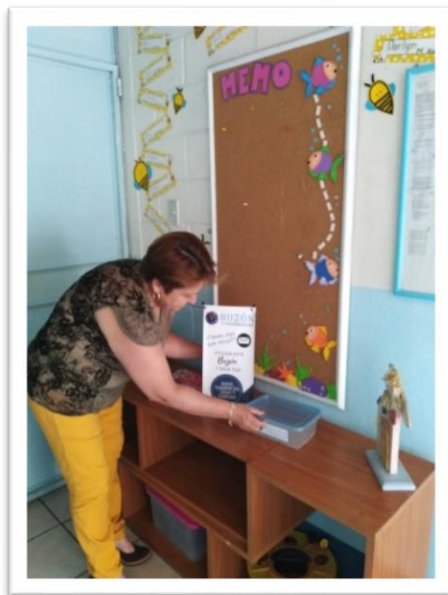
Preparación para la presentación del “Buzón de Sugerencias” a las niñas del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.



Maestras del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger en espera para la presentación del “Buzón de Sugerencias”.



Epesista Natalia Del Pilar Guzmán Berducido en la presentación e inducción del “Buzón de Sugerencias” en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.



Directora Rosario García Muralles, en la colocación del “Buzón de Sugerencias” y mini banner informativo, frente a la cartelera a la vista y al alcance de todos los trabajadores del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

- **Estrategia No. 2**

Elaboración de material impreso y talleres sobre el “Clima Organizacional”.

Objetivo Comunicacional

Brindar a todo el personal docente, administrativo y operativo, herramientas de información sobre la importancia del clima organizacional, misión, visión y valores de la institución, para fortalecer el clima organizacional de la institución y mejorar la productividad y ambiente laboral.

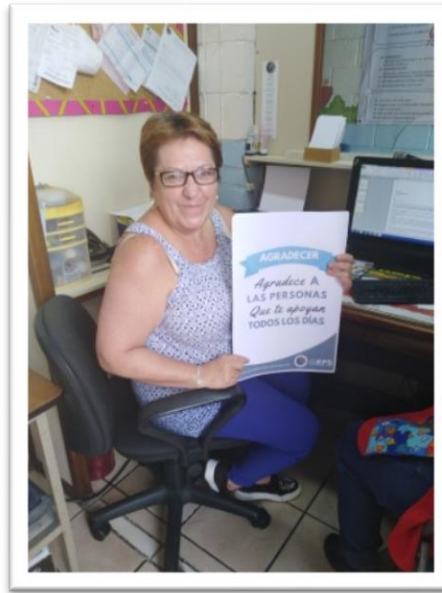
Descripción

Se realizó el diseño para 12 afiches doble carta con información con mensajes relacionados al clima organizacional, los cuales fueron aprobados por la directora y asesor del EPSL, posteriormente fueron impresos, presentados, entregados a la institución y colocados en lugares visibles dentro de la institución.

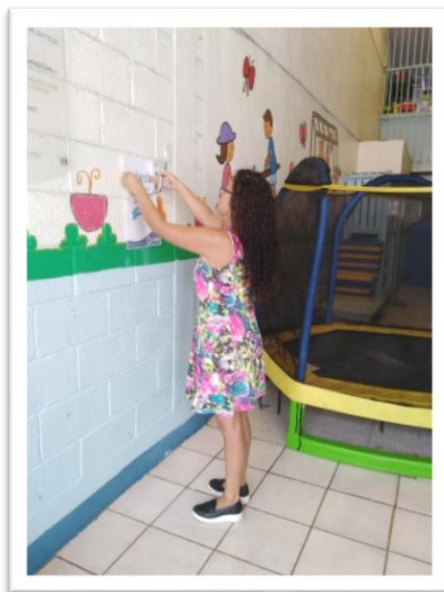
Acciones Desarrolladas

Elaboración de afiches informativos, diseño, diagramación, impresión, entrega y colocación de los afiches.

Imágenes



Epesista Natalia Del Pilar Guzmán Berducido en la entrega de los 12 afiches informativos sobre el clima organizacional a la Directora Rosario García Muralles.



Epesista Natalia Del Pilar Guzmán Berducido, en la colocación de los 12 afiches informativos sobre el clima organizacional, en diferentes lugares estrategicos a la vista de todo el personal.

- **Estrategia No. 3**

Talleres informativos sobre el “Clima Organizacional” para todo el personal.

Objetivo Comunicacional

Brindar a todo el personal docente, administrativo y operativo, herramientas de información sobre la importancia del clima organizacional, para fortalecer la comunicación, mejorar la productividad y ambiente laboral.

Descripción

Se contactó a la Licenciada Gabriela Samayoa para impartir 2 talleres sobre clima organizacional enfocados a las maestras, niñeras, personal operativo y personal administrativo, se realizó el diseño de la invitación para el taller, se imprimió y entrego a los invitados, se realizó el diseño de los reconocimientos para el expositor y para todo el personal por su asistencia.

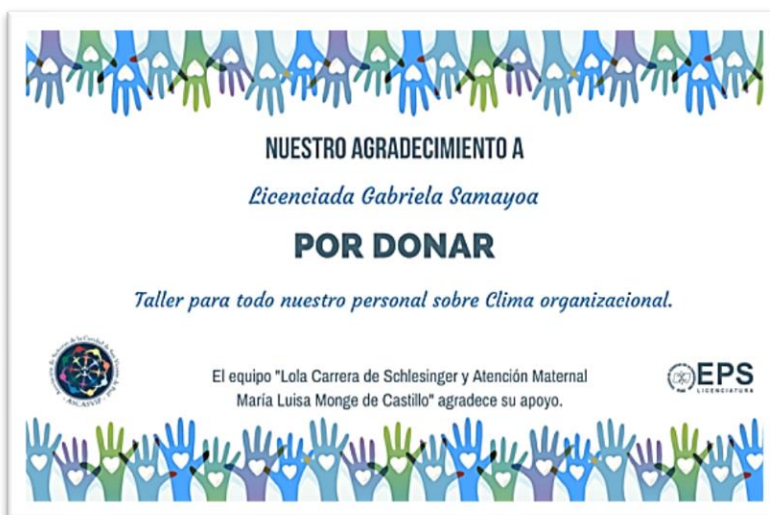
Acciones Desarrolladas

Elaboración de diseños e impresión de: Invitación para el taller, reconocimientos para la Licenciada Gabriela Samayoa por el apoyo con el taller de clima organizacional, reconocimientos para todo el personal por su asistencia.

Imágenes



Invitación realizada para el taller de clima organizacional, planificado para todo el personal.



Diseño de Diploma de Reconocimientos para expositora Licenciada Gabriela Samayoa y personal del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger por su asistencia al taller de Clima organizacional.



Presentación de la Licenciada Gabriela Samayoa y bienvenida al taller de clima organizacional para el personal del Jardín Infantil Lola Carrera.



Niñeras del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger recibiendo el taller de clima organizacional, impartido por la Licenciada Gabriela Samayoa.



Licenciada Gabriela Samayoa impartiendo el Taller de Clima organizacional a las niñeras del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

- **Estrategia No. 4**

Creación del Manual de Bienvenida para el personal de nuevo ingreso.

Objetivo Comunicacional

Facilitar un instrumento visual para todo el personal de nuevo ingreso, con el fin de que compartir información referente a la institución, con el objetivo de fortalecer y mejorar el programa de inducción al personal de nuevo ingreso en la institución.

Descripción

Se realizó un Manual de Bienvenida donde se da a conocer al personal de nuevo ingreso, información referente a la institución, valores, objetivos, misión, visión, historia e información de cada puesto.

Acciones Desarrolladas

Investigación de toda la información que ser colocó en el manual, diseño de la portada y contra portada, digitación, diagramación, toma de fotografías, impresión, presentación y entrega del manual.

Imágenes



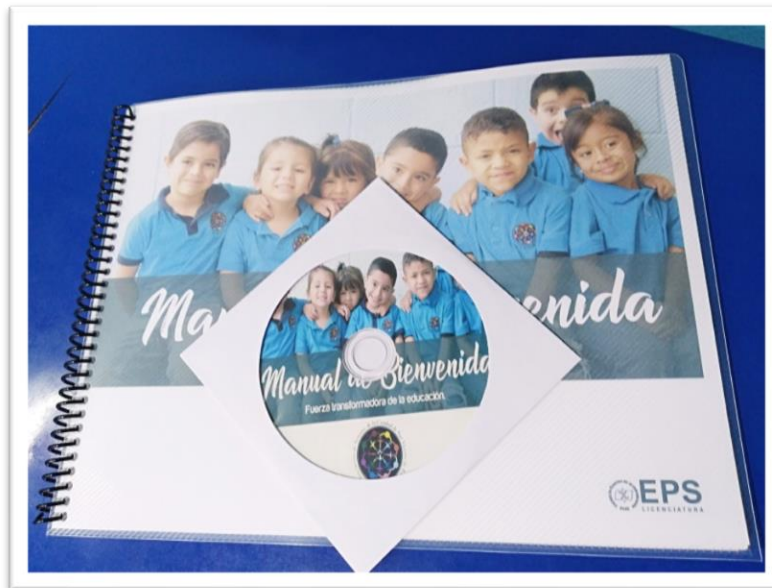
Epesista Natalia Del Pilar Guzmán Berducido en la sesión fotográfica para el Manual de Bienvenida.



Diseño de la portada y contraportada del Manual de Bienvenida para el personal de nuevo ingreso del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.



Epesista Natalia Del Pilar Guzmán Berducido en la entrega de reconocimiento a la fotógrafa Luisa Alonso por el apoyo en la sesión de Fotos para el Manual de Bienvenida.



Entrega oficial del Manual de Bienvenida de manera impresa y digital.



Epesista Natalia Del Pilar Guzmán Berducido en la entrega oficial del Manual de Bienvenida a la directora Rosario García Muralles.

3.3 Cronograma De Actividades

MES	MAYO													
	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31
ACTIVIDAD														
Elaboración de diseño para etiqueta de buzón de sugerencias														
Impresión de etiquetas de buzón de sugerencias														
Elaboración del buzón de sugerencias														
Presentación del buzón de sugerencias														
Colocación de buzón de sugerencias														
Tabulación de resultados del buzón de sugerencias														
Entrega de resultados de tabulación de datos del buzón de sugerencia														
Recabación de información para afiches.														
Elaboración de diseños para afiches														
Aprobación de diseños para afiches														
Impresión de 12 afiches														
Colocación de afiches														
Elaboración de tabla de contenido														
Recabación de información para elaboración de Manual de Bienvenida														
Elaboración de información del manual de bienvenida														
Diagramación del Manual de Bienvenida														
Aprobación de Manual de Bienvenida														
Impresión de Manual de Bienvenida														
Entrega oficial del Manual de Binvenida a Dirección														

MES	JUNIO															
	1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22
ACTIVIDAD																
Elaboración de diseño para etiqueta de buzón de sugerencias																
Impresión de etiquetas de buzón de sugerencias																
Elaboración del buzón de sugerencias																
Presentación del buzón de sugerencias																
Colocación de buzón de sugerencias																
Tabulación de resultados del buzón de sugerencias																
Entrega de resultados de tabulación de datos del buzón de sugerencia																
Recabación de información para afiches.																
Elaboración de diseños para afiches																
Aprobación de diseños para afiches																
Impresión de 12 afiches																
Colocación de afiches																
Elaboración de tabla de contenido																
Recabación de información para elaboración de Manual de Bienvenida																
Elaboración de información del manual de bienvenida																
Diagramación del Manual de Bienvenida																
Aprobación de Manual de Bienvenida																
Impresión de Manual de Bienvenida																
Entrega oficial del Manual de Binvenida a Dirección																

MES	JULIO						
	2	3	4	5	6	9	10
ACTIVIDAD							
Elaboración de diseño para etiqueta de buzón de sugerencias							
Impresión de etiquetas de buzón de sugerencias							
Elaboración del buzón de sugerencias							
Presentación del buzón de sugerencias							
Colocación de buzón de sugerencias							
Tabulación de resultados del buzón de sugerencias							
Entrega de resultados de tabulación de datos del buzón de sugerencia							
Recabación de información para afiches.							
Elaboración de diseños para afiches							
Aprobación de diseños para afiches							
Impresión de 12 afiches							
Colocación de afiches							
Elaboración de tabla de contenido							
Recabación de información para elaboración de Manual de Bienvenida							
Elaboración de información del manual de bienvenida							
Diagramación del Manual de Bienvenida							
Aprobación de Manual de Bienvenida							
Impresión de Manual de Bienvenida							
Entrega oficial del Manual de Binvenida a Dirección							

Fuente: Natalia Guzmán

3.4 Control y seguimiento

ESTRATEGIA	OBJETIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
Buzón de sugerencias	Se busca fortalecer la comunicación y al mismo tiempo hacer del buzón de sugerencias un canal de comunicación y así lograr que los colaboradores se sientan escuchados.	25 empleadas(os) entre ellas maestras, niñeras, personal operativo, médico, psicóloga, trabajadora social y secretaria.	Presentación del buzón llamativa e informativa, para captar la atención de todo el personal y cumplir el objetivo de lograr una comunicación ascendente efectiva. (Psicóloga Gorabet Barrios)
Afiche Informativos	Mejorar y fortalecer el clima organizacional, así como la filosofía empresarial.	25 empleadas(os) entre ellas maestras, niñeras, personal operativo, psicóloga, trabajadora social y secretaria.	Material informativo y motivacional, para mejorar el clima organizacional dentro de la institución. (Maestras Keren Say)
Talleres informativos	Mejorar y fortalecer el clima organizacional, así como la filosofía empresarial.	25 empleadas(os) entre ellas maestras, niñeras, personal operativo, psicóloga, trabajadora social y secretaria.	Taller informativo que aporte herramientas para mejorar la productividad y el ambiente laboral en el Jardín. (Niñera Evangelina Morales)
Manual de bienvenida	El objetivo es fortalecer y mejorar el programa de inducción al personal de nuevo ingreso en la institución.	25 empleadas(os) entre ellas maestras, niñeras, personal operativo, médico, psicóloga, trabajadora social y secretaria.	Material impreso de calidad y con información importante y concisa del Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger de gran apoyo para los nuevos integrantes de la institución. (directora Rosario García Muralles)

CONCLUSIONES

EL Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger presta un servicio a madres y padres de familia trabajadores, que buscan un lugar seguro para el cuidado de sus hijos, en la actualidad alrededor de 200 familias son beneficiadas con este servicio.

En el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado se determinó la necesidad de fortalecer la comunicación interna, ya que los centros educativos son organizaciones donde la comunicación juega un papel fundamental. La comunicación Interna en una institución educativa es la parte primordial para el buen desempeño del personal docente el cual se ve reflejado en el funcionamiento de la institución.

Debido a ello, se realizó una Diagnóstico en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger, el cual demostró el deterioro del clima organizacional, que estaba siendo afectada por la falta de buena comunicación, entre el personal. Por lo que se realizó un Plan de Comunicación Interna, para mejorar las relaciones entre el todo el personal. Se llevó a cabo, el uso de un buzón de sugerencias, material impreso, Talleres Informativos y psicológicos y un manual de bienvenida; después de realizadas las Estrategias de Comunicación en la institución, se observó un avance en el fortalecimiento de la comunicación y relaciones entre el personal.

RECOMENDACIONES

Dar seguimiento al buzón de Sugerencias, usándolo por el periodo de 1 mes cada 3 meses para captar las sugerencias, ideas, opiniones, consejos y comentarios del personal, para así fortalecer la comunicación ascendente.

Capacitar al personal por lo menos 2 veces al año con Charlas o talleres informativos que ayuden a mejorar la comunicación interna, a mantener el buen clima organizacional y fomentar el trabajo en equipo.

Mantener informados a todos los miembros de la institución de las atribuciones que le corresponden a cada uno, para que todos tengan conocimiento del trabajo que les corresponde realizar.

Mantener una comunicación constante entre dirección y personal, para reforzar la comunicación descendente y así lograr un mejor clima organizacional.

Dar seguimiento a la publicación en el Memo de la calendarización mensual de: actividades internas, capacitaciones de maestras y niñeras, reuniones de padres, cumpleaños, para lograr una mejor organización.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción: Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física.

Alianza estratégica: Es un acuerdo realizado por dos o más partes para alcanzar un conjunto de objetivos deseados por cada parte independientemente.

Amenazas: Delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia.

Analizar: Someter algo a un análisis.

Anexos: Unido o agregado a alguien o algo.

Antecedentes: Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.

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

Cronograma: Una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.

Charla: Disertación ante un público, sin solemnidad ni excesivas preocupaciones formales.

Diagnóstico: Acción y efecto de diagnosticar.

Docente: Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

Educación: Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes.

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.

EPSL: Ejercicio Profesional supervisado de Licenciatura.

Estrategia: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento

FODA o DAFO: Es una herramienta de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Historia: Narración y exposición de los acontecimientos pasados y dignos de memoria, sean públicos o privados.

Institución: Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

Investigación: Acción y efecto de investigar.

Mensaje: Está definido como la información o enunciado verbal que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (como el habla o la escritura, por ejemplo).

Método: Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

Metodología: Hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica.

Objetivo: Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir

Oportunidad: Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo.

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

Plan: Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

Presupuesto: Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje

Proyectos: Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.

Psicología: Parte de la filosofía que trata del alma, sus facultades y operaciones

Recopilar: Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas, especialmente escritos literarios.

Sinopsis: Exposición general de una materia o asunto, presentados en sus líneas esenciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Sampieri, Roberto (2014) Metodología de la investigación, Editorial MC GRAW HILL.
- Pereira Pérez, Z. (2011), Los diseños de método mixto en la investigación en educación.
- Manual de Bienvenida, (2017) ASCASVIP.
- Plan Operativo Anual (POA) 2017.
- Reglamento interno del «Jardín Infantil Lola Carrera».
- Trifoliar de información «Jardín Infantil Lola Carrera».



ANEXOS



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

NOMBRE COMPLETO DE LA INSTITUCIÓN	Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger
DIRECCIÓN	4a calle 12-30 zona 11 Colonia Roosevelt
TELÉFONO	2472-2403
CORREO ELECTRÓNICO	jardinlolacarrera@astasvip.org.gt
OBSERVADORA	Natalia Del Pilar Guzmán Berducido
UNIDAD DE OBSERVACIÓN	Trabajadores de la institución

EVALUACION / PUNTAJE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿El jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo?	x			
¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?		x		
¿El jefe valora los altos niveles de desempeño?			x	
¿Los miembros de la empresa se muestran motivados?		x		
¿Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente de trabajo?		x		

¿Tienen actividades para integración de sus colaboradores?				x
¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?		x		
¿Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?				x
¿Existe comunicación fluida dentro del grupo de trabajo?			x	
¿Les alcanza el tiempo para desempeñar las labores?			x	
¿La actitud de los trabajadores es positiva?	x			
¿Los trabajadores se muestran comprometidos con la empresa?		x		

Fuente: Natalia Guzmán, febrero 2018

Entrevista



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



**Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Entrevista de Comunicación Interna y Clima Organizacional**

Objetivo de la entrevista: Conocer y determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 a 20 min

Entrevista a:

Cargo:

Recursos: Guía de entrevista y audio.

Fecha: Semana del 5 al 9 de febrero

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la institución?
2. ¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?
3. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?
4. La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante?
5. ¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?
6. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?
7. ¿Se siente motivado o estimulado?
8. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?
9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?
10. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

11. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?
12. ¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?
13. En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?
14. ¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?
15. ¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?
16. ¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?
17. Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?
18. ¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?

Transcripción de Entrevistas 1.



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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Entrevista de Comunicación Interna y Clima Organizacional

Objetivo de la entrevista: Conocer y determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 a 20 min

Entrevista a: Rosario García Muralles

Cargo: Directora Técnica Administrativa

Recursos: Guía de entrevista y audio.

Fecha: Semana del 5 al 9 de febrero

¿Cuánto tiempo lleva laborando para la institución?

27 años de trabajar aquí en la obra.

¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

Es un lugar excelente para poder trabajar y especialmente para dar un servicio quizá a los que más lo necesitan no en el sentido solo económico sino de cuidado de atención de cariño de educación formando realmente valores a los niños.

¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Los recursos con los que contamos son suficientes, si nos cuesta mucho en el aspecto de alimentación porque la asociación como tal, tiene que hacer esfuerzos muy grandes para lograr tener un presupuesto, para eso el ministerio de salud también nos ayuda pues en una parte pequeña, pero si nos ayuda simbólica y aparte

que tenemos 6 personas que nos ayudan mensualmente con insumos, con leche huevos aceite que nos lo dan durante todo el año.

Si tengo los recursos para desarrollar mis funciones, considero que sí. Porque tengo cierta libertad en el aspecto principalmente educativo. Administrativamente si tengo que solicitar autorización contar con el apoyo y las decisiones del grupo coordinador y el grupo coordinador de la junta directiva

La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante? Si porque vamos realmente dirigidos como decía anteriormente a la población que lo necesita y estamos realmente empoderando familias para que busquen una mejor vida y conozcan que hay alternativas mejores, que no importa la condición social. Poder ser nosotros un agente de cambio, lo hemos visto a través de la formación de escuela de padres, a través de nuestro ejemplo, nuestras actividades que ellos realmente se comprometen y se emocionan y se sienten parte de.

¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Considero que, si porque me motiva a actualizarme a ser proactiva, a ingeniárselas para que el jardín luzca y que de una calidad de servicio

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Depende muchas veces de quienes están en los puestos de coordinador, son los que más se sienten satisfechos y ven nuestro trabajo. A nivel de junta directiva están muy ajenos a lo que es la guardería.

¿Se siente motivado o estimulado?

Si por la coordinación, son personas que he aprendido a conocerlas y a respetarlas y a comprender sus razones, he podido expresar mi punto de vista.

¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

No siempre, pero es quizá por el desconocimiento o por toma de decisiones sin análisis y sin justificaciones que provocan situaciones difíciles dentro de la obra.

¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?

Considero que si, porque mi pensamiento es que mi trabajo es por Dios y por los demás.

¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Si internamente tratamos de estar siempre capacitadas, en sintonía con los procesos educativos. LA supervisora es muy buena y nos enseña, intentamos estar a la vanguardia en los procesos administrativos y legales.

Ahora cuesta mucho estar como directora, ya que es una gran responsabilidad, se ha hecho una cultura de denuncia mal informada y se ha abusado de eso.

¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Si

¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?

Creo saberlo, por la misión y visión de la institución, a veces lo pongo en tela de duda ya que los resultados han sido buenos y se sienten como que han sido malos.

Todas dependemos de todas, el grupo coordinador depende de la junta directiva, yo dependo del grupo coordinador, entonces si las directrices no son con el mismo pensamiento crea disfunción.

En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?

Por parte del grupo coordinador si, han sido muy solidarias y sinceras conmigo, siempre consideran que el apoyo hacia la institución es importante y lo dan. A veces hemos tenido mal sabor de boca en relación a la comunicación ya que la comunicación a nivel asociación no está bien.

¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?
Yo misma. Leí una vez en un libro que nosotros no tenemos que esperar que nos feliciten, lo que pasa que la gente no tiene que estar siempre pendiente de nosotros. No necesito que alguien me diga si lo estoy haciendo bien.

¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?
Si me siento acogida, me he ganado un espacio en el aspecto de respeto, realmente tengo un puesto difícil, porque aparte de querer ser compañera o amigas, tengo que ver en función del bienestar de los niños, no puedo caer en querer caer bien o ser la más simpática del grupo no pueda exigir lo que haya que hacer. Mi prioridad son los niños.

¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?
Si, dan un 100% lo que pasa que a veces hay cansancio porque siempre sobre caer en las mismas y las otras solo se acoplan y en lo que aprenden, cuando ya han aprendido se van tampoco el jardín puede dar más remuneración o por el progreso personal de ellas se van.

Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?
Aprende si, crecer también, si me he limitado o me limite por el pensamiento de antes por ser mama la universidad va quedando en segundo lugar, si me encanta ir a congreso y capacitaciones y poner las ideas en práctica.
Trato de aprender e innovar

¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?

La comunicación a nivel de asociación y a nivel de jardín tiene que cambiar estamos teniendo una mala línea de comunicación eso está generando actitudes que no van en mejora.

Transcripción de Entrevistas 2.



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



Entrevista de Comunicación Interna y Clima Organizacional

Objetivo de la entrevista: Conocer y determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 a 20 min

Entrevista a: Lisbeth Jeaneth Sun Velásquez

Cargo: Trabajadora Social

Recursos: Guía de entrevista y audio.

Fecha: Semana del 5 al 9 de febrero

¿Cuánto tiempo lleva laborando para la institución?

10 meses

¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

Si

¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Si, lo necesario, a veces uno se tiene que adaptar a los sistemas del trabajo.

La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante?

Sí, porque es un centro dedicado al servicio, entregando un servicio de calidad y eficiencia.

¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Sí.

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Sí.

¿Se siente motivado o estimulado?

Si, con el trabajo que hago.

¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Si, dudo un poco, me pongo a pensar porque a veces el tiempo es un factor que impide estar en comunicación con los demás o intervenir en situaciones que ya están definidas acá.

¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?

Un 100% no, en motivación si porque se capacita constantemente y es bueno e importante, En lo que corresponde a motivarse es cuestión de cada quien, cada uno tiene que dar su mejor esfuerzo, porque me satisface como ser humano, ser una persona productiva que para eso existimos en esta vida.

La profesión de trabajo social no es remunerada como debería de ser, pero tenemos un nivel académico como todos los profesionales.

¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Recibimos capacitaciones mensualmente por personas externas.

Da charlas de temas que nos sirven. Luego son reuniones del grupo docente para hablar sobre situaciones del jardín para mejorar.

¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Sí, es una experiencia diferente para mí, nunca he trabajado con niños, sino más que adolescentes con discapacidades.

¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?

Sí, creo que buscan una persona que de lo mejor, que sea productivo que apoye, acá se hace difícil por el tiempo, habría que generar estrategias para mejorar, solo que sería en mi tiempo libre que no tengo mucho pero habría que trabajar en un proyecto.

Yo trabajo en base a una planificación, creo que no se han visto los resultados, mi error fue no pasarle a la directora la copia, pero ya le pasé el de febrero y ella me paso unos requerimientos del mes. Hay mucha comunicación informal, no es volver esto burocrático, pero a veces es necesario tener la comunicación en papeles

En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?

No, nunca, desde que vine. Creo que uno tiene que estar satisfecho con lo que aporta, como humano necesitamos un buen trabajo, pero si no lo recibe no me siento menos, no sé si hago bien mi trabajo.

Mi jefe directo es la directora y no puedo cargarla de trabajo, tengo que hacer mi trabajo como profesional.

No estoy aquí por la remuneración económica porque lo salarios son bajos, lo que me llena es hacer algo y sentirme útil. Creo que si la directora no me ha dicho nada es porque lo estoy haciendo bien.

Lo importante es el beneficio que están recibiendo los niños.

¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?

No, aquí no son muy expresivas, creo que se debe a que cada quien hace su trabajo porque es muy absorbente, aquí no están acostumbradas a reconocer el trabajo de los demás. Yo si lo expreso porque hay que reconocer el trabajo de los demás, aquí no he recibido nada de nadie.

Siento que el ser humano necesita un abrazo, un te felicito, donde estaba antes si se hacía eso.

¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

Me costó en un inicio, ya que como solo soy yo en el departamento entonces no hay tanta comunicación. Yo nunca dejo de saludar, decir buenos días, con respeto.

¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?

Si, con lo que observo, para todo se necesita tener vocación y aquí hay muchas personas con vocación, es algo que lo requieren los niños. En algunos lados dicen el cliente siempre tiene la razón y aquí tenemos que preocuparnos por los niños, yo veo que se entregan en su trabajo. Yo interrelaciono mucho con los padres de familia.

Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?

Sí, he aprendido mucho ya que es una experiencia diferente a las que he tenido.

¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?

Cuando yo vine aquí se escuchaban muchos chismes, y eso es cansado para la directora porque una decía una cosa y otra cosa y se les recalcó la importancia de la comunicación y se ha tocado el punto de no hacer problemas donde no hay. Yo lo atribuyo a que el personal en su mayoría es joven y se da mucho eso, hay personas no es que sean problemáticas espero que les haga cambiar, a mi han venido a decir chismes, pero yo no los tomo en cuenta.

En las reuniones la directora les decía en general que se enfocarían en su trabajo que dejen de chismes.

Creo que lo importante es dar charlas para ayudar a las relaciones, a cómo comportarnos, cómo decir las cosas, a respetar.

Transcripción de Entrevistas 3.



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



**Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Entrevista de Comunicación Interna y Clima Organizacional**

Objetivo de la entrevista: Conocer y determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 a 20 min

Entrevista a: Jazmín de Vela

Cargo: Maestra de preparatoria A

Recursos: Guía de entrevista y audio.

Fecha: Semana del 5 al 9 de febrero

¿Cuánto tiempo lleva laborando para la institución?

1 año 2 meses

¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

Si

¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

La mayoría, equipo de audio ya que no está en buen estado.

La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante?

No conozco la misión textualmente, pero tengo la idea, si me hace sentir importante.

¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Si

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Si

¿Se siente motivado o estimulado?

Si

¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Algunas veces,

¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?

Si

¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Sí, tenemos capacitaciones, pero nosotros lo pagamos, si lo veo desde el punto de vista que es para mí beneficio estoy de acuerdo, pero si lo veo como empresa y quiero que los empleados me den algo tengo que invertir en ellos. Pero debería ser una decisión que sea opcional.

¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Si

¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?

Si

En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?

Si, verbalmente.

¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?
Sí

¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?
Sí, es un buen equipo.

¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?
Sí, todos trabajamos enfocados en el mismo fin.

Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?
Sí, mucho.

¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?
Yo considero que aquí en el jardín no existe la inducción, cuando uno es nuevo y no hay inducción uno se siente desorientado, en mi caso hubo una persona que me explico, pero solo pincelada muy general y no me sentía segura y como el jardín tiene mucha estructura, cuesta adaptarse a eso.

Es importante una guía de trabajo, si existe un manual metodológico que después lo conocí, y se da mucho lo de las niñeras que son muy antiguas y lo terminan dominando a uno de maestro y termina siendo auxiliar de la niñera. Como maestra el jardín te deja trabajar individual, pero hay cosas que son por calendario y cuesta variar.

Transcripción de Entrevistas 4.



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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Entrevista de Comunicación Interna y Clima Organizacional

Objetivo de la entrevista: Conocer y determinar aspectos de comunicación dentro del clima organizacional, que afectan en la satisfacción de los empleados que laboran en el Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger.

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 a 20 min

Entrevista a: Evangelina Morales

Cargo: Niñera Kínder B

Recursos: Guía de entrevista y audio.

Fecha: Semana del 5 al 9 de febrero

¿Cuánto tiempo lleva laborando para la institución?

18 años, empecé como auxiliar de cocina y luego recibí el curso de niñera.

¿Considera que la institución es un buen lugar para trabajar?

Sí, me gusta

¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Sí, lo necesario.

La misión o propósito de la empresa, ¿Le hace sentir que su trabajo es importante?

Si lo conozco, soy importante por el trabajo con los niños

¿La institución le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

Sí.

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Si, gracias a Dios yo no he tenido problemas

¿Se siente motivado o estimulado?

Si

¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

Si, lo toman en cuenta a uno

¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la institución?

No es tanto el sueldo, sino más el cariño para los niños.

¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Si tenemos capacitaciones.

¿Está a gusto con el trabajo que hace?

Si

¿Sabes lo que se espera de usted en la institución?

Doy lo mejor que yo tengo, los cuido, les doy amor.

En los últimos siete días, ¿Has recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?

Fíjese que como acabamos de empezar no, pero si nos motivan a trabajar mejor, Estoy para servirle a la maestra, me llevo bien con ella,

¿Hay alguien de la institución que le estimula su desarrollo personal y profesional?
Tenemos una agenda donde nos felicitan, como acabamos de empezar no la tenemos, pero cada viernes nos motivan a uno y me dejaba anotados mensajes en la agenda.

¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

Si, aquí todos nos llevamos bien, una relación no da tiempo porque cada quien va a su trabajo, solo cuando hay reuniones sí, nos saludamos. Pero por los niños no podemos darnos ese lujo.

¿Sus compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?

Si, como hay muchas nuevas, no hemos tenido tiempo de hablar.

Este último año, ¿ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?

Si

¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?

Aquí si tenemos que hacer algo está en el memo y hay una coordinadora cada mes que nos guía.

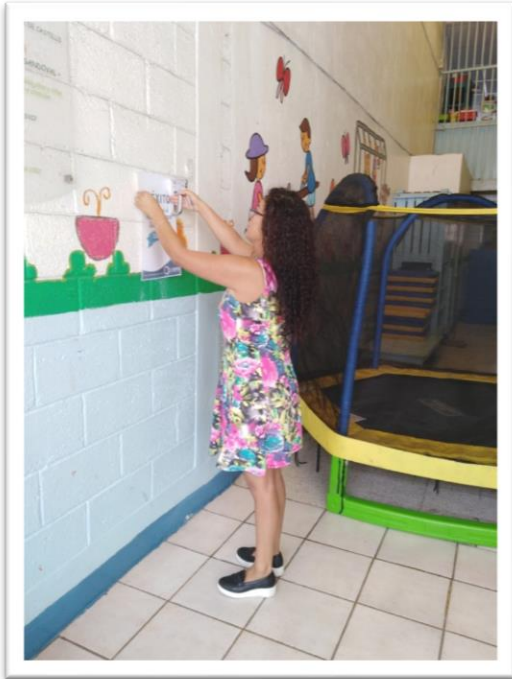
Fotografías

Elaboración y Presentación al personal del Buzón de sugerencias





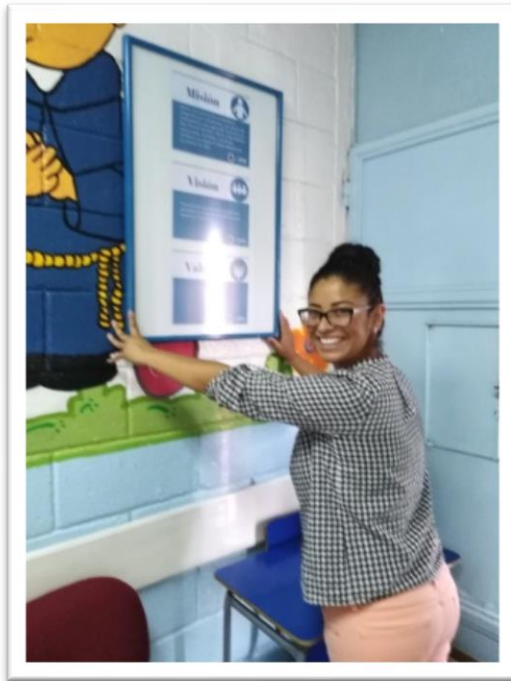
Elaboración y colocación de fichas con información relacionada al clima organizacional



Taller informativo sobre el clima organizacional por la Licenciada Gabriela Samayoa



Elaboración y colocación de misión, visión y valores



Participación y apoyo en la realización de la celebración del día del maestro



Agradecimientos por donaciones

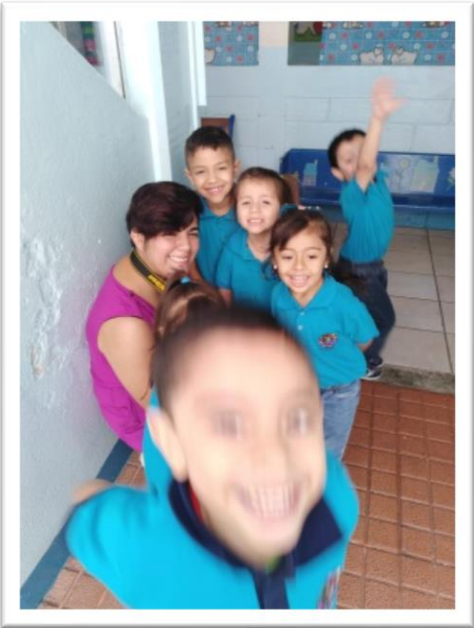


Agradecimiento por apoyo para la realización de la celebración del día del maestro.

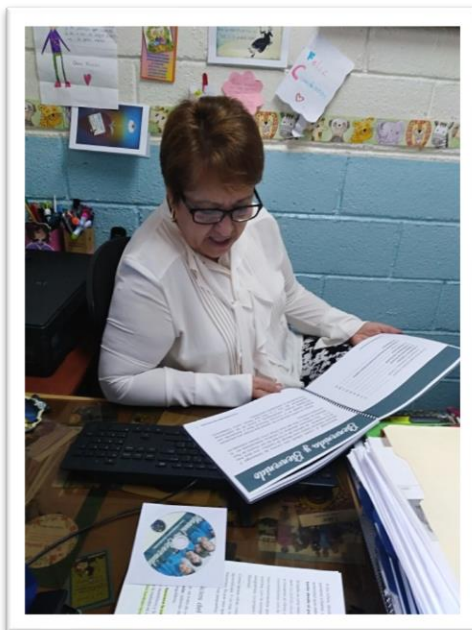
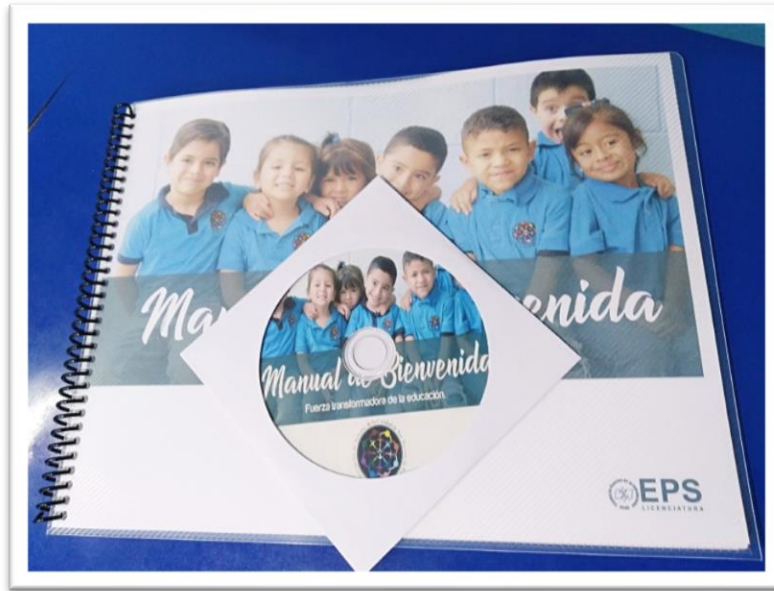


Agradecimiento por apoyo para la realización de la sesión de fotos y taller de clima organizacional.

Toma de fotografías para Manual de Bienvenida



Elaboración y entrega de “Manual de Bienvenida”

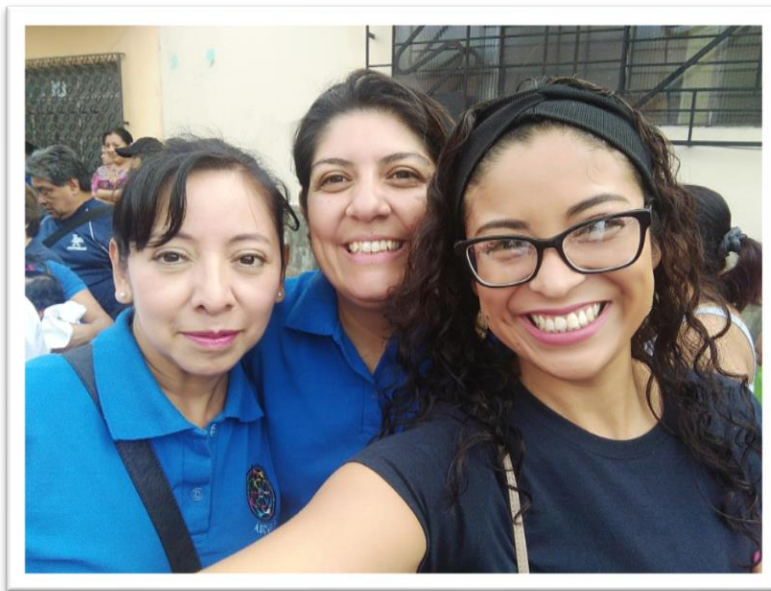


Participación como jurado en Proyecto de Emprendimiento Infantil



Participación y apoyo en desfile





Ficha de registro de horas de practica profesional supervisada



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Natalia Del Pilar Guzmán Berducido
No. Carné y DPI: 200517208 1980866280101
Jefe o Encargado (a): Maestra de Educación Pre-primaria, Rosario García Muralles, Directora
Institución o Empresa: "Jardín Infantil Lola Carrera de Schlesinger"
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	8	8	10	8	8	x	42 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	8	8	10	8	8	x	42 hrs.
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo	8	8	10	8	8	x	42 hrs.
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	8	8	10	8	8	x	42 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	10	8	8	x	42 hrs.
6	Del: 18 / Al: 21	Junio	8	8	10	8	x	x	42 hrs.
7	Del: 02 / Al: 06	Julio	8	8	10	8	8	x	34 hrs.
8	Del: 10 / Al: 11	Julio	x	8	8				16 hrs.
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									302 hrs.

(f)

Directora Rosario García Muralles



(f)

Supervisor EPSL Lic. Fernando Flores

