

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
PRIMERA COHORTE.



IMPLEMENTACIÒN DE CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO
MACDERMONT EN EL ÀMBITO DE NUEVOS RECURSOS TECNOLÒGICOS.

LICDA. MARIA ISABEL SAMAYOA MONZÒN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010

RESUMEN

Tomando en cuenta la importancia de la Comunicación Organizacional, se realiza un estudio a nivel de maestría en el cual se diagnostica al Colegio MacDermont en el tema “Análisis y evaluación del uso de las herramientas tecnológicas” El estudio fue basado científicamente en la teoría Funcionalista y en el Enfoque Mixto, lo cual llevo a diferentes hallazgos, siendo el más importante, el que determina que las herramientas tecnológicas con que cuenta el departamento administrativo del Colegio MacDermont, son sub utilizadas, ya que no se ha realizado capacitaciones que indiquen y guíen al uso adecuado de las mismas.

Por lo tanto, se sugiere la implementación de Capacitaciones Tecnológicas, planteando como objetivo general, aumentar el conocimiento en el personal administrativo del colegio MacDermont acerca del uso de las herramientas tecnológicas y como objetivos específicos, implementar capacitación tecnológica dirigida al personal administrativo del colegio MacDermont, a través de talleres participativos, de acuerdo a las herramientas tecnológicas ya existentes, lograr que el departamento de Recursos Humanos implemente las capacitaciones tecnológicas de corte vanguardista.

Pretendiendo alcanzar el dominio óptimo de las herramientas tecnológicas existentes por parte del personal administrativo del colegio MacDermont.

INDICE

Página

RESUMEN

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1.1 Situación actual de la comunicación organizacional en Guatemala.	1
1.2 Definición de comunicación organizacional.	2
1.3 Relación entre la teoría y el objeto de estudio.	4
1.4 Adopción de una postura por parte del investigador.	6
1.5 Descripción de la institución.	

CAPÍTULO II	13
2.1 Diagnóstico comunicacional.	14
2.1.1 Metodología.	14
2.1.2 Método.	14
2.1.3 Técnica.	14
2.1.4 Instrumento.	14
2.1.5 Población o universo.	14
2.1.6 Muestra.	14
2.1.7 Procedimiento.	14
2.1.8 Objetivos.	14
2.1.9 Principales hallazgos.	15

CAPITULO III	16
3.1 Estrategia de comunicación.	16
3.1.1 Propósito de la estrategia.	16
3.1.2 objetivos de la estrategia general.	16
3.1.3 Relaciones inter e interinstitucionales.	17
3.1.4 Los mensajes claves y las audiencias.	17
3.1.5 Tratamiento de mensajes clave generales	17
3.2 Descripción de las estrategias.	18
3.3 Cronograma de la estrategia comunicacional.	33
3.4 Indicadores para la evaluación.	34
3.5 Costos	35

BIBLIOGRAFÍA
APÉNDICE

Introducción.

Al igual que la humanidad evoluciona, evoluciona todo a su alrededor; en este sentir la comunicación que ha estado inmersa en la vida de la humanidad ha evolucionado de igual forma la tecnología como herramienta que va de la mano con los procesos comunicacionales ha respondido al modernismo que dicta la globalización en la cual el mundo está inmersos.

El colegio MacDermont es una institución educativa de corte vanguardista en cuanto a educación y tecnología se refiere. Anualmente alcanza una producción educativa de un estimado de trescientos estudiantes de nivel pre- primaria a diversificado, quienes se constituyen en un producto tangible y competitivo en el mercado, debido a los elevados estándares de conocimiento tecnológico que obtienen por parte de ese centro educativo.

Derivado que la visión del colegio es ser una comunidad comunicativa bilingüe que forma profesionales altamente calificados y competitivos para un mundo cambiante y con la misión de ser una institución educativa bilingüe de alta formación académica, científica y tecnológica, que busca actualización constante en su metodología servicio; en un ambiente armonioso donde compartimos los mismos valores e ideales, la comunicación no puede quedar a la zaga de estos principios fundamentales.

No obstante, pese que el colegio cuenta con las herramientas tecnológicas orientadas a la población educativa en general, se necesita de ciertos reajustes en un segmento de la población como lo es el sector administrativo, el cual amerita estar a la vanguardia de los avances tecnológicos, para constituirse en un gran apoyo para los estudiantes y los padres de familia, en cuanto al óptimo manejo de dichas herramientas.

Es por ello que este trabajo contiene una propuesta de implementación de capacitaciones tecnológicas que brinden el soporte técnico al personal administrativo a través de talleres de aprendizaje tecnológico, mismos que servirán de base para alcanzar ese plus que se necesita para la debida

optimización de dichos recursos, lo cual redundará en mayor productividad y competitividad del colegio MacDermont.

I CAPÍTULO

1.1 Situación actual de la comunicación organizacional en Guatemala.

La comunicación organizacional, consiste en la ejecución evaluación e implementación de una comunicación efectiva dentro de las organizaciones. En Guatemala este tema está iniciando la toma de espacios de interés en las empresas e instituciones. Es preciso indicar que el cambio y adaptación que demande, llevará tiempo para ser adaptado dentro de las organizaciones ya que son pocas las personas capacitadas en el área para iniciar su implementación, evidenciando que hasta el presente año surge la primera promoción de estudiantes de Maestría en Comunicación Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los egresados, tienen como compromiso mejorar el desarrollo de las empresas en el ámbito comunicativo y lograr implementar de forma adecuada las propuestas y el desarrollo de las comunicaciones organizacionales.

Los informes relacionados con la práctica profesional superior de la maestría en comunicación organizacional, en sus diversos enfoques y medios, llevan a las reflexiones siguientes.

1. La importancia de la comunicación organizacional, para el desarrollo del país se seguirá evidenciando de acuerdo a las necesidades de cada empresa e institución; promoción de licenciados de ciencias de la comunicación 2010.
2. Es necesario iniciar el proceso de un departamento de Comunicación dentro de las organizaciones, en las cuales se pueda llevar a cabo el desarrollo de estrategias adecuadas para implementación y mejoras de una comunicación organizacional; promoción de licenciados de ciencias de la comunicación 2010.

1.2 Definición de comunicación organizacional.

Comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos entre tanto, en las organizaciones es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse por el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

La comunicación organizacional, es el conjunto de mensajes que transmite e intercambia los miembros que conforman una organización en búsqueda del cumplimiento de un mismo objetivo. Sin embargo, Collado (2002:46), considera que es “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

Entre tanto Rebeil (2000:14 y 16) considera que es una comunicación que incluye en sus funciones tres dimensiones: la comunicación institucional o corporativa, la comunicación interna y la comunicación mercadológica (mercadotecnia y publicidad). Siempre enfocada al trabajo de un grupo por un mismo objetivo.

Este autor describe las dimensiones de la comunicación organizacional, enfocado en tres aspectos importantes, que logran una implementación adecuada de las comunicaciones organizacionales, dejando como marco un enfoque más limitado de acuerdo a cada área de la organización. Si se analiza el término de acuerdo a Collado y Releil, se logra una definición más estructurada y completa, sin embargo, Gerald M. (1977:65), en su opinión aporta, que Comunicación Organizacional “es el sistema de

interrelaciones y entendimiento laboral, la motivación y aplicación de técnicas de comunicación efectivas dentro de los departamentos de la organización”.

Con lo anterior se puede decir, que la comunicación organizacional, es el conjunto de mensajes que transmite e intercambian los miembros que conforman una organización en búsqueda del cumplimiento de un mismo objetivo, los cuales manejan un sistema de interrelación y entendimiento laboral por medio de la motivación y aplicación de técnicas de comunicación efectivas.

La definición que se ha estructurado complementa con el enfoque que aporta Solano (2007:86) opinando que, “ toda organización social tiene su propia cultura que la identifica, la caracteriza, la diferencia y le da imagen, que por tanto es importante conocer, expandir y consolidar la cultura de una empresa ya que ésta integra los comportamientos hacia metas comunes, constituye una guía en la realización de actividades, elaboración de normas y políticas para establecer directrices, en fin, la cultura encauza el funcionamiento global de la estructura señalando las prioridades y preferencias globales que orientan los actos de la organización. En tal sentido, es de suma importancia abordar el estudio de un medio imprescindible para dar a conocer, expandir y consolidar esa cultura propia de cada empresa. Ese medio, es la comunicación organizacional. Este tipo de comunicación reviste mayor importancia cuando se maneja dentro de un contexto de cambio organizacional producto de una adquisición, en donde entra en juego una serie de elementos a tomarse en cuenta, además del choque cultural que se pudiera presentar.”

1.3 Relación entre la teoría y el objeto de estudio

Buscando sustentar el objeto de estudio en la presente investigación, se establece una correlación entre ésta, el problema detectado y la propuesta de comunicación que se hace como parte de la estrategia, respondiendo así a las expectativas deseadas.

Al mencionar el modelo de etapas de cambio o bien el Modelo Transteórico, de acuerdo a Prochaska (1997:72), indica que el cambio del comportamiento es un proceso y no un acto en que los individuos se hallan a diversos niveles de motivación o disposición para cambiar.

Ello indica que los pasos para el cambio de conducta consisten en:

- *Pre-contemplación*: Es decir, una pre-conciencia, donde las personas no tienen intención de cambiar de conducta en un futuro próximo, no son conscientes del problema, o niegan el peligro que supone su conducta actual.
- *Contemplación (Conciencia)*: En esta etapa, las personas son conscientes de la existencia y están pensando seriamente en hacer algo para superarlo, pero todavía no se han comprometido a hacerlo.
- *Preparación (Intención)*: Las personas en esta etapa tienen intención de hacer algo para superar el problema en un futuro próximo y posiblemente lo hayan intentado en el pasado reciente, aunque no de manera constante.
- *Acción*: Aquí, las personas cambian la percepción que tienen de su conducta y experiencias o entorno para superar sus problemas. El cambio de conducta apenas comienza.
- *Mantenimiento*: Se hace un esfuerzo para no retroceder el camino avanzado y mantener el cambio de comportamiento durante un largo período de tiempo.

La aplicación de estos pasos puede ser aplicado a diferentes ámbitos organizacionales.

Es importante mencionar que este modelo supone que es posible que las personas no tengan la intención de cambiar en un principio, pero sí considerar, más adelante el

cambio, para pasar después a replanteárselo seriamente, adoptando así un nuevo comportamiento,

El Modelo transteórico: consiste y se fundamenta en:

- Ninguna teoría o modelo responde totalmente por la complejidad explicativa del cambio comportamental;
- El cambio es un proceso que se presenta como una consecuencia de etapas;
- Las etapas son estables pero abiertas al cambio, tal como ocurre con los factores de riesgo comportamental;
- Sin intervenciones planeadas según las etapas de cambio, las poblaciones en general y los grupos e individuos en particular, permanecerán detenidos en las iniciales de cambios, sin motivación ni intención de participar en las intervenciones o programas ofrecidos;
- Es necesario aplicar proceso y principios específicos de cambio a etapas específicas de cambio; las intervenciones deben diseñarse según las etapas de cambio propias de cada grupo o individuo;
- Los comportamientos están dominados de alguna manera por factores biológicos, sociales y de autocontrol
- Las intervenciones requieren evolucionar de un reclutamiento reactivo de participantes a uno proactivo;

De acuerdo al Modelo Transteórico, es difícil relacionar una sola teoría al objeto de estudio, como consecuencia de las etapas que se van generando, sin embargo, la teoría aplicada en un grupo genera cambios en los procesos y en las personas.

1.4 Adopción de una postura por parte del investigador.

Colegio MacDermont, se ha destacado por ser una institución educativa, tecnológica, y con propuestas innovadoras en cuanto a su enseñanza. No obstante, no cuenta con un programa de capacitaciones tecnológicas, enfocadas al personal que conforma su departamento administrativo. Ello repercute en la falta de utilización de herramientas tecnológicas, las cuales están ubicadas en sus áreas de trabajo y sirven para comunicar información a otros departamentos, padres de familia, alumnos y proveedores; de una forma más sencilla, rápida.

Tomando en cuenta, el nivel de enseñanza que maneja el establecimiento, no puede pasar por inadvertido la Tecnología de la Información y Comunicación Social (TIC`s) es importante tomar en cuenta, de acuerdo al texto introductorio a la Teoría de Sistemas, de VIDAL y CAMPERO¹, la urgente necesidad de abandonar los enfoques tradicionales que ensanchan la brecha, deteniendo lo científico y tecnológico.

Es evidente que el cambio no será generado de inmediato, es por ello que el Modelo de Etapas de Cambio o Modelo Transteórico, sustenta la estrategia de comunicación, que se basa en la implementación capacitaciones tecnológicas, en el departamento administrativo del Colegio MacDermont.

1.5 Descripción de la institución Colegio MacDermont.

1.5.1 Historia.

El Colegio se funda en 1986, surgiendo de la necesidad de crear un modelo de institución que contribuyera a la actualización del sistema educativo nacional, así como a satisfacer las exigencias de un mundo globalizado.

¹ LOS CONCEPTOS DE SISTEMA. Teoría general de Sistemas: una revisión crítica, Teoría general de sistemas: el esqueleto de la ciencia, Sistemas dinámicos integrales: concepto de dirección, Las características comunes de los sistemas abiertos. LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS EN LAS CIENCIAS SOCIALES. La teoría general de sistemas, Análisis de sistemas, La economía y los sistemas generales. LA ADMINISTRACION COMO SISTEMA. La teoría. Teoría de sistemas, La perspectiva moderna, un enfoque de sistemas, Características del enfoque de sistemas, En búsqueda de un enfoque de sistemas para la administración del desarrollo. Las aplicaciones. Introducción al diseño estructural de las organizaciones, "Qué es un sistema PPBS? Utilización de la tecnología de sistemas en la gestión del desarrollo económico y social, Aplicaciones del método de sistemas y técnicas cuantitativas en la formulación de políticas, Estudio de la administración pública: conceptos, realidades, propuestas. CRITICAS A LA TEORIA DE SISTEMAS. La ciencia política y las aplicaciones del análisis funcional, La teoría de sistemas como una ideología, El marxismo y la teoría de sistemas en una sociedad burocrática, Crítica de las técnicas de sistemas para la administración de la sociedad.

Se basó en un sistema educativo americano, donde se dominan dos idiomas el inglés y el español, implementando programas que apoyan la alta formación académica, científica, tecnológica y de valores en los estudiantes, buscando siempre la actualización constante en su metodología y servicios, en un ambiente armonioso donde se comparten los mismos valores e ideales.

Inició con una pequeña área de pre-primaria con un total de 35 alumnos en todo el Colegio. Cada año se abrió un nuevo grado académico, hasta completar el diversificado.

Debido al éxito del sistema implementado, las instalaciones ya no fueron suficientes, por lo que se construyó el edificio actual, el cual cuenta con cuatro niveles, laboratorios, biblioteca, sala de música, de arte, canchas deportivas, oficinas administrativas, etc.

Dentro de sus objetivos de creación se buscó ser diferente, influyendo positivamente en el mundo, creando un ambiente innovador, donde los alumnos y docentes se preparan constantemente.

Esta organización pone en marcha una educación con impacto en los alumnos y maestros dedicados a su propio proceso de aprendizaje, capacitándose no sólo en áreas pedagógicas, sino también en otros campos, implementando valores humanos que integren a la familia y sistemas de calidad a los servicios. Esta forma de funcionamiento y la innovación constante han contribuido a la prosperidad en que se desarrollan las actividades actuales. Dentro de su personal cuenta con profesionales especializados en su ramo, empleando el uso de modelos educativos, metodologías participativas, como lo son las multiinteligencias, el cooperativismo, el constructivismo, trabajo por competencias y los avances tecnológicos, como la aplicación de la informática a todas las áreas y usos de redes, preparando así a los alumnos para un mundo competitivo y exigente. .

1.5.2 Filosofía.

Colegio MacDermont es una unidad pedagógica con los niveles de pre-primaria, primaria, básicos y diversificado, por sus logros y características especiales es una

institución de investigación y experimentación en donde la participación de directivos, maestros y padres de familia, aseguran el éxito del alumno.

1.5.2.2 Visión.

Ser una comunidad educativa bilingüe que forma profesionales altamente calificados y competitivos para un mundo cambiante.

1.5.2.3 Misión.

Somos una Institución Educativa Bilingüe de alta formación académica, científica y tecnológica, que busca actualización constante en su metodología y servicios; en un ambiente armonioso donde compartimos los mismos valores e ideales.

1.5.2.4 Objetivos.

- a) Fomentar en los alumnos los valores de respeto, calidad, servicio, honestidad y responsabilidad, por medio de actividades dirigidas a desarrollar la personalidad.
- b) Estimular y desarrollar el juicio crítico en los alumnos, para enfrentar los retos y avances científicos y tecnológicos del siglo XXI con responsabilidad social.
- c) Enseñar a sus hijos una educación integral en el Idioma Inglés con un alto nivel académico.
- d) Formar un ciudadano guatemalteco, honrado y trabajador, sensible a nuestros valores como pueblo, orgulloso de pertenecer a él, solidario comprometido en la transformación de una sociedad más justa.

1.5.2.5 Política de calidad

En Colegio MacDermont, se busca conocer y entender las necesidades actuales y futuras, cumplir con sus peticiones dándoles aún más de lo que nos solicitan.

1.6 Niveles de Educación.

- 1.6.1.1 Pre- School
- 1.6.1.2 Elementary
- 1.6.1.3 Junior High School
- 1.6.1.4 High School

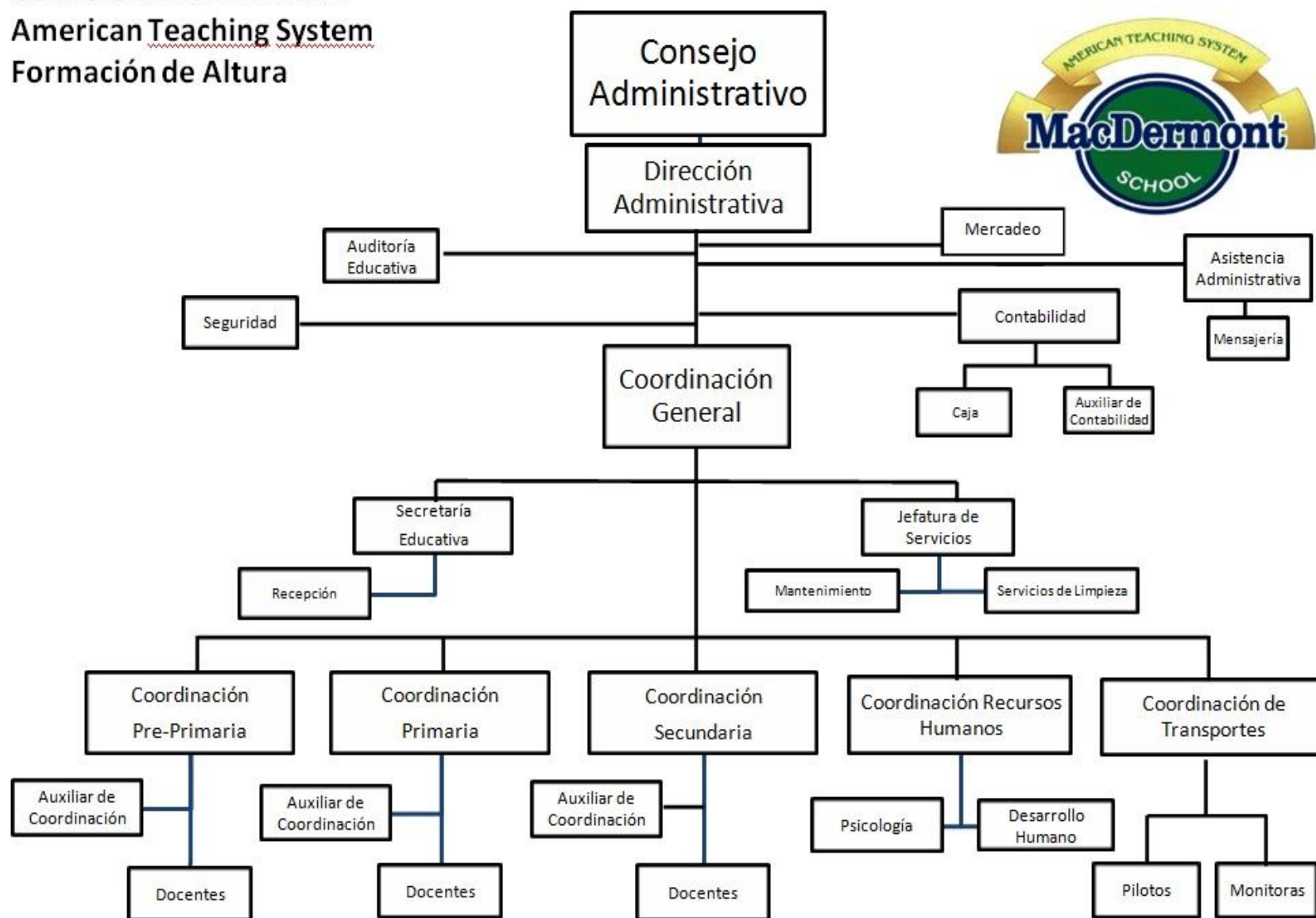
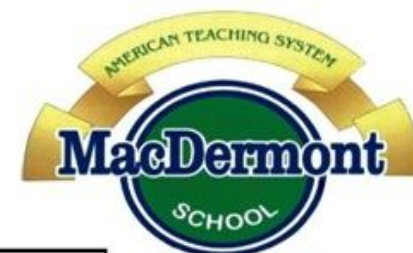
1.7 Departamentos Administrativo

El departamento administrativo del Colegio MacDermont se encuentra constituido por departamentos de:

- Director administrativo
- Asistente administrativo
- Director educativo
- Asistente educativo
- Coordinación de pre-primaria
- Asistente de pre- primaria
- Coordinación de primaria y secundaria
- Asistente de secundaria
- Coordinación de diversificado
- Asistente de diversificado
- Recepción
- Contabilidad
- Caja
- Mercadeo y publicidad
- Recursos humanos
- Auditoria educativa

1.8 Organigrama de la Institución.

COLEGIO MACDERMONT
American Teaching System
Formación de Altura



1.9 Vías de comunicación tecnológicas.

1.9.1 Radio de comunicación.

Los radios de comunicación son utilizados únicamente y exclusivamente para los siguientes departamentos.

- Director administrativo
- Asistente administrativo
- Director educativo
- Asistente educativo
- Coordinación de pre-primaria
- Asistente de pre- primaria
- Coordinación de primaria y secundaria
- Asistente de secundaria
- Coordinación de diversificado
- Asistente de diversificado
- Recepción
- Contabilidad
- Caja
- Mercadeo y publicidad
- Recursos humanos
- Auditoria educativa

1.9.2 Internet.

Todas las áreas administrativas cuentan con su computadora y su conexión a Internet e impresora.

1.9.3 Teléfono

Cada una de las áreas del departamento administrativo cuenta con un número de extensión para comunicarse y una planta central, la cual está ubicada en recepción.

1.9.4 Correo electrónico

Los correos electrónicos son asignados a cada persona que conforma el departamento administrativo, el cual está configurado en cada una de sus computadoras.

1.9.5 Fax.

La institución cuenta con un fax el cual está ubicado en la recepción, y es para uso exclusivo del departamento administrativo.

1.9.6 Página Web

La cual es alimentada por el departamento de mercadeo y publicidad. La información es actualizada diariamente en algunos aspectos:

- Áreas que de información general: Institución, historia, política de calidad, himno del colegio, instalaciones, videos, reconocimientos. educación, detallada por cada nivel; pre-school, elementary, junior high school, high school
- Áreas modificadas diariamente: noticias, tareas.
- Áreas modificadas semanalmente. galería de fotografías.
- Áreas modificadas mensualmente o en el cambio de actividades a realizar: banner principal, clasificados, consejos para padres, periódico, menú, librería, los alumnos se expresan, videos, encuesta, auditoria educativa.

II CAPÍTULO

2.1 Diagnóstico Comunicacional.

2.1.2 Metodología

El tipo de estudio exploratorio que permite efectuar diagnóstico para encontrar problemas los cuales se prioriza. Este tipo de estudio también permite abordar en variables no exploradas.

La investigación en general utiliza el método científico que va de lo deductivo a lo inductivo o viceversa. Es en proceso donde el investigador al momento de la observación decide e hipotética.

Este estudio tuvo como base la teoría Funcionalista² que entre sus características ordena y da interdependencia de las partes, dando un orden que se mantiene por sí mismo, o equilibrio, logrando ser estáticos o verse implicados en un proceso ordenado de cambio, el cual permite evaluar ordenar y equilibrar la información. El enfoque utilizado fue mixto, el cual permitió destacar los aspectos cuantitativos y cualitativos del estudio, con el apoyo de instrumentos de investigación, para la respectiva recopilación de la información.

2.1.3 Método

En el referido trabajo de investigación se utilizó el método documental – descriptivo – deductivo – inductivo, que consiste en un estudio que parte de lo general a lo particular.

2.1.4 Técnica

La técnica que se utilizó para la realización el diagnóstico comunicacional, fue la recopilación de información a través de fuentes bibliográficas, encuestas y la observación.³

² La teoría funcionalista, considera a la sociedad como una totalidad marcada por el equilibrio, y en la que los medios tienen una gran importancia dentro de la estabilidad social. Las sociedades disponen de mecanismos propios capaces de regular los conflictos y las irregularidades; así, las normas que determinan el código de conducta de los individuos variarán en función de los medios existentes y esto es lo que rige el equilibrio social. www.definicion.de.com.

³ Se utilizaron fuentes bibliográficas para dar soporte a la investigación, encuestas basadas a la Escala de Likert y observación en las áreas de trabajo del personal administrativo del colegio MacDermont.

2.1.5 Instrumento

- Encuesta, basada en la Escala de Likert ⁴al personal administrativo del colegio MacDermont.
- La observación al personal administrativo del colegio MacDermont.

2.1.6 Población o Universo

La población objeto de estudio 21 personas que conforman el departamento administrativo del colegio MacDermont.

2.1.7 Muestra

La muestra fue 100 por ciento de la población (21 trabajadores)

2.1.8 Procedimiento

Se concentró al personal en un salón, se aplicó de forma personal la encuesta (uno por uno), en un horario dentro de la jornada de trabajo. Asimismo, se realizó la técnica de la observación al personal administrativo, en su lugar de trabajo, observando la utilización de las herramientas de trabajo tecnológicas, con el fin de obtener información respecto al tema de investigación.

2.1.8 Objetivos de la investigación

2.1.8.1 Objetivo general.

Evaluar el uso de las herramientas tecnológicas que se utilizan dentro del departamento administrativo del Colegio MacDermont, a través de una Escala de Likert, con la finalidad de comprobar la utilización adecuada de las mismas.

⁴ La **escala de tipo Likert** es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Cuando responde a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se realiza especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo). La escala se llama así por Rensis Likert, que publicó en 1932 un informe describiendo su uso (También denominada Método de Evaluaciones Sumarias).

2.1.8.1.1 Objetivos específicos.

- a) Indagar sobre los canales de comunicación tecnológicos existentes en el departamento administrativo del colegio MacDermont.
- b) Evaluar la importancia del uso de las herramientas tecnológicas, para el desarrollo de las labores del departamento de administrativo del colegio MacDermont.

2.1 Principales hallazgos

2.1.1 Las herramientas y las vías de comunicación tecnológicas⁵ con que cuenta el departamento administrativo del Colegio MacDermont, son sub utilizadas⁶, ya que no se ha realizado capacitaciones que indiquen y guíen al uso adecuado de las mismas.

2.1.2 Los canales de comunicación tecnológicos existentes (Internet, correo electrónico, página web, radio de comunicación, fax, teléfono), son los medios de uso básico que se utilizan para cubrir las necesidades principales de comunicación (envío de información por vía mail con archivos adjuntos, cartas, memos, publicaciones, notas, divulgación de actividades) con el personal administrativo del establecimiento, padres de familia y alumnos.

2.1.3 El establecimiento cuenta con un departamento de Recursos Humanos. Este no cuenta con un plan de capacitación tecnológica para el departamento administrativo del colegio.

2.1.4 El personal considera importante la implementación de capacitaciones tecnológicas, para el crecimiento intelectual y mejoramiento del rendimiento laboral.⁷ Dato que es reflejado en la evaluación realizada al personal administrativo utilizando la encuesta y la observación en su lugar de trabajo.

⁵ Internet, teléfono, correo electrónico, fax, página web.

⁶ El personal administrativo no le da el uso para el que están hechas las herramientas tecnológicas, con las que cuenta el establecimiento, en el caso de las computadoras que se les da el uso de maquinas de escribir, ya que no se toman en cuenta las herramientas con que cuenta para desarrollar actividades más completas.

⁷ Minimizar el tiempo en que se realizan actualmente las tareas asignadas, concluyéndolas con calidad.

III CAPÍTULO

3.1 Estrategia de comunicación.

3.1.1 Propósito de la estrategia.

Potenciar al personal administrativo del colegio MacDermont, en el adecuado uso de las herramientas tecnológicas existentes en el centro educativo, lo cual repercute en la optimización de recursos y mayor productividad y competitividad.

3.1.2 Objetivo General

Optimizar el conocimiento en el personal administrativo del colegio MacDermont acerca del uso de las herramientas tecnológicas para mejorar cualitativamente el trabajo y el servicio a los usuarios.

3.1.2.1 Específico

a) Implementar capacitación tecnológica dirigida al personal administrativo del colegio MacDermont, a través de talleres participativos, de acuerdo a las herramientas tecnológicas ya existentes.

b) Lograr que el departamento de Recursos Humanos implemente las capacitaciones tecnológicas de corte vanguardista.

3.1.3 Relaciones inter e interinstitucionales

3.1.3.1 Intra Institucional.

Colegio MacDermont cuenta con aliados internos que pueden facilitar la ejecución del proyecto, los cuales tienen la capacidad y el conocimiento para llevar a cabo los talleres de capacitación.

a) Departamento de Mercadeo y Publicidad, es el departamento que ejecuta y le da mantenimiento a las herramientas tecnológicas como página web, facebook, periódico estudiantil.

b) Departamento de Recursos Humanos.

3.1.3.2 Interinstitucionales

Crear lazos comunicacionales con otras instituciones: Instituto de Tecnificación y Capacitación (INTECAP) y empresas proveedoras, entre otros, que coadyuven en el fortalecimiento de la cultura organizacional, mediante el intercambio de experiencias y conocimientos, es decir, generar información de valor tecnológico facilitando la dinámica y las herramientas que habilitan el intercambio.

3.1.4 Los mensajes clave y las audiencias

3.1.4.1 Audiencia Primaria: (Director Administrativo)

Mensaje: *Fortalece tus conocimientos y optimizaras tu tiempo de trabajo.*

3.1.4.1 Audiencia Secundaria; (Departamento de Recursos Humanos)

Mensaje: *La tecnología avanza, avancemos con ella.*

3.1.5 Tratamiento de mensajes clave generales

Los mensajes clave tendrán un tratamiento promocional, para estar en la mente de las diferentes audiencias, es decir, durante las reuniones grupales y presentaciones de los talleres.

Asimismo, en las piezas publicitarias como banner publicados en la página web del establecimiento, correos electrónicos, presencia en el facebook, memorando para cada departamento, les cuales se darán a conocer a través de la unidad de Recursos Humanos.

3.1.6 Propuesta de implementación de capacitaciones tecnológicas para el departamento administrativo del colegio MacDermont.

Como punto modular para potenciar los conocimientos del personal administrativo del colegio MacDermont, en el adecuado uso de las herramientas tecnológicas existentes, se propone la implementación de capacitaciones tecnológicas, a través de talleres participativos, los cuales coadyuvaran en la optimización de dichos recursos.

3.1.7 Estrategia comunicacional.

Problema:

¿Cuáles son las herramientas tecnológicas con que cuenta el departamento administrativo del Colegio MacDermont? ¿Estarán siendo utilizadas apropiadamente?

Objetivos de la estrategia.

Objetivo General

- Aumentar el conocimiento en el personal administrativo del colegio MacDermont acerca del uso de las herramientas tecnológicas, para optimizar el servicio y proceso administrativo.

Específico

- Implementar capacitación tecnológica dirigida al personal administrativo del colegio MacDermont, a través de talleres participativos, de acuerdo a las herramientas tecnológicas ya existentes.
- Lograr que el departamento de Recursos Humanos implemente las capacitaciones tecnológicas de corte vanguardista.⁸

Audiencia Primaria	Mensaje Clave	Medios	Canal	Mensaje por practica	Respuesta ble	Evaluación.
Aprobación y respaldo para la implementación de capacitaciones tecnológicas dirigidas al personal administrativo del colegio MacDermont.	La tecnología avanza, avancemos con ella.	Reunión de oficios, memorandos, informes. Director administrativo.	Correos electrónicos. Comunicación interpersonal telefónica.	Informe bimensual de las actividades realizadas por parte departamento de recursos en coordinación con la comunicadora social.	Maestranda	Semestral.

⁸ E-learning, video conferencia, Internet, TIC's.

<p>Audiencia Primaria Mensajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los talleres a realizar. • Agenda de los talleres para el desarrollo de los mismos. • Instar al departamento de recursos humanos para el desarrollo de la logística
---	---

Audiencia Secundaria	Mensaje Clave	Medios	Canal	Mensaje por practica	Responsable	Evaluación.
Respaldo para la implementación de capacitaciones tecnológicas dirigidas al personal administrativo del colegio MacDermont.	Fortalece tus conocimientos y optimizaras tu tiempo de trabajo.	Reunión de oficios, memorandos, informes. Director administrativo.	Correos electrónicos. Comunicación interpersonal telefónica.	Realización de Informe bimensual de las actividades realizadas en coordinación con la comunicadora social.	Maestranda	Semestral.

<p>Audiencia Secundaria. Mensajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la logística • Realizar cronograma para el desarrollo de los talleres, en cuanto a espacio tiempo y lugar. • Coordinar la evaluación de los perfiles de los capacitadores. • Invitación a los capacitadores de acuerdo al cronograma • Coordinar los memorandos para el personal administración. • Coordinar la evaluación de los talleres al final por medio de una encuesta para medir la efectividad del mismo.
--	--

3.1.8 ¿Qué se pretende alcanzar?

Audiencia Primaria:

El dominio óptimo de las herramientas tecnológicas existentes por parte del personal administrativo del colegio MacDermont.

Audiencia Secundaria.

La implementación de las capacitaciones tecnológicas para el adecuado uso de las mismas, por parte del personal de Recursos Humanos.

¿Por qué?

Para optimizar la calidad, servicio, profesionalismo al personal

3.1.9 Plan de acción.

Objetivo	Meta	Alcances	Responsable	Costo
Desarrollar un taller de capacitación tecnológica, para incrementar el conocimiento sobre herramientas con que cuenta la página web del colegio MacDermont.	Que el personal administrativo del colegio MacDermont, incremente el conocimiento y domine el uso de las herramientas con que cuenta la página web del colegio MacDermont.	La capacitación permitirá que el capacitado tenga el conocimiento más amplio sobre las herramientas tecnológicas del Colegio MacDermont.	Maestranda	Q. 8,316.00
Conocer los beneficios y el uso del envío correcto de información por medio de correo electrónico	Que el personal administrativo envíe de forma correcta los correos electrónicos.	La capacitación permitirá que el capacitado domine de mejor manera el envío de correos electrónicos.	Maestranda	Q. 8,316.00
Lograr que el personal administrativo del colegio MacDermont domine las herramientas del programa de E- learning ⁹	Que el personal administrativo del colegio MacDermont, utilice las herramientas básicas de E- learning	La capacitación permitirá que el capacitado domine las herramientas básicas de E- learning	Maestranda	Q. 8,316.00

⁹ Técnicamente, el e-Learning es la entrega de material educativo vía cualquier medio electrónico, incluyendo el Internet, Intranets, Extranets, audio, video, red satelital, televisión interactiva, CD y DVD, entre otros medios. Para los educadores, e-Learning es el uso de tecnologías de redes y comunicaciones para diseñar, seleccionar, administrar, entregar y extender la educación. www.elearning.com

3.1.10 Capacitaciones tecnológicas

a) Desarrollo de talleres:

- Contenido de los talleres tecnológicos (verse descripción y desarrollo de talleres, pág. 26) Herramientas de la página web del colegio MacDermont, Uso correcto del correo electrónico, dominio básico de las herramientas de E-learning. Están orientados a fortalecer el conocimiento del personal administrativo, con base a herramientas tecnológicas para optimizar el servicio y proceso administrativo.

b) Metodología

Se publicará en la página web un banner con el tema de la capacitación con dos semanas de anticipación. Asimismo, se enviará al personal administrativo un memorándum a los departamentos con los objetivos y condiciones de participación obligatoria.

La metodología para el desarrollo de los talleres tecnológicos está basada primordialmente en la valoración del conocimiento que se imparte en el taller.

Esta premisa enmarca el desarrollo técnico de las actividades, mediante las cuales se pretende lograr una aceptación y adaptación de las mismas, por parte del participante.

Se determinará el área idónea para el desarrollo del taller en cuestión, así como los materiales que se usarán en el mismo. Se enviará una invitación al disertante, indicándole fecha, lugar y hora de la actividad, a fin de garantizar su participación.

El día del evento, se tomará asistencia de los participantes, quienes deberán permanecer en el taller hasta su finalización, para alcanzar los objetivos que se persiguen. Las autoridades educativas deben obligar a los trabajadores a presentarse y si no lo hacen, puede iniciarse el proceso de despido.

De acuerdo a la temática a desarrollar, se coloca materiales en el área donde se trabajará el taller, para optimizar el tiempo y evitar “ruidos” que puedan distraer la atención de los participantes.

Los primeros 10 minutos se destinarán para la respectiva presentación de los participantes. 40 minutos para brindar la información concerniente al tema. Se otorgará 10 minutos para dudas y despedida. Se sugiere tomar en cuenta la iluminación, el espacio, la distancia, la hora y los cambios climáticos, entre otros, a fin que los participantes asimilen el conocimiento al máximo.

Evaluación: Si el estudiante no aprueba serán sujetos de sanciones que pueden provocar su despido.

c) Descripción del desarrollo de talleres.

Audiencia	Tema:	Alianzas Estrategias	Tiempo	Duración
Primaria, Secundaria.	Herramientas de la página web del colegio MacDermont,	Encargado del departamento de mercadeo y publicidad del colegio MacDermont.	Bimensual	240 minutos
Personal administrativo.	Uso correcto del correo electrónico,	Encargado del departamento de mercadeo y publicidad del colegio MacDermont.	Bimensual	240 minutos
	Dominio básico de la plataforma <i>E- learning</i>	Encargado del departamento de mercadeo y publicidad del colegio MacDermont.	Bimensual	240 minutos

Taller N. 1

Tema: Herramientas de la página web del colegio MacDermont,

Objetivo: Desarrollar un taller de capacitación tecnológica, para optimizar y racionalizar el conocimiento sobre herramientas con que cuenta la página web del colegio MacDermont.

Tema	Tiempo	Propósito	Técnica	Material	Responsable	Evaluación
Herramientas de la página web del colegio MacDermont	240 minutos	Conocer las herramientas con las que cuenta la pagina web, del colegio.	La técnica a utilizar en este taller será denominado “practica-aprendizaje”	Computadoras, cañonera, Lap top, papel, lapiceros.	Encargada del departamento de mercadeo y publicidad, comunicadora social.	Al culminar la actividad, se distribuirá una boleta de encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los participantes, respecto a: Tema: Herramientas de la página web del colegio MacDermont
Metodología:						
<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de las teorías mediante solución de problemas las cuales irán surgiendo en el grupo.• Método constructivista basado en la experimentación y el manejo de datos.• Se publicará en la página web un banner con el tema de la capacitación como estrategia informativa.• Los primeros 10 minutos se destinarán para la respectiva presentación de los participantes. 40 minutos para brindar la información concerniente al tema. Se otorgarán 10 minutos para dudas.						
Qué se espera alcanzar:						
La capacitación permitirá que el capacitado tenga el conocimiento más amplio sobre las herramientas tecnológicas del Colegio MacDermont para aplicar en sus áreas de trabajo, su vida personal y profesional.						

Programa.

Semana 1

Presentación	5 minutos
Definición de página web	5 minutos
Introducción del objetivo por el cual se implementó la página web del colegio.	5 minutos
Dar a conocer la portada de la página. <ul style="list-style-type: none">• Banner principal cómo funciona y que información se coloca. Explicación del funcionamiento de cada módulo de la página principal. <ul style="list-style-type: none">• Los alumnos se expresan.• Proceso de admisión.• Instructivo de seguros.• Consejos para padres y alumnos.• Noticias.• Encuestas.	30 minutos
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Semana 2

Presentación	5 minutos
Explicación del funcionamiento de cada módulo de la página principal y su funcionamiento. Clasificados. Tareas y circulares. Videos Direccionamiento de Facebook. Clasificados.	40 minutos
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Semana 3

Presentación	5 minutos
Explicación del funcionamiento de cada menú de la página web. Institución. Historia Política de calidad. Himno del colegio Instalaciones. Videos Reconocimientos. Educación. Pre – school Elementary Junior High School High School Fortalezas. Estudiante. Periódico Galerías.	40 minutos
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Semana 4

Presentación	5 minutos
<p>Explicación del funcionamiento de cada menú de la página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Librería. • Compra en línea. • Solicitud de usuario password. • Método de realizar una compra. • Servicios. • Auditoria educativa • Cafetería • Servicio de bus. • Contáctanos. 	40 minutos
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Taller N. 2

Tema: Herramientas de la página web del colegio MacDermont,

Objetivo: Conocer los beneficios y el uso del envío correcto de información por medio de correo electrónico.

Tema	Tiempo	Propósito	Técnica	Material	Responsable	Evaluación
Uso correcto del correo electrónico,	240 minutos	Conocer el uso correcto correo electrónico.	La técnica a utilizar en este taller será denominado "practica-aprendizaje"	Computadoras, cañonera, Lap top, papel, lapiceros.	Encargada del departamento de mercadeo y publicidad, comunicadora social.	Al culminar la actividad, se distribuirá una boleta de encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los participantes, respecto a: Tema: Herramientas

						de la página web del colegio MacDermont
<p>Metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se trabajará en un salón con equipo de computación en el cual se desarrollará los talleres. • Los capacitados desarrollarán la teoría en la práctica del uso de correos electrónicos o intercambio constante de información y archivos. 						
<p>Evaluación, logros, aplicaciones.</p> <p>La capacitación permitirá que el capacitado domine de mejor manera el envío de correos electrónicos y el intercambio de documentos, archivos PDF, Word y Excel, entre otros.</p>						

Semana 1

Presentación	5 minutos
Explicación de la importancia de enviar correctamente la información. Y las consecuencias al no enviar correctamente la información para el periódico estudiantil.	5 minutos
Cómo funciona un Correo electrónico.	15 minutos
Cómo enviar información por medio de correo electrónico en Word, PDF, ZIP.	10 minutos
Cómo abrir y hacer uso de esta información.	10 minutos.
Evaluación formativa grupal...	10 minutos

Semana 2

Presentación	5 minutos
Explicación de la importancia de enviar correctamente la información. Y las consecuencias al no enviar correctamente la información para ser publicada en el facebook.	5 minutos
Cómo funciona el facebook del colegio.	15 minutos
Cada cuánto se sube la información del facebook.	10 minutos

Como ver la información en el facebook del colegio.	10 minutos.
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Semana 3

Presentación	5 minutos
Explicación de la importancia de enviar correctamente la información. Y las consecuencias al no enviar correctamente la información para ser publicada en el facebook.	5 minutos
Cómo funciona el facebook del colegio.	15 minutos
Cada cuánto se sube la información del facebook.	10 minutos
Cómo ver la información en el facebook del colegio.	10 minutos.
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Semana 4

Presentación	5 minutos
Explicación de la importancia de enviar correctamente la información. Y las consecuencias al no enviar correctamente la información para ser publicada en la página Web.	5 minutos
Cómo funciona la pagina web del colegio.	15 minutos
Cada cuánto se sube la información de la página web.	10 minutos
Cómo ver la información en la página web del colegio.	10 minutos.
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

Metodología.

Cada participante aplicará el conocimiento, paso a paso, mientras el facilitador explica los procedimientos (cada uno debe poseer una computadora con acceso a internet).

Taller N. 3

Tema: Dominio básico de las herramientas de *E-learning*,

Objetivo: Lograr que el personal administrativo del colegio MacDermont dominé las herramientas del programa E-learning.

Tema	Tiempo	Propósito	Técnica	Material	Responsable	Evaluación
Dominio básico de las herramientas de <i>E-learning</i>	120 minutos	Dominar las herramientas básicas de <i>E-learning</i>	La técnica a utilizar en este taller será denominado "práctica-aprendizaje"	Computadoras, cañonera, Lap top, papel, lapiceros.	Encargada del departamento de mercadeo y publicidad, comunicadora social.	Al culminar la actividad, se distribuirá una boleta de encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los participantes, respecto a: Tema: Herramientas de la página web del colegio MacDermont
<p>Metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se publicará en la página web un banner con el tema de la capacitación con dos semanas de anticipación, asimismo, se enviará un memorándum a los departamentos que participaran en el mismo, para que lo incluyan en sus agendas de trabajo. Los participantes, quienes deberán permanecer en el taller hasta su finalización, para alcanzar los objetivos que se persiguen. Los primeros 10 minutos se destinarán para la respectiva presentación de los participantes. 40 minutos para brindar la información concerniente al tema. Se otorgarán 10 minutos para dudas y despedida. 						
<p>Qué se espera alcanzar:</p> <p>La capacitación permitirá que el capacitado domine las herramientas básicas del programa <i>E-learning</i>, logrando capacitación continua y permanente por medio de la web.</p>						

Semana 1

Presentación	5 minutos
Explicación de la importancia de utilizar <i>E-learning</i> .	5 minutos
Cómo funciona el programa y donde se encuentra.	10 minutos
Funciones y elementos del programa <i>E-learning</i>	25 minutos
Preguntas y respuestas.	10 minutos
Despedida.	5 minutos.

Semana 2

Presentación	5 minutos
Definir teóricamente el concepto de E-learning Definir la importancia para los educadores. Educación convencional E-learning	40 minutos
Evaluación formativa grupal.	10 minutos

d) Cronograma de los talleres.

Taller	Tiempo	Hora
Herramientas de la página web del colegio MacDermont,	240 minutos	13:30 a 16:30 horas.
Uso correcto del correo electrónico,	240 minutos	13:30 a 16:30 horas.
Dominio básico de las herramientas de <i>E- learning</i> ,	120 minutos	13:30 a 16:30 horas.

* Debido a la naturaleza semejante de los talleres, se sugiere disponer de un salón con disponibilidad de computadoras para cada participante, el área suficientemente amplia, iluminada. Además, se recomienda que los mismos se desarrollen los días jueves, debido a que la carga laboral es más liviana y se puede aprovechar mejor el tiempo.

¿Con qué materiales de apoyo se cuenta?

- Banner para la página Web.
- Memorándum.
- Correo electrónicos
- Invitación en Facebook.
- Computadora
- Programas

Los cuales se socializarán a través canales de comunicación.

- Página web del establecimiento.
- Correo electrónico institucional.
- Facebook del establecimiento.

3.2 Cronograma

3.2.1 Detalle de actividades

El presente cronograma detalla las diferentes actividades en torno a la investigación y propuesta de una estrategia de comunicación, para el colegio MacDermont.

Tareas	Responsable	Mes			
		Abril-Julio	Agosto-septiembre	Octubre	Noviembre
Diagnóstico comunicacional	Maestranda.				
Planeación de la estrategia					
Elaboración de la estrategia					
Presentación del primer borrador de la estrategia					
Validación del material de apoyo publicitario					
Presentación final de la estrategia					
Elaboración del Informe final.					
Presentación del primer borrador del informe final					
Presentación del Informe Final					

3.3 Cronograma de Estrategia comunicacional

3.3.1 Audiencia Primaria

Responsable	Recursos	Tareas	Fecha		
			Oct.	Nov.	Dic.
Maestranda	Comunicación Interpersonal	Reunión para presentación de la estrategia			
	Presentaciones Power point	Reunión para definir la implementación de las capacitaciones.			
	Lap top Cañonera	Reunión para presentación de material propuesto.			
	Hojas papel bond Tinta Carpeta Tarjetas de presentación	Reunión para evaluar los elementos tecnológicos del colegio MacDermont.			

3.3.2 Audiencia Primaria

Responsable	Recursos	Tareas	Fecha		
			Oct.	Nov.	Dic.
Maestranda	Comunicación Interpersonal	Reunión para presentación de la estrategia			
	Presentaciones Power point	Reunión para definir la implementación de las capacitaciones.			
	Lap top Cañonera	Reunión para presentación de material propuesto.			
	Hojas papel bond Tinta	Presentación de la implementación de capacitaciones tecnológicas.			
	Carpeta Tarjetas de presentación	Informe de alcances y metas cumplidas.			

3.4 Indicadores para la evaluación.

A través de encuestas y observación de grupos capacitados se identificará el desarrollo en cuanto al conocimiento adquirido en los talleres.

3.5 Audiencia primaria:

Número de reuniones para discutir e implementar de talleres de comunicación tecnológicos.

3.6 Audiencia secundaria:

Número de reuniones para discutir e implementar de talleres de comunicación tecnológicos.

3.5 Costos

3.5.1 Presupuesto para la implementación de capacitaciones tecnológicas.

Recursos Institucionales	Costo de compra Q.
Apoyo audiovisual: Cañonera	Disponibilidad en el colegio.
21 Computadoras	Disponibilidad en el colegio.
Fotocopiadora	Disponibilidad en el colegio.
1 Lap top	Disponibilidad en el colegio.
Artículos de oficina	Costo cuatrimestral Q.
2 resmas de papel bond tamaño carta	50.00 c/u
1 Resma hojas de lino	400.00
2 cartuchos de tinta para impresión b/n	200.00 c/u
2 cartuchos de tinta para impresión /color	300.00 c/u
SUBTOTAL	950.00
TOTAL	1,450.00

*Los costos son aproximados, sin embargo, están sujetos a modificaciones.

Costo de consultoría por tres meses	3,000.00/mes	9,000.00
GRAN TOTAL		10,450.00

**El costo de la consultoría es un rubro que no afecta el gran total para la valoración de la estrategia, dado que ésta es producto del ejercicio profesional, sin embargo, se incluye en el presupuesto, para fines de ilustrar el valor total de la estrategia.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- BRAVO, Juan. Motivation and personality hird edition
1954,187 Madrid España: Edition U.C.C ,
- FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones.
2002 México: Editorial Trillas.
- FERNÁNDEZ, Luis. Comunicación
1979 EUA: South- Western Publishing
- GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional.
Traducción de José Manuel Balaguer.
1977 México: Editorial, S.A. Logos Consorcio
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación
1991 México: McGraw Hill Interamericana,
S.A,
- INTERIANO, Carlos. Semiología y Comunicación.
1997 Guatemala: Editorial Andrés Bello
- REBEIL Corella, María Antonieta. El poder de la comunicación en las
organizaciones.
2000 México: Editores/ Universidad
Iberoamericana,
- KREPS, Gary L. La Comunicación en las
Organizaciones.
1995 Estados Unidos: Ed. Addison – Wesley
Iberoamericana,

Páginas Web:

ALJURE, Andrés. *Comunicación Organizacional*. 2010.

2010 <http://www.comunicacionorganizacional.com>

Consulta el 28 de junio de 2010.

FERNÁNDEZ., José Tejada www.rrppnet.com.ar.

1999 Consulta el 18 de agosto de 2010.

MASLOW, Abraham. <http://apsique.com>

2010

SOLANO, Víctor. <http://www.victorsolano.com>

2010 Consulta el 28 de junio de 2010.

Apéndice.

a) Logotipo de las Capacitaciones Tecnológica.



Capacitación • tecnológica
MacDermont School

b) Banner para la Web Primera Audiencia:

1er taller.

Capacitación • tecnológica
MacDermont School

Fortalece tus conocimientos y optimizaras tu tiempo de trabajo
15:30 Hrs Jueves 6, 13, 20, 27 enero.

Tema:
Herramientas de la página web del colegio MacDermont.

2do taller.



AMERICAN TEACHING SYSTEM
MacDermont
SCHOOL

Fortalece tus conocimientos y optimizaras tu tiempo de trabajo
15:30 Hrs Jueves 6, 13, 20, 27 enero.



Capacitación • tecnológica
MacDermont School



Tema:
Uso correcto del correo electrónico,

3er taller.



AMERICAN TEACHING SYSTEM
MacDermont
SCHOOL

Fortalece tus conocimientos y optimizaras tu tiempo de trabajo
15:30 Hrs Jueves 6, 13, 20, 27 enero.



Capacitación • tecnológica
MacDermont School



Tema:
Dominio básico de las herramientas de E- learning

c) Ejemplo Página Web.



d) Facebook.

The image shows a screenshot of a Facebook profile page for 'MacDermont Macdermont' viewed in a Windows Internet Explorer browser. The browser's address bar shows the URL 'http://www.facebook.com/profile.php?id=10000998562251'. The browser's menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Favoritos', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The browser's toolbar shows various icons for search, games, news, and a 'Repara Errores de tu PC' button. The browser's address bar also shows 'Bienvenidos Colegio Macd...' and 'Facebook | MacDermo...'. The Facebook page itself has a blue header with the 'facebook' logo, a search bar, and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. The profile name 'MacDermont Macdermont' is displayed at the top of the page, with tabs for 'Muro', 'Información', 'Fotos', and 'Video'. The profile picture is a circular logo for 'MacDermont School' with 'AMERICAN TEACHING SYSTEM' written around it. The profile bio includes 'Ver fotos en las que aparezco (14)', 'Editar mi perfil', and 'Nueva página Web... www.colegiomacdermont.com.'. The 'Información' section shows 'Ciudad actual: Guatemala, Guatemala'. The 'Amigos' section shows '374 amigos' and a 'Ver todos' link. The main content area shows a post from 'MacDermont Macdermont' with a text input field '¿Qué estás pensando?', an 'Adjuntar' button, and a 'Compartir' button. The post content includes a photo of students in a classroom and a text box that says 'Fortalece tus conocimientos y aprende #21 el tiempo de trabajo'. The post is dated '29 de noviembre a las 14:32' and has 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir' options. The right sidebar contains an advertisement for 'Construyendo Guatemala con...' and another for 'La Magia de Orlando'. The bottom of the browser shows 'Internet | Modo protegido: desactivado' and a zoom level of '100%'.

e) Memorandum.

MEMORANDUM



Tema:
Herramientas de la página web del
colegio MacDermont.

Para: Personal Administrativo

Fecha: 01/01/01

Colegio MacDermont llevara a cabo el Taller "Herramientas de la página web del colegio MacDermont." el cual dará inicio el día jueves 3 de febrero del 2011 a las 15:30 horas en el Laboratorio de computación.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS