

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE POSTGRADOS

PRIMERA COHORTE
MAESTRIA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
JARDIN INFANTIL BILINGÜE LOS PEQUES DE SAN ANGEL

NIVEA MARÍA EUNICE SOLARES BOLAÑOS

GUATEMALA, 2010

INDICE

Introducción	4
Capítulo I. Situación actual de la comunicación organizacional en Guatemala	5
1. Definición de Comunicación Organizacional	6
2. Bases teóricas	16
2.1. Ubicación del problema en un enfoque teórico determinado.....	16
2.2. Relación entre la teoría y el objeto de estudio	16
2.3. Adopción de una postura por parte del investigador	18
Capítulo II. Descripción de la empresa o institución	19
1. Naturaleza pública, privada e institucional.....	19
2. Comunicación en el departamento de administración de El Jardín Infantil Los Peques de San Ángel.....	20
Capítulo III. Diagnóstico comunicacional	22
1. Metodología	22
2. Tipo de investigación	23
3. Población y muestra	24
4. Objetivos de investigación	24
5. Principales hallazgos	24
Capítulo IV. Estrategia de comunicación	27
1. Propósito de la estrategia	28
2. Objetivos de la estrategia general	28
3. Relaciones inter o intrainstitucionales.....	28
4. Los mensajes clave y las audiencias.....	29
5. Sub-estrategias.....	30
8. Cronograma.....	32
9. Indicaciones para evaluación costo	32

Bibliografía 39

Apéndice 40

 a. Materiales y propuestas

 b. Desarrollo de talleres

INTRODUCCIÓN

Para que las instituciones sean reconocidas como sólidas y efectivas existe la preocupación de que ésta cuente con mecanismos hábiles y sustanciosos en el tema de comunicación interna u organizacional, que a su vez se verá reflejada a niveles externos con el único fin de gestar la solidez y organización que sea percibida. Es decir, hacer que las instituciones sean competitivas, por una parte, implica realizar los mejores esfuerzos en una buena gestión del recurso humano propiciando un clima organizacional de motivación y desarrollo personal para los integrantes de ésta, a corto, mediano y largo plazo, y que a su vez se vea reflejado en la percepción de la institución como una organización que cuenta con una clara visión y sobre todo sea percibida con liderazgo.

De esta manera, se pretende buscar que los efectos de una adecuada comunicación interna, así como el mantener el equilibrio con los diferentes públicos que interactúan en el ambiente del Jardín Infantil “Los Peques de San Ángel”, desarrollen una organización mejor percibida.

El contenido de esta Estrategia de Información, Educación y Comunicación –IEC-, tiene como finalidad dar a conocer los aspectos a considerar del jardín infantil “Los Peques de San Ángel” para desarrollarlo como una institución con liderazgo y visión, y que sea agente de cambio. A través del diagnóstico y posterior plan de implementación se pretende que asuma esa relación y combinación de comunicación organizacional y relaciones públicas entre los públicos que integran a la institución.

Esta estrategia está subdividida con espacios de temas relacionados desde el análisis y bases teóricas hasta los términos de los diagnósticos empleados para dar paso a la presentación del plan de relaciones públicas que se sugiere implementar en la institución.

CAPÍTULO I

SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN EN GUATEMALA

El desarrollo de nuevas tendencias en la comunicación y principalmente en el tema de organizaciones, tiene como finalidad proporcionar elementos y características de contribución al cambio organizacional, a efectos que por medio de una gestión de comunicación adecuada a las necesidades presentes y futuras, las empresas de Guatemala sean altamente competitivas.

Las empresas, una de las agrupaciones sociales más importantes, son las organizaciones, las cuales no se forma accidental ni espontáneamente, son creadas porque uno o más individuos perciben que la acción coordinada de un número de personas puede lograr algo, que la acción individual no lo permite¹.

Muchas empresas en Guatemala, por no decir la mayoría, siguen modelos obsoletos en cuanto a la comunicación se refiere. Administrativamente, aún existen jefes que creen que la confidencialidad de la comunicación interna es mejor que darla a conocer. La administración moderna recomienda compartir la información y pedir opinión de subalternos para sustentar un mejor criterio. Sin embargo, debido a diversos aspectos, principalmente el aspecto cultural, en la sociedad guatemalteca existen resabios de la administración antigua, limitando el progreso y la productividad de las empresas así como vedando a los subalternos sentirse parte de la misma².

A nivel Guatemala, las instituciones comerciales o empresas dentro de su actuar y desarrollo diario estructuran y se analizarán elementos importantes, los cuales les permitirán crear nuevas políticas y una visión estratégica, sin embargo muchas de ellas le apuestan a la organización tecnificada, al desempeño económico y en muchos casos

¹ Aspectos que considera la Asociación de Gerentes de Guatemala, en su publicación mensual en <http://www.agg.org.gt/> (2010.10.12).

² Según el análisis presentado a través del sitio web de la Asociación de Gerentes de Guatemala <http://www.agg.org.gt/> (2010.10.12).

a las acciones de altruismo o de responsabilidad social, muchas de ellas, olvidan al más importante elemento de éstas, el recurso humano como tal.

Por ello, 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.

Actualmente, se vive en una época en que todo ser humano, tiene la oportunidad de enriquecer sus conocimientos por medio de una fuente inagotable de datos, pero a pesar de estas circunstancias propicias se puede argumentar que cada vez hay menos comunicación efectiva, por el hecho fundamental, de que la información se ha acumulado, pero no se ha retransmitido por los canales respectivos.

Por estas características se busca que el comunicador social y principalmente el que su desarrollo profesional vaya orientado en la gestión de las organizaciones, pueda observar, analizar, diagnosticar y a su vez implementar estrategias que permitan elevar la calidad de la comunicación dentro de estas organizaciones que a su vez brinden una adecuada percepción a todos los públicos.

1. Definición de comunicación organizacional

La comunicación se define como “el campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo estos intercambios afectan a la sociedad. Es decir, investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso social”³.

Para contar con una definición más estricta, la comunicación consiste en la transmisión de información de un sujeto a otro. De hecho, muchos estudiosos de la comunicación

³ Antonio Olivar Zúñiga. “*Fundamentos teóricos de la comunicación*”. Pág. 125.

toman, esta conclusión como una definición de trabajo junto a la sentencia de Lasswell⁴ "quién dice qué a quién en qué medio y con qué efecto", como maneras de circunscribir la teoría de la comunicación.

En conclusión, la comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.

La comunicación como tal, satisface tres necesidades básicas del ser humano:

- i. Informar o informarse,
- ii. Agruparse para conseguir metas comunes
- iii. Establecer relaciones interpersonales.

En términos más simples, la *"comunicación es el proceso de transmitir y recibir ideas, información y mensajes entre individuos"*. La sociedad humana se funda en la capacidad del ser humano para transmitir intenciones, deseos, sentimientos, conocimiento y experiencia de persona a persona. En su sentido más amplio, la *"comunicación tiene como interés central a aquellas situaciones de comportamiento en las cuales una fuente transmite un mensaje a un captador del mismo con un intento consciente de afectar el comportamiento del último"*⁵.

Harold Dwight Lasswell⁶, afirma que existen tres puntos importantes que deben considerarse: primero, la comunicación debe abarcar a dos o más personas; segundo, es un intercambio de información de ida y vuelta; y tercero, implica entendimiento.

Se pueden señalar los distintos tipos de comunicación⁷:

- a. **Comunicación interpersonal:** es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto perceptor, con el objeto de que éste

⁴ Harold Dwight Lasswell. *"Teorías de la comunicación"*. Pág. 45-55

⁵ Felio A. Vilarrubias. *"Aspectos teóricos de la comunicación"*. Pág.75.

⁶ Harold Dwight Lasswell. *"Teorías de la comunicación"*. Pág. 40.

⁷ Guillermo López. *"Teoría de la acción comunicativa"*. Pág. 127-130.

tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia. De esta manera éstos pasan a ser conocimientos de ambos o comunes intencionalmente.

Es la forma de comunicación más importante para el hombre. Desde muy pequeños comenzamos a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que establecemos es de tipo afectivo(cuidadores) y aunque al inicio de nuestras vidas no tenemos un lenguaje estructurado la comunicación no verbal nos permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal, haciendo un recuento de nuestras vidas podríamos encontrar que los momentos más importantes de nuestra existencia, desde las decisiones más trascendentales de nuestra vida (hasta algunas que no lo son tanto) giran alrededor de un diálogo, de alguna influencia personal.

- b. **Comunicación en público:** es el tipo de comunicación humana que relaciona de una u otra forma a dos o más personas. Es prácticamente imposible sobrevivir en un aislamiento total, sin relación alguna.

La comunicación es un elemento básico de la sociedad en general. El proceso comunicativo está constituido por una multitud de elementos, materiales y humanos, acorde con el nivel de estructuración de la sociedad de la que formamos parte.

Este tipo de comunicación se lleva a cabo para responder a las siguientes necesidades:

- i. Informar o informarse,
- ii. Agruparse para conseguir metas comunes, y
- iii. Establecer relaciones interpersonales

- c. **La comunicación de masas:** es un tipo de comunicación humana definida por la utilización de medios técnicos de gran potencia como la prensa, la radio y la

televisión, para difundir mensajes con destino a grandes cantidades de población, también denominada “mass media”

En la comunicación de masas no hay interacción directa entre emisor / perceptor como en la comunicación interpersonal, sino que los mensajes se emiten siempre de arriba abajo, de manera vertical y unilateral, sin que exista la posibilidad de un intercambio, diálogo o discusión entre los sujetos.

La “*comunicación social está íntimamente ligada al desarrollo de las sociedades industriales de producción y consumo de masas y a su correlato*⁸”. La cultura de masas, este tipo de comunicación social se caracteriza por estar directa y fuertemente condicionada por intereses económicos sociales (como la publicidad comercial y la propaganda política) y por unos medios tecnológicos que, por su elevado costo y mantenimiento, escapan del control de los sujetos pasivos perceptores.

- d. **Comunicación en la organización:** Este tipo de comunicación se desarrolla dentro de una organización tomando en cuenta a los elementos de ésta, el recurso humano, como un sistema abierto dotado de una formación social compleja, en la que se distinguen las dimensiones que la componen. Se trata de un sistema de roles en el que existe coordinación comunicativa y redes de comunicación entre los distintos grupos funcionales. Es posible, desde un enfoque interaccional y sistémico, analizar la relación entre los conceptos “organización” y “comunicación”.

La naturaleza de las relaciones que estructuran la comunicación en la organización es de dos tipos: una comunicación formal, y una comunicación informal.

⁸ **Correlato:** correspondencia o relación recíproca entre dos o más cosas o series de cosas.

1. Comunicación formal: Es la comunicación que la organización, como totalidad, ha regulado. La comunicación formal define las reglas de comunicación estables en la organización. Por lo tanto, la comunicación formal define “el modo en que cada miembro de la organización ha de comportarse para confirmar el tipo de relación que han de mantener los miembros de la organización entre sí”⁹.

Para garantizar la toma de decisiones y lograr niveles adecuados de motivación en los miembros, las organizaciones conforman estructuras que faciliten la transmisión de la información. Para que la información sea adecuadamente transmitida es necesario que exista un flujo de comunicación que lo permita. Este flujo de comunicación debe cumplir los siguientes objetivos de información: transmitir la información útil para la toma de decisiones, transmitir la información con exactitud, transmitir la información con rapidez, y transmitir la información sin errores.

El flujo de comunicación adecuado es aquel que ofrece a) una estructura de comunicación que no la obstruya, y b) fuentes de comunicación capaces de recoger y transmitir la comunicación que se necesita en cada momento, c) el camino que sigue la comunicación es adecuado.

Entre los ejemplos de la comunicación formal se pueden definir¹⁰:

- i. Las **reuniones** permiten un contacto interpersonal cara a cara, junto con el teléfono constituyen los llamados canales orales. Estos medios son más eficaces cuando el tiempo en la comunicación es un factor crucial.
- ii. La **comunicación escrita**, como las cartas. Es conveniente cuando la tarea por la que se requiere la comunicación es compleja y debe realizarse de una forma determinada. La palabra escrita no está a

⁹ <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm> (2010.10.12)

¹⁰ Felio A. Vilarrubias. “**Aspectos teóricos de la comunicación**”. Pág.75.

prueba de distorsiones, pero se distorsiona menos que la palabra hablada, es menos susceptible de malentendidos y rumores. Otra ventaja de los medios escritos es que aseguran un registro permanente de la información, lo que con frecuencia resulta necesario, Por otra parte con los medios escritos se llega a un auditorio más amplio en menos tiempo que con los medios orales. La carta es el medio escrito más utilizado, pero otros medios escritos tienen particular importancia para la gestión y motivación de los trabajadores.

- iii. Los **manuales de la empresa** son un medio de comunicación descendente. Un manual es un libro de instrucciones sobre como hacer el trabajo. Los manuales tienen un gran nivel de autoridad y son muy formales. En su mayor parte, tratan del reglamento de la empresa, de las normas de la organización. Por lo general, los manuales adoptan la forma de un cuaderno de páginas sueltas, por lo que resultan fáciles de revisar. Puesto que los manuales son técnicos y complejos, a los empleados se les suele entrenar en el manejo de los mismos.
- iv. Las **guías** son libros de referencias. Suelen ser menos autoritarias, menos formales, con un control no muy rígido y generalmente son aplicables a los niveles inferiores de la organización. Son más pequeñas que los manuales. Su cometido generalmente, es indicar las obligaciones y los derechos de cada trabajador. Adoptan un enfoque personal y sencillo, siendo la forma pedagógica de comunicar las normas y procedimientos más habituales que aparecen en el manual. De hecho la guía sirve para simplificar el material del manual. Sin embargo, las guías se suelen hacer antiguas antes que los manuales y su información es menos completa.

2. Comunicación informal¹¹: Se forma en torno a las relaciones sociales de los miembros, y surge siempre que un miembro siente la necesidad de

¹¹ Idem.

comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados. Son las interacciones que conforman relaciones no reguladas por la comunicación formal. Este tipo de comunicación aparece donde la comunicación formal es insuficiente para las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización. Estas redes ayudan a mantener relaciones sociales ajenas a las relaciones estipuladas en las normas, generan sistemas políticos y de inteligencia a través de los que se toman decisiones.

Los principales medios de comunicación informal son;

- i. **Cara a cara**, la relación interpersonal directa. Sin embargo algunas organizaciones son conscientes de la importancia de este tipo de comunicación para conectar con el empleado, y utilizan un medio de comunicación que les permite llegar a todos ellos, y que utilizan con un carácter informal, son los boletines o revistas de la empresa.
- ii. Los **boletines** pueden contener historias sobre empleados citados por su buen servicio o por un rendimiento laboral sobresaliente, anuncios sobre las funciones sociales de la empresa, preguntas y respuestas acerca de temas laborales, información sobre actividades informales de los empleados etc. Se utilizan como inyecciones de moral, ayudan a que los empleados de ciertos puntos sientan que forman parte del todo.

La principal distorsión que se forma en este tipo de comunicación es la causada por los rumores, el cual se define como: *“especulaciones no confirmadas que se intentan dar por ciertas con un objetivo determinado, y que condicionan el comportamiento de los demás hacia él por encima de la información objetiva. Al no ser información contrastada rara vez se difunde de forma abierta aunque esto no impide que se extienda de forma rápida. La forma tradicional y más usada de extender un rumor ha sido siempre el "boca a boca" pero con la aparición de internet, la sociedad ha aprovechado el*

*anonimato que da este medio para extender todo tipo de rumores*¹², que aquí se forman con cierta facilidad, al ser una comunicación no controlada y que busca complementar la falta de comunicación de la comunicación formal.

La **teoría de las relaciones humanas** fue desarrollada por Elton Mayo¹³ y sus colaboradores, ésta surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores deben someterse forzosamente. Los orígenes de esta teoría parte de cuatro principales causas; la necesidad de humanizar y democratizar la administración, el desarrollo de las llamadas ciencias humanas, las ideas de la filosofía pragmática y la psicología dinámica y las conclusiones del experimento de Hawthorne¹⁴.

El **comportamiento organizacional** se define como *“el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas –individual y grupalmente- actúan en las organizaciones”*¹⁵. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad. El comportamiento organizacional es una disciplina científica basada en conocimientos que van evolucionando y que constantemente se actualizan con las nuevas investigaciones y desarrollos conceptuales. El comportamiento organizacional ayuda a los administradores observen el comportamiento de los individuos en la organización.

Los objetivos del comportamiento organizacional son describir, entender, predecir y controlar los fenómenos relacionados con las actitudes de las personas dentro de la organización. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano. Ninguna organización, como una fábrica o colegio, puede escapar a la influencia de su

¹² Ana María Miralles. *“El debate latinoamericano sobre la comunicación”*. (2010.10.12).

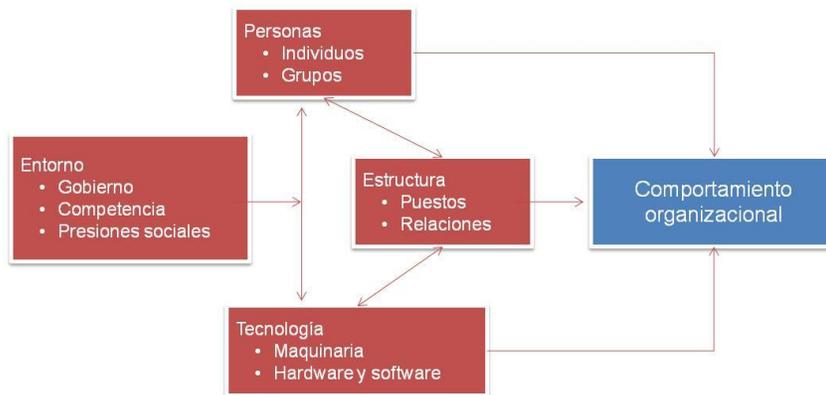
¹³ George Elton Mayo, detalla que no existe cooperación del trabajador en los proyectos, si éstos no son escuchados, ni considerados por parte de sus superiores, es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados, esta es reconocida como parte de la teoría de las relaciones humanas.

¹⁴ El experimento de Hawthorne, se llevó a cabo entre 1927, en el que se concluyó que el ser humano requiere de la comunicación para democratizar muchas de sus acciones dentro de la organización.

¹⁵ Faria Mello. *“Desarrollo Organizacional”*. Pág. 79.

ambiente externo. Éste afecta las actitudes de las personas y las condiciones de trabajo, además de generar competencia por los recursos y el poder.

Los factores clave que afectan el comportamiento organizacional van a nivel de personas, entorno, estructura y tecnología.



Fuente: Idalberto Chiavenato, Comportamiento Organizacional.

Los métodos que se utilizan para determinar el nivel de comunicación organización implementada, son:

- a. **Muestreo de actividad:** El muestreo de actividad es una técnica de campo en la que el investigador registra y analiza el proceso de comunicación en muchos momentos distintos y después hace generalizaciones a partir de estas muestras. Para obtener la línea base de la comunicación se pueden tomar muchas muestras en varios días consecutivos. Es un método que requiere mucha cooperación entre los investigadores y los miembros de la empresa. Además, es un método invasivo, es decir, para obtener los datos es necesario interrumpir el trabajo, ésto obliga a utiliza estrategias lo más discretas posible de recogida de muestra.
- b. **Sociograma:** En la comunicación, un sociograma es la representación gráfica de quién se comunica con quién dentro del grupo. Durante un período de tiempo un investigador registra los patrones de comunicación interpersonal dentro de un grupo. El problema del sociograma es que no es capaz de

identificar la naturaleza de la comunicación, podemos saber quién se comunica con quién, pero no el objeto y contenido de esa comunicación.

- c. **Análisis ECCO:** Es un método basado en un cuestionario. ECCO se deriva de las palabras “Canales de Comunicación Episódicos en la Organización”. Su objetivo fundamental es descubrir cuándo recibe cada persona por primera vez parte de la información que está siendo transmitida. Los empleados responden un mismo cuestionario al mismo tiempo y los resultados muestran el patrón de difusión de la información para la organización. Este método invierte poco tiempo para recoger los datos, obtiene resultados rápidos y son más fiables que los obtenidos mediante auto-informes, pero por el contrario son difíciles de generalizar¹⁶.

Las **relaciones públicas en la organización**, se definen como *“el conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras”*.

Las relaciones públicas implementan técnicas de negociación, marketing, publicidad y administración para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y único que debe ser estudiado con máximo esmero para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos a quienes se dirige un programa de esta naturaleza.

Éstas constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público. Con el fin de que una buena imagen de la compañía interfiera a través de los sentidos en sus respectivos públicos para así lograr la obtención de mejores posibilidades para competir y obtener mejores dividendos.

¹⁶ José Luis Piñuel Raigada. *“Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones”*. Pág. 26.

2. Bases teóricas

2.1. Ubicación del problema en un enfoque teórico determinado

La administración del Jardín Infantil “Los Peques de San Ángel”, es la encargada de ejecutar, planificar y elaborar distintas actividades que se desarrollan en los demás departamentos que conforma el establecimiento.

Actualmente cuenta con instrumentos de comunicación que son utilizados para difundir diversos mensajes, de los cuales podrían no llegar claramente al perceptor o tener alguna barrera, ya que no se tiene recepción satisfactoria de ellos.

Derivado de la necesidad de mejorar la respuesta de los mensajes se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo utiliza los elementos de comunicación el departamento administrativo en el Jardín Infantil “Los Peques de San Ángel”?

2.2. Relación entre la teoría y el objeto de estudio

Como referencia al diagnóstico realizado se toma como ejemplo la Tesis para fortalecer la imagen institucional de circuito cerrado de audio de la facultad de ingeniería “Ingeniería-Radio que tiene como objetivos: Establecer la imagen del circuito cerrado de audio, en la población estudiantil de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos, como un medio radial de entretenimiento e información. Los sujetos de la muestra, la cabina del circuito cerrado de audio “Ingenia-Radio”, está ubicada en el edificio T6, Auditorium Francisco Vela, Facultad de Ingeniería, Ciudad Universitaria zona 12, compartiendo el espacio con la cabina de sonido del auditorium Francisco Vela.

Otros aspectos también considerados han sido la Tesis “Relaciones públicas en el concepto educativo”, publicada en el año 1,999 en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Mariano Gálvez, la cual detalla que a través de planes específicos y relativos a la educación son fundamentales en el proceso de fortalecimiento de la comunicación en una organización educativa.

Los instrumentos utilizados estuvieron basados en entrevistas a profundidad, fotografías tomadas a las instalaciones y actividades, ficha técnica para entrevista a profundidad. Sus principales conclusiones son: El circuito de audio de la Facultad de Ingeniería, “Ingenia-Radio”, es uno de los medios más efectivos para la emisión de notas de interés de los estudiantes de dicha unidad académica, debido a la inmediatez y también a la repetición de los mensajes, esto hace que el circuito cerrado como radio, brinde este servicio a la población estudiantil. La programación musical es el gancho que “Ingenia-Radio” tiene para atraer la atención de los estudiantes y es a través de propuestas de diferentes géneros musicales, que se consiguió obtener una programación variada, la cual ha logrado aceptación del público.

Otra referencia es la tesis: “Implementación del departamento de relaciones públicas para la Asociación Nacional de Avicultores –ANAVI-“, presentada por Yengni Kamelia Mendoza Castillo en la que se ejemplifica el proceso de recopilación de datos que permitió conocer y reconocer la misión, visión, y los objetivos de dicha asociación, así como el servicio que presta, que permitió llegar a un diagnóstico y posteriormente al desarrollo del plan de implementación de ese departamento.

El resultado concreto se pudo observar al tener el aval de la Gerencia General de dicha asociación, por lo que ésta fue implementada en el mes de enero 2010. Esta tesis presenta dentro de sus principales conclusiones la implementación del departamento de relaciones públicas que a su vez logró crear una línea de comunicación directa entre asociado y asociación (ANAVI), un ambiente de atención personalizada y mejorar la relación entre ambas partes, logrando así coadyuvar al crecimiento de cada uno de ellos, y por consiguiente como asociación.

2.3. Adopción de una postura por parte del investigador

Uno de los factores importantes que inciden en el funcionamiento de una organización es la comunicación interna. Por ella, se transmiten diversos mensajes que colaboran en el desarrollo de las actividades en los niveles interno y externo. La

comunicación interna incide en el progreso de las actividades propias del servicio y las relaciones del personal en la organización, esto permite a su vez que la organización sea percibida externamente como una entidad organizada y accesible.

En algunos casos los canales de comunicación ascendente tienen los problemas de facilitar el excesivo control por parte de la dirección, esto es observado en el sujeto tomado para el análisis; y como en todas las organizaciones que se observa esta situación tiende a provocar el enfado del director cuando el mensaje es desagradable.

Por ello, es adecuado recibir toda la información de la organización para poder establecer cuáles son las deficiencias en el tema comunicativo y plantear mejoras en los procesos que se implementan.

Tomando en consideración cada uno de las bases teóricas presentadas en esta etapa, se puede concluir que el comunicador social tiene la visión global de la comunicación en una organización y debe adoptar una postura objetiva. Partiendo de los conceptos y bases del análisis se llegará a determinar en qué momento está afectando la comunicación en la organización, y esto a su vez, a determinar estrategias que permitan elevar o recuperar dicha comunicación, dentro de la organización.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

1. Naturaleza pública, privada e institucional

1.1. Antecedentes

En el año 2003 fundamentado en la idea de hacer de la niñez guatemalteca un aporte de éxito para la sociedad, nace el Jardín Infantil “Los Peques de San Ángel”, ubicado en la 6ta. Calle, Casa 241, de San Ángel III.

La fundadora, Patricia de Morales, quien con la intención de promover la educación pre-primaria como eje fundamental del desarrollo humano decide iniciar labores a partir del enero 2004, con 54 peques (estudiantes) quienes llegan por primera vez a un centro de estudios.

“Los Peques”, como es conocido por la población escolar, es un centro de estudios personalizado para niños y niñas de 2 a 6 años quienes cursan los grados de jardín, nursery, pre-kinder, kinder y preparatoria, grados en los que aprenden desde conocer los colores hasta leer y escribir en letra de carta para luego llegar a colegios de prestigio.

A nivel educativo, el colegio promueve una educación basada en distintos métodos pedagógicos, como por ejemplo el método Montessori¹⁷, con los cuales se logra el desarrollo integral del niño(a).

Al paso de los años el Jardín Infantil “Los Peques de San Ángel” ha ido incrementando su población estudiantil y así el compromiso de brindar una educación de vanguardia para las nuevas generaciones.

¹⁷ Método cuyas aportaciones más importantes e innovadoras destacan: permitir al niño encontrar la solución a sus problemas, siendo él mismo quien construya nuevos conocimientos en base a sus experiencias concretas; no dejar que se arriesgue a fracasar hasta que tenga una oportunidad razonable de triunfar; cada niño marca su propio paso o velocidad para aprender y esos tiempos hay que respetarlos.

Una característica que los hace diferentes es el brindar una educación globalizada y personalizada a cada uno de los pequeños, puesto que son queridos y reconocidos por el personal docente, administrativo y de mantenimiento, prueba de ello; es que se cuenta con un máximo de 15 niños por aula, para lograr que encuentren en ellas, el calor y amor de hogar que necesitan.

“Los Peques”, realiza año con año diversidad de actividades con el objetivo de interrelacionar a la familia con la institución educativa, entre las principales actividades destacan:

- i. El día de la familia “Kermesse los peques”
- ii. Excursión al zoológico
- iii. Desfile de independencia
- iv. Gran clausura

A través del tiempo, “Los Peques” se ha establecido como un colegio de renombre, en el cual han pasado centenares de niños y niñas a quienes se ha visto crecer y se sabe que serán las generaciones de éxito que Guatemala necesita.

“Los Peques”, más que un jardín infantil es un centro de estudios personalizado a nivel pre-primaria.

2. Comunicación en el departamento de administración del jardín infantil “Los Peques de San Ángel”

El departamento administrativo del El Jardín Infantil “Los Peques de San Ángel” se encuentra constituido por departamentos de:

- i. Director
- ii. Coordinador
- iii. Secretaria
- iv. Recursos Humanos
- v. Contabilidad

Los departamentos se encuentra constituidos por áreas y cada área cuenta con su personal, el trabajo de equipo de administración del colegio interviene con las decisiones tomadas en los demás departamentos y personal del establecimiento.

Las directrices giran en torno al trabajo del personal administrativo los departamentos que son perceptores son:

- i. Personal de servicios
- ii. Personal Docente
- iii. Alumnos del establecimiento
- iv. Padres de familia
- v. Proveedores
- vi. Ministerio de Educación
- vii. Otros Colegios, con los que se mantienen acciones de relaciones públicas, lo que permite que el colegio sea observado en las páginas web de éstos y sea tomado como referencia educativa.

El departamento administrativo cuenta con herramientas de comunicación a través de la tecnología, siendo ellas:

- i. Internet
- i. Teléfono
- ii. Correo electrónico

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

Para la elaboración del diagnóstico comunicacional del jardín infantil “Los Peques de San Ángel” se establecieron dos objetivos específicos:

- i. Establecer qué elementos de comunicación son utilizados dentro de la institución a nivel administrativo y docente.
- ii. Analizar las actitudes hacia el manejo y cumplimiento de procesos institucionales por parte del personal y la retroalimentación que padres de familia brindan a este manejo.

1. Metodología

Para percibir los datos que brindó este diagnóstico se utilizó dos métodos, los cuales se fundamentaron en el método cualitativo (al haber estudiado cualidades y actitudes), partiendo de la observación y con técnicas de recolección de datos, entrevista a la directora y a las coordinadoras según las áreas.

Esto a su vez, permitió que posteriormente se pudieran comparar las diferentes percepciones que se tienen en cuanto a la comunicación y su desarrollo, dentro de los procesos que implementa el jardín infantil “Los Peques de San Ángel”.

Para comprender dichos elementos utilizados, se puede observar el siguiente cuadro de detalle:

Objeto de la observación	Observación y análisis de procesos y comunicación interna
Sujeto	Jardín infantil “Los Peques de San Ángel”, centro de estudios personalizado para niños y niñas de 2 a 6 años
Circunstancias o ambientes que rodean la observación	Con una muestra de 12 sujetos se requiere detectar elementos comunicacionales utilizados por el personal administrativo y docente de la institución.
Medios de observación	Para este estudio se analizó la percepción de colaboradores del área administrativa y docente así como las capacitaciones ¹⁸ que la institución lleva a cabo hacia su personal
Cuerpo de conocimientos de que forma parte la observación	Los temas referentes a comunicación, comunicación organizacional, administración de empresas y administración educativa.
Enfoque	Mixto cualitativo y cuantitativo.
Diseño	Descriptivo y transaccional.

2. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.

El diseño de este trabajo es descriptivo y transeccional. Es descriptivo por cuanto se describe el fenómeno u objeto de estudio a través de realizar un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, el cual partió desde la observación y la comparación de los datos que se obtuvieron en las entrevistas con las autoridades y cuerpo docente, además es transaccional debido a que se ha realizado la investigación en un tiempo determinado, específico de 6 meses,

¹⁸ Las capacitaciones que se realizan anualmente son ofrecidas por las casas distribuidoras o editoras del material didáctico que emplea el colegio. El desarrollo metodológico de éstos es a través de sencillos talleres donde se explica únicamente la utilización del material.

desde la selección del objeto de la investigación hasta llegar al diagnóstico el cual permite emitir las recomendaciones a través de un plan de acción en el tema de comunicación organizacional.

3. Población y muestra

La población de nuestro trabajo fue de 12 sujetos con las siguientes características: 4 varones; 8 mujeres de edades entre 20 y 50 años de edad del municipio de Guatemala del centro de la ciudad, que a su vez son integrantes de la organización.

Por ser una organización con un número mínimo de personal, se tomó como muestra a la población total de ésta, como muestra representativa del estudio que se requiere para detectar los elementos de comunicación utilizados en la organización. El instrumento aplicado fue una encuesta de 9 preguntas en la técnica de Likert¹⁹.

4. Principales hallazgos

La institución muestra la falta de procesos claros de comunicación que permitan sistematizar las acciones en el alcance de los objetivos educativos y administrativos de la misma.

Uno de los hallazgos ubicados en la organización fue la total disposición que presenta el cuerpo docente y las autoridades del jardín infantil “Los Peques de San Ángel”. Se percibió que las instalaciones con que se cuentan, permitirán el desarrollo de actividades que fortalezcan los procesos de comunicación ya existentes.

Es evidente la falta de inducción y capacitación de procesos institucionales tanto del personal administrativo como docente por lo que se concluye:

- i. La inducción es un proceso esencial en el desarrollo institucional. Por ello, el manejo efectivo de un proceso de comunicación interna

¹⁹ La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales.
<http://www.dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>. (2010.10.12)

permitirá orientar al colaborador acerca de las políticas, los fundamentos y las líneas de acción en situaciones determinadas.

- ii. La comunicación interna del jardín infantil “Los Peques de San Ángel” presenta deficiencias comunicacionales debido a la falta de información, y capacitación del personal y un proceso general centralizado en la dirección general de la institución.
- iii. Asimismo, se pudo observar que no se cuenta con un plan de relaciones públicas, el cual permita mantener esa integración y sinergia entre los diferentes públicos que se involucran en la institución.
- iv. No se cuenta con herramientas de visibilidad que permitan hacer mucho más efectiva la comunicación de la organización.

El jardín infantil “Los Peques de San Ángel” presenta una necesidad relevante de una reconversión estratégica de su comunicación interna que le permita sistematizar acciones logrando el alcance de objetivos eficaz y eficientemente.

Con la elaboración del diagnóstico del jardín infantil “Los Peques de San Ángel” se recomienda:

- a. Fortalecer la comunicación interna para que sea mucho más efectiva y mantenga el carácter institucional, a través de la creación de canales adecuados de información hacia el personal, quienes tienen un contacto directo con padres de familia.
- b. Establecer parámetros sistemáticos de información, por medio de la formulación de manuales de procedimientos o guías básicas de ¿Qué hacer?, los cuales permitan que el personal conozca los lineamientos de acción institucional y la ejecución de los mismos.
- c. Desarrollar un plan de relaciones públicas que permita elevar el nivel de los distintos públicos e integrarlos a la organización.

- d. Desarrollar e implementar acciones de comunicación alternativa²⁰, con el fin de llegar de una manera más directa a los públicos definidos.
- e. Implementar en el jardín infantil “Los Peques de San Ángel” un programa de inducción que promueva la participación activa del personal en el logro de metas personales e institucionales.

²⁰ Surge en los años 80's como una actitud contestataria ante el avasallamiento y predominio de los medios de comunicación masiva. Los comunicadores de medios pequeños encuentran que hay otras vías y métodos más adecuados para llegar a su público, y plante que es necesario salir de los marcos de la ideología dominante. Partiendo del uso de mini medios, haciendo hincapié en el panorama local para satisfacer las necesidades de comunicación locales.
Moragas, Miquel de. **Teorías de la comunicación**. Edit. Gustavo Gili, S.A. Barcelona Pag. 45.

CAPÍTULO IV

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Una estrategia es una serie de acciones que determinan el logro de objetivos, por lo tanto, se puede decir que una estrategia de comunicación es un conjunto de acciones de comunicación que permiten alcanzar dichos objetivos.

Estrategia aplicada a empresas u organizaciones:

- i. Define quién es
- ii. Define qué ofrece
- iii. Enuncia los valores
- iv. Destaca las cualidades o diferenciales
- v. Aplicado a productos
- vi. Relaciones públicas para integrar a los públicos influyentes

La **Estrategia con enfoque de Información, Educación y Comunicación** es aquella que a través de etapas busca que la población perceptora de los mensajes aumente su conocimiento, reforzándolo e influyendo sobre las actitudes o conductas de las personas, busca que el público comprenda el problema y trabaje para solucionarlo, además de brindar herramientas sencillas para lograrlo.

Para el desarrollo de la Estrategia IEC; se utilizan medios de comunicación empleando información interesante y atractiva que de por resultado estilos de vida, que en conclusión “busque el cambio de comportamiento dentro de la organización y con los padres de familia”. Los materiales se desarrollan acorde a las necesidades, en este caso del jardín infantil “Los Peques”, como apoyo fundamental para el aprendizaje y adopción de proceso, informando sobre ellos, educando a los involucrados, para que esto brinde una mejor percepción de la organización desde el nivel externo.

La comunicación, abarca los medios escritos y audiovisuales, que en algunos casos son los medios alternativos y no masivos²¹, pensados para difundir y promover la importancia y los beneficios de la implementación de acciones de la organización.

1. Propósito de la estrategia

La estrategia presentada, tiene el propósito de cambiar la conducta de los públicos que influyen en la organización y a su vez verla reflejada en mantener y hacer percibir una institución organizada.

2. Objetivos de la estrategia general

La estrategia tiene dos grandes objetivos:

- i. Fortalecer la articulación de la comunicación dentro del entorno administrativo y docente.
- ii. Desarrollar y producir herramientas administrativas que permitan orientar las acciones del personal administrativo y docente que a su vez repercutan en la percepción de los padres de familia, fortaleciendo la comunicación en la organización.

3. Relaciones inter o intrainstitucionales

Este enfoque estratégico de la comunicación o sea esta concepción de la comunicación como herramienta de la adecuada gestión de la comunicación de la organización y los diferentes públicos, para resolver exitosamente el desafío de revisar y fortalecer el quehacer institucional, innovar las metodologías y prácticas desde los enfoques de empleabilidad. Se concretará mediante el desarrollo de dos grandes líneas de acción:

- i. Fortalecimiento interno, cuyo objetivo principal tiene el generar la apropiación de los enfoques y las propuestas por parte de la institución y de su personal.
- ii. Comunicación extensiva y externa
 - a. Lograr que se perciba la articulación entre los diferentes elementos de la empresa, públicos de desarrollo como de percepción, así como

²¹ Entiéndase masivos los medios que buscan llegar a poblaciones mucho más numerosas, ej. La República de Guatemala, y no tan segmentados como se busca en esta estrategia.

informar, promover y difundir las acciones que se están implementando y que repercutirán en la percepción de los mismos y de la comunidad en sí.

4. Audiencias y mensajes claves

A través del diagnóstico se concluye que el problema es que no existe claridad en los procesos administrativos y de comunicación interna el cual se ve reflejado en el desconocimiento de la toma de decisiones y acciones que incluyen a los diferentes públicos observados.

- i. Personal docente, quienes exponen desconocimiento de los procesos y decisiones que les involucran.
- ii. Padres de familia, a quienes afecta en la percepción del Colegio como una entidad organizada.

El mensaje general que se transmitirá está basado en el concepto de “**Ganar, ganar**”, como objetivo provechoso para que las partes que se vean involucradas obtengan beneficios de uno u otro modo.

Estos estarán basados en:

- i. El jardín infantil “Los Peques de San Ángel” es una institución educativa que cuenta con procesos administrativos claros y sencillos.
- ii. El jardín infantil “Los Peques de San Ángel, es una institución que está a la vanguardia de los cambios educativos que requiere la sociedad.
- iii. El jardín infantil “Los Peques de San Ángel, cuenta con herramientas digitales que permiten mantener la cercanía de los padres de familia a las actividades que desarrolla en beneficio de sus hijos.

Por lo que se determina que los mensajes claves serán los siguientes:

- i. Audiencia primaria, Dirección Administrativa
- ii. Audiencia secundaria, Personal Docente
- iii. Audiencia terciaria, Padres de familia y vecinos de las áreas aledañas al Jardín Infantil

5. Sub-estrategias

Según los tipos de audiencias se ha establecido un número de sub-estrategias con sus tácticas y técnicas para el cumplimiento del objetivo, y han sido distribuidas según el tipo de audiencia.

Para la audiencia primaria, dirección administrativa, se plantea la apertura en la socialización de las acciones y toma de decisiones que incluyen a los distintos públicos relacionados con el jardín infantil “Los Peques de San Ángel, entre ellos:

- i. Establecimiento de planes de inducción a los docentes y personal administrativo.
- ii. Establecimiento de procesos horizontales de comunicación específicamente en pagos de colegiaturas, pago de planillas y de impuestos.
- iii. Planificación de actividades extracurriculares.

Audiencia secundaria, el personal docente, para esta audiencia lo que se fortalecerá es el conocimiento y participación en las acciones administrativas en que se ve involucrado directa e indirectamente.

Para los padres de familia y vecinos, denominados en esta estrategia como la audiencia terciaria se pretende fortalecer el proceso de percepción del colegio como una entidad seria y comprometida con la educación de sus hijos.

Por medio de un plan de relaciones públicas que permita vincular comunicacionalmente al Jardín Infantil con todos sus públicos sean estos internos, intermedios o externos, adecuando el mensaje de ser una “institución educativa con

procesos administrativos y docentes claros y claves”, haciéndolos participativos con propósitos previamente establecidos y logrando una retroalimentación positiva de parte de ellos.

Por medio de tácticas, técnicas y estrategias de:

- i. Gestión de las comunicaciones internas: para dar a conocer la importancia del recursos humanos y que a su vez conozcan las políticas institucionales, a través del desarrollo e implementación de un manual de procedimientos administrativos y docentes.
- ii. Gestión de las comunicaciones externas: Esto se logra a través de la vinculación con otras instituciones, ej. servidores públicos, comunidad organizada y medios de comunicación, además de manejar un plan de relaciones públicas que integre a los públicos que se involucran con la organización.
- iii. Funciones humanísticas: Resulta fundamental que la información que se transmita sea siempre veraz, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento institucional.
- iv. Análisis y comprensión de la opinión pública: Es necesario manipular a la opinión pública para ordenar el caos en que está inmersa. Es esencial comprender a la opinión pública para poder luego actuar sobre ella, ej. la percepción de los padres de familia.

Las técnicas básicas que se implementarán parten del trabajo conjunto y minucioso con los involucrados.

- i. Manual de procedimientos administrativos y docentes
- ii. Plan de relaciones públicas, que integre reuniones de trabajo, planificación y motivacionales, así como nuevas tendencias de la educación
- iii. Participación en actividades de la comunidad organizada, ej. actividades de reciclaje, del cuidado del ambiente, y en el simulacro de terremoto.
- iv. Involucramiento de la organización en temas con los padres de familia

- v. Desarrollar un portal en Internet para que datos como calendarios y programaciones, accesibles a los padres de familia.
- vi. Desarrollar material de visibilidad para el colegio.

6. Cronograma

De acuerdo con el análisis y el planteamiento de la estrategia a utilizar, se exponen a continuación los recursos con que se cuentan y el cronograma con costos de ejecución. (cronograma detallado en el apéndice)

Los recursos con que se cuenta son: humanos, 12 personas (personal administrativo y docente), recursos administrativos (presupuesto para la implementación y desarrollo de las actividades) y los recursos tecnológicos desde la computadora para la presentación, cañonera, papel y marcadores para las actividades.

El cronograma de trabajo da la siguiente calendarización:

Detalle de producto	Inicio (preparación)	Final (desarrollo)
Manual de procedimientos administrativos y docentes	08.11.2010	22.11.2010
Guía de procedimientos básicos para padres de familia		
Plan de relaciones públicas definido para el trabajo con los docentes y con los padres de familia. <ul style="list-style-type: none"> • 4 talleres para docentes • 3 reuniones informativas para padres de familia • 3 reuniones formativas para padres de familia 	24.11.2010	26.11.2010
	03.01.2011	05.01.2011
	01.06.2011	03.01.2011
	23.08.2011	26.08.2011
	02.02.2011	04.02.2011
	06.07.2011	08.07.2011
	07.09.2011	09.09.2011
	23.03.2011	25.03.2011
	04.05.2011	07.05.2011
27.07.2011	29.07.2011	
Visualización de la institución educativa por medios virtuales, redes sociales	22.11.2010	15.12.2010
Visualización de la institución educativa por medio de materiales básicos de visibilidad	22.11.2010	15.12.2010

7. Indicaciones para evaluación costo

En las reuniones de trabajo se pretende desarrollar habilidades con el recurso humano, lo cual se verá reflejado en la mejora de la comunicación como proceso dentro de las actividades que se realizan y que se podrán comunicar a los otros públicos o audiencias relacionados con el colegio.

Por ejemplo, en la elaboración y sostenibilidad de carteleras informativas, se podrá evaluar la aceptación, aplicación y uso de la información emitida mediante ellas a través de encuestas a los padres de familia determinado el porcentaje de padres informados de las actividades.

Los productos que responderán a la adecuada aplicación de este plan, se verán reflejados en el desarrollo de un manual de procedimientos administrativos, que quedará como un documento formal, entregado a la dirección administrativa y replicado en reunión con cada uno de los elementos como recurso humano que la institución cuenta, el cual estará sujeto a revisión y modificación continua aplicado a las necesidades que se presenten.

Un documento que tendrá respuestas básicas a preguntas que los padres de familia realizan, ésto con el fin de aminorar la repetición de proceso.

El desarrollo de reuniones informativas y formativas con los padres de familia, con el fin de que se observe una institución que está comprometida con la educación integral de los niños.

Desarrollo de planes de talleres para que los docentes obtengan herramientas educativas y que el colegio se perciba como una institución comprometida con la educación integral.

En conclusión, los indicadores para la evaluación de la implementación de la Estrategia IEC en el Jardín Infantil Los Peques se determinan de manera numérica y será complementado con el cambio de comportamiento de los involucrados.

En las evaluaciones y monitoreos al desarrollo de ésta, se espera que el progreso sea medido en porcentajes hasta llegar al 100% del personal administrativo y docente que tenga el conocimiento y aplicación de los procesos.

7.1. Desarrollo de la Estrategia de Comunicación –IEC–

La implementación de una estrategia de comunicación social con enfoque de información, educación y comunicación –IEC- en el jardín infantil “Los Peques de San Ángel” apoyará a la mejora la comunicación entre los componentes de la comunidad educativa, personal administrativo, personal docente y padres de familia con la percepción de resultados en la población educativa (alumnos).

Para plantear dicha estrategia y sus subestrategias, se toma como base el diagnóstico que permite definir los siguientes componentes:

8. Sub-estrategias

8.8.1. Problema:

La deficiente comunicación entre las diferentes audiencias que forman parte de la comunidad educativa del jardín infantil “Los Peques de San Ángel”.

8.8.2. Objetivo general:

Establecer sinergias entre cada uno de las audiencias determinadas y que forman parte de la comunidad educativa, con el fin de desarrollar una mejor comunicación y mostrar una entidad coordinada y ordenada en sus procesos, así como involucrada con el desarrollo integral de sus alumnos.



Fuente: Material diseñado por la autora.

8.8.3. Objetivos comunicacionales

- i. Comunicar al personal administrativo y docente sobre los procedimientos administrativos y educativos que se ejecutan.
- ii. Diseño de un plan de relaciones públicas que apoye en la integración de las audiencias principales que forman la comunidad educativa, con el fin de generar un sentido de pertenencia hacia la institución.
- iii. Desarrollo, producción, evaluación e implementación de herramientas de comunicación alternativa (medios virtuales) que permitan mantener un vínculo mucho más cercano y efectivo con las diferentes audiencias.

8.8.4. Mensajes claves

- i. Institución educativa a la vanguardia con la tecnología, preparada para afrontar desafíos involucrados en el desarrollo integral de los niños y niñas de Guatemala.
- ii. Institución educativa organizada con procedimientos administrativos sencillos y accesibles a la comunidad educativa.

8.8.5. Medios y canales

Según el perfil de las audiencias definidas, el acceso que estas tienen y la relación con la estrategia se definen los siguientes medios y canales:

- i. **Manual de procedimientos administrativos y docentes**, el cual será dado a conocer a todo el personal y repercutirá en procedimientos básicos que desconocen los padres de familia.
- ii. **Plan de relaciones públicas** a desarrollarse con el personal de la institución y los padres de familia, focalizado y diseñado para cada uno de los públicos definido con acciones claves, con la finalidad de integrar a la comunidad educativa y ofrecer un plus en la relación de estos públicos entre si y el sentido de pertenencia.
- iii. Desarrollo e implementación de la **página web** con información importante del colegio, debido a que no cuenta con ningún acceso de tipo virtual y definiendo que la audiencia (padres de familia) y sus características hacen que esta acción y herramienta sea indispensable para la comunicación inmediata, acceso a información clave (programación) entre otras acciones a implementar.
- iv. Desarrollo de **materiales de visibilidad** y de soporte para los diferentes talleres a implementarse.



8.8.6. Tiempo-estrategia/táctica

La dosificación del tiempo para desarrollar esta Estrategia de Comunicación, IEC está contemplada en el desarrollo de un año, distribuido en semestres.

Subestrategia	Táctica	Inicio	Final	Indicador
Información	Manual de procedimientos administrativos y docentes	08.11.2010	22.11.2010	1 Manual de procedimientos
	Guía de procedimientos básicos para padres de familia			
Educación y formación	Plan de relaciones públicas definido para el trabajo con los docentes y con los padres de familia.	24.11.2010	26.11.2010	4 talleres a desarrollarse con los docentes, durante el año
		03.01.2011	05.01.2011	
		01.06.2011	03.01.2011	
		23.08.2011	26.08.2011	
		02.02.2011	04.02.2011	3 reuniones informativas para padres de familia durante el año
		06.07.2011	08.07.2011	
		07.09.2011	09.09.2011	
		23.03.2011	25.03.2011	3 reuniones formativas para padres de familia durante el año
		04.05.2011	07.05.2011	
27.07.2011	29.07.2011			
Comunicación	Visualización de la institución educativa por medios virtuales, redes sociales	22.11.2010	15.12.2010	1 Página web y 1 red social Facebook
	Visualización de la institución educativa por medio de materiales básicos de visibilidad	22.11.2010	15.12.2010	4 Banners 2 Carteleros 10 Agendas mensuales con la programación de actividades

8.8.7.Costo general

El costo de la inversión de la estrategia de comunicación con enfoque, IEC que se desarrollará para el jardín infantil “Los Peques de San Ángel”, está determinada con las acciones a realizarse por medio del indicador – táctica/estrategia planteada.

Indicador	Costo	Total
Manual de procedimientos	Q.2,500.00	Q. 2,500.00
Talleres para docentes	Q.750.00	Q. 3,000.00
Reunión informativa para padre de familia	Q.500.00	Q. 1,500.00
Reunión formativa para padres de familia	Q.1,000.00	Q. 3,000.00
Pagina web	Q.5,000.00	Q. 5,000.00
Mantas o banners	Q.2,500.00	Q. 2,500.00
Carteleras	Q. 1,000.00	Q. 2,000.00
Agendas	Q. 250.00	Q. 2,500.00
		Q. 21,000.00

BIBLIOGRAFÍA

1. Documentos

DIAZ BORDENAVE, Juan y
Horacio Martins de Carvalho
1978

PLANIFICACION Y COMUNICACIÓN

Primera Edición, McGrawHill, México
Págs.11, 14, 18-49

CHIAVENATO, Idalberto
1999

INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Segunda edición. McGrawHill, Colombia.
Págs. 05, 15, 20, 22, 100-145

DAVIS y NEWSTROM
John W. y , Keith
2003

COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO

Undécima edición. McGrawHill, México
Págs. 12, 19, 35-39

2. Páginas web

<http://adragalramon.blogspot.com/2008/10/enfoque-mixto.html>

<http://carlosinteriano1.blogspot.com/2009/08/el-concepto-de-otredad-en-comunicacion.html>

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml>

<http://www.slideshare.net/anmarifunes/teoria-de-la-empatia>

APÉNDICE

APÉNDICE

a. Materiales y propuestas

1.1. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos será el documento que contendrá la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones del área administrativa y docente. El manual incluirá además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

En el se encontrará registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento administrativo y docente, además de facilitar las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia.

Dirigido al personal administrativo y docente, del cuál se detallarán beneficios en procedimientos que implementan y siguen los padres de familia para realizar acciones relativamente del nivel administrativo así como acciones con los docentes y que repercuten en la organización con los niños.

Los procedimientos que contendrá este Manual están definidos de la siguiente manera:

1.1.1. Procedimientos administrativos

- i. Control de asistencia
- ii. Elaboración de actas laborales
- iii. Circulares y calendario
- iv. Control de material y fotocopias
- v. Control de colegiaturas
- vi. Logística de reuniones y actividades especiales
- vii. Coordinación con proveedores
- viii. Coordinación personal de mantenimiento
- ix. Pago planilla
- x. Solicitud de cumpleaños
- xi. Enlace con Ministerio de Educación

xii. Control de llamadas institucionales

1.1.2. Procedimientos docentes

- i. Inicio de labores
- ii. Asignación de alumnos
- iii. Entrada y rutina
- iv. Planificación semanal
- v. Solicitud de material
- vi. Entrega de recibos
- vii. Actividades especiales
- viii. Clausura y graduación
- ix. Exámenes
- x. Cuadros estadísticos
- xi. Cierre de labores

Aspectos técnicos del

Manual de procedimientos administrativos y docentes del Jardín Infantil Los Peques

- i. Material
- ii. Diseño y diagramación
- iii. Ubicación para referencia
- iv. Imagen

 **Síguenos**
www.facebook.com/lospeques

www.lospeques.com.gt
6ta. Calle, Casa 241,
de San Ángel III



**Procedimientos
Administrativos y docentes**

-5-

DOCENTES

8. Clausura y Graduación

- a. A partir del mes de junio se entregará el concepto de clausura por lo que deberán iniciar con la planificación de dos coreografías por grado.
- a. Se realizarán 2 ensayos generales
- b. La clausura se realiza el 20 de octubre considerando el ausente del día para poder contar con la presencia de todos los padres de familia.
- c. Las maestras deben apoyar el proceso de la graduación, en la realización de material, elaboración del programa y atención a los graduandos de Preparatoria.

9. Exámenes

- a. En calendario anual se da a conocer la fecha de entrega de exámenes –trimestrales, semestrales y finales- para revisión de Dirección.
- b. Si se entregan cambios se cuenta con 48 horas para entregar correcciones.
- c. De lo contrario no se sacarán copias en el tiempo estipulado y correrán por cuenta de la maestra.



En el año 2003 fundamentado en la idea de hacer de la niñez guatemalteca un aporte de éxito para la sociedad, nace el Jardín Infantil Los Peques de San Ángel, ubicado en la 6ta. Calle, Casa 241, de San Ángel II.

Su fundadora Patricia de Morales quien con la intención de promover la educación pre-primaria como eje fundamental del desarrollo humano, decide iniciar labores a partir del enero 2004, con 54 preques [estudiantes], quienes llegaron por primera vez a un Centro de Estudios.

Los Peques, como todos lo conocen es un Centro de Estudios personalizado para niños y niñas de 2 a 6 años quienes cursan los grados de Jardín, Nursery, Pre-Kindergarten y Preparatoria, grados en los que aprenden desde conocer los colores hasta leer y escribir en letra de cebra para luego llegar a colegios de Prestigio.

A nivel educativo el colegio promueve una educación basada en distintas metodologías pedagógicas con las cuales se logra el desarrollo integral del niño(a).

Al paso de los años el Jardín Infantil Los Peques de San Ángel ha ido incrementando su población estudiantil y así el compromiso de brindar una educación de vanguardia para las nuevas generaciones. En este 2010 contamos con estudiantes.

-1-

*Documento en el CD.

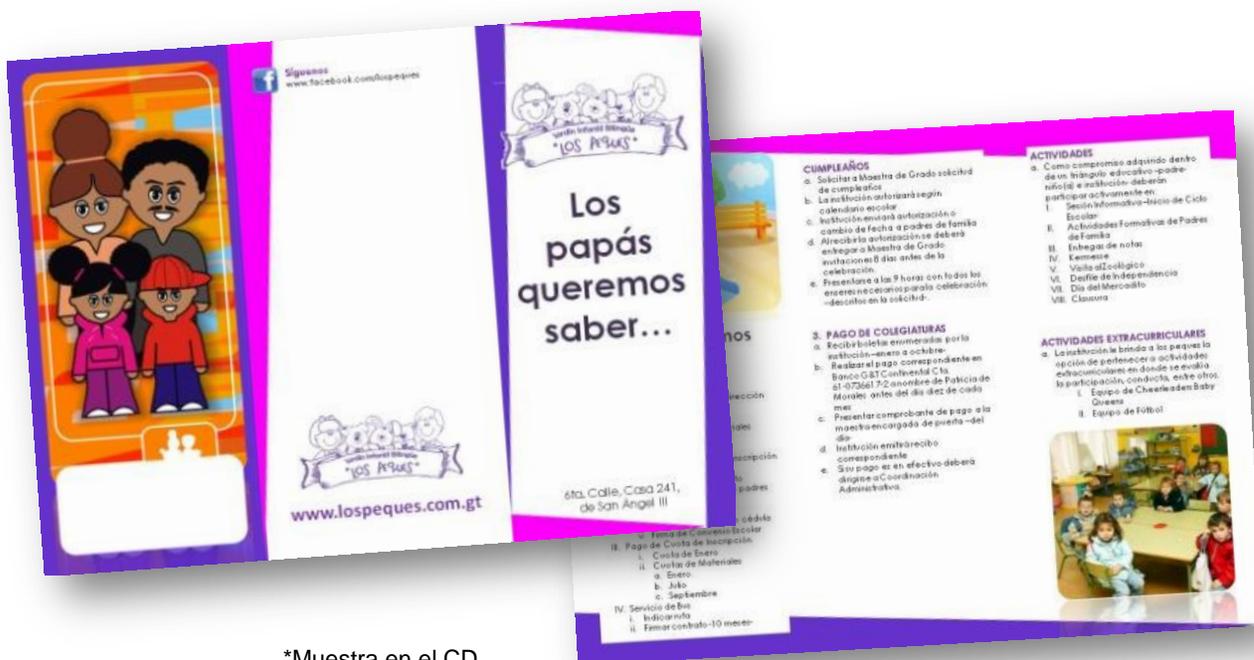
1.2.3. Preguntas básicas de los padres de familia

- i. Procedimiento para inscripción
- ii. Celebraciones de cumpleaños
- iii. Pago de Colegiaturas
- iv. Desarrollo de las actividades generales
- v. Desarrollo de las actividades extracurriculares

Aspectos técnicos de la

Guía de información para padres de familia del Jardín Infantil Los Peques

- i. Material, bond 90 gramamos
- ii. Diseño y diagramación, tamaño oficio, trifoliar
- iii. Ubicación para referencia, se entrega a cada padre de familia
- iv. Imagen



*Muestra en el CD.

b. Desarrollo de talleres

1.1.3. Talleres para docentes

Nombre	Fecha	Lugar	Programa	Recurso
Educar compromiso compartido	26.11.2010	Sede del colegio	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Presentación de audiovisual • Presentación del tema • Espacio de discusión • Refacción • Cierre 	Humano Expositor (Psicólogo)
	9:00 hrs.	11:00 hrs.		
Nuevas metodologías de enseñanza para niños pequeños	05.01.2011	Sede del colegio	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Presentación del tema • Mesas de trabajo • Puesta en común • Espacio de discusión • Refacción • Cierre 	Humano Expositor (Pedagogo)
	9:00 hrs.	11:00 hrs.		
Lecto-escritura llave del desarrollo de una nación	03.06.2011	Universidad del Valle de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Presentación del tema • Puesta en común • Espacio de discusión • Refacción • Cierre 	Humano Expositor (Educación especial)
	8:00 hrs.	13:00hrs.		
La expresión plástica, actividad lúdica en los niños pequeños	26.08.2011	Sede del colegio	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Presentación del tema • Mesas de trabajo • Presentación de propuestas lúdicas • Espacio de discusión • Presentación de conclusiones • Refacción • Cierre 	Humano Material educativo Expositor (Escuela de arte)
	9:00 hrs.	12:00 hrs.		

Los expositores serán gestionados a través del Ministerio de Educación en el Departamento de Formación Docente, Universidad del Valle de Guatemala en la Facultad de Humanidades y con el Ministerio de Cultura a través de la Escuela de Arte.

1.1.4. Reuniones informativas para padres de familia

Nombre	Fecha	Lugar	Programa	Recurso
Información de inicio del año escolar	04.02.2011	Sede del colegio	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Detalle de las actividades por calendario • Preguntas y respuestas • Cierre 	Humano Tecnológico Calendario impreso
	18:00 hrs.	19:00 hrs.		
Información de actividades relativas al segundo semestre del año escolar	08.07.2011	Sede del colegio	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Detalle de las actividades por calendario • Preguntas y respuestas • Cierre 	Humano Tecnológico Calendario impreso
	18:00 hrs.	19:00 hrs.		
Preparación para el cierre del año escolar y las fiestas patrias	09.09.2011	Sede del colegio	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Detalle de las actividades por calendario • Preguntas y respuestas • Cierre 	Humano Tecnológico Calendario impreso
	18:00 hrs.	19:00hrs.		

Las reuniones informativas para los padres de familia contemplan el mismo formato, debido a que la información es la que varía según las actividades que se han planificado desarrollar.

Los recursos a invertir y entregar es el calendario detallado que será entregado impreso y será puesto en la página web para la observancia constante.

1.1.5. Reuniones formativas para padres de familia

Nombre	Fecha	Lugar	Programa	Recurso
Educar compromiso compartido	25.03.2011	Sede del colegio	Bienvenida Temas a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Salud infantil • La lonchera nutritiva • Los primeros días en el colegio • Preguntas y respuestas Cierre	Humano Tecnológico Expositor (Psicólogo)
	18:00 hrs.	19:00 hrs.		
Los buenos padres	07.05.2011	Sede del colegio	Bienvenida Temas a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • La familia • La violencia intrafamiliar • Los niños y la televisión • Preguntas y respuestas Cierre	Humano Tecnológico Expositor (Psicólogo)
	18:00 hrs.	19:00 hrs.		
Niños sociables y las nuevas metodologías educativas	29.07.2011	Sede del colegio	Bienvenida Temas a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Los niños con características especiales • Los métodos de enseñanza-aprendizaje • La lectura, un compromiso Preguntas y respuestas Cierre	Humano Tecnológico Expositor (Psicólogo)
	18:00 hrs.	19:00hrs.		

Los temas son propuestos de acuerdo a la calendarización de las actividades curriculares que desarrolla el colegio.

Los expositores son con el apoyo de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, un experto de la OPS.

1.2. Página web

La página web, también conocida como una página de Internet. Está compuesta principalmente por información (sólo texto o módulos multimedia) así como por hiperenlaces; además puede contener o asociar datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse, y también aplicaciones embebidas para hacerla interactiva.



El sitio web se obtendrá por medio de un administrador de página web, cancelando para el alojamiento la cantidad de \$15. Esta será desarrollada por un diseñador gráfico y que entregará la página con todas las características solicitadas.

La página web del jardín infantil “Los Peques de San Ángel”, responderá a la siguiente estructura:

1. Presentación
2. Cintillo fotográfico
3. Imagen, logotipo
4. Contenido
 - a. Información institucional
 - i. Misión
 - ii. Visión
 - iii. Objetivos
 - iv. Organigrama
 - v. Procedimientos sencillos y claves
 - b. Información académica
 - i. Presentación de las y los maestros
 - ii. Calendario de actividades
 - c. Redes sociales (link a Facebook)

- d. Preguntas básicas de los padres (Los papas queremos saber), este espacio tendrá cada quince días un artículo de educación para los padres de familia.

La visibilidad de la página web es sencilla y representativa a la institución, contará con espacio para descargas y para recibir comentarios, además de solicitudes de información.

1.3. Acciones de visibilidad

- 4 Banners



- 2 Carteleras



Noviembre 2009



Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1 Daremos gracias a Dios en familia	2 Pensaré en alguna situación que me parece injusta en el mundo y lo platicaré con mi mamá/papá	3 Preguntaré a mi profesor/mamá/papá mis derechos como niño por ley	4 Preguntaré a mi profesor/mamá/papá mis obligaciones por ley	5 Escribiré las consecuencias si no cumplo con mis obligaciones por ley (si no estudio, voy a reprobarme y si no voy a la escuela voy a perderme un día)	6 Haré una lista de cosas que hago injustas que afectan el medio ambiente y procuraré no hacerlas más	7 Jugaré una carrera en familia y entenderé la importancia de darle un premio al ganador
8 Daremos gracias a Dios en familia	9 Obedeceré todos los señalamientos viales (semaforos, etc.) y platicaré con mi familia y compañeros la importancia de hacerlo	10 Le preguntaré a mi profesor (a) quien de mi salón sacó las mejores calificaciones y lo felicitaré reconociéndole su esfuerzo	11 Apuntaré 5 cosas que me gustan de mi comportamiento que tengan mi mamá/papá	12 Apuntaré una solución a cada una de las quejas que me han dado ayer procurando llevarlas a cabo y la platicaré con mi mamá/papá	13 Escribiré 5 cosas en las que voy a practicar la justicia y las platicaré con mi mamá/papá	14 Escribiré 5 cosas en las que voy a practicar la justicia y las platicaré con mi mamá/papá como antes cambié
15 Daremos gracias a Dios en familia y haremos ejercicio juntos	16 Le preguntaré a cada uno en mi familia si alguna actividad me ha parecido injusta y procuraré no hacerlo más	17 Haré un dibujo muy bonito que diga "Voy a tratar a los demás como quiero que me traten" y lo colgaré en mi habitación	18 No voy a hablar mal de nadie y evitaré los malos comentarios sobre los demás	19 Voy a tratar a todos mis compañeros por igual	20 Voy a darle las gracias a todas las personas que hacen algo por mí	21 Le pediré a mi mamá/papá que hagamos un reglamento familiar por escrito
22 Daremos gracias a Dios en familia	23 Le pediré a mi mamá/papá que pongamos consecuencias justas por cosas que no se cumplen a cada regla acordada que no se cumple	24 Voy a ser justo con la persona que arregla mi casa no dejando cosas más tiradas	25 Pensaré en alguna cualidad que tenga la persona que me cae más mal	26 Le reconoceré a cada persona de mi casa lo que más admiro de cada uno	27 Hoy compartiré mi lunch en partes iguales con algún compañero que no haya llevado lunch a la escuela	28 Le pediré a mi profesor/mamá/papá que me platicue la historia del Negro Yanga
29 Daremos gracias a Dios y tendremos por la justicia en el mundo	30 Si paso por una situación injusta lo diré y defenderé ante los demás lo que pienso					



Este mes veremos el Valor de la Justicia, el cual significa dar a cada uno lo que le corresponde, lo que merece o le pertenece buscando el equilibrio entre las personas.

El antivalor de la justicia, la injusticia, aparece en la vida diaria cuando se le niega a alguien lo que consiguió con su esfuerzo o por derecho propio como es el respeto (incluyendo el respeto a la naturaleza). El valor de la justicia es fundamental en la vida diaria de la familia y la sociedad, garantizándole seguridad y relaciones equilibradas basadas en el respeto. La justicia garantiza el dar opciones a cada uno en nuestra familia y sociedad para hacer lo mejor en nuestras vidas, tratando siempre de no afectar a los demás e implementando el esfuerzo por lograr nuestras metas contando con que el resultado del esfuerzo se respeta.



Calendario de valores para niños

- 10 Agendas mensuales con la programación de actividades





Desarrollo de talleres

Talleres para docentes

1	Objetivo	Desarrollar actitudes en los docentes para involucrar a los padres de familia en el proceso educativo de los niños y niñas del Jardín Infantil Los Peques.			
	Tema	Educar, un compromiso compartido			
	Fecha	26 de noviembre de 2010			
	Lugar	Sede del colegio			
	Hora	09:00 a 11:00 horas			
Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Motivación	20 minutos	Directora	Evaluación permanente a través de la interacción durante el taller	Preguntas directas de los padres de familia a los docentes (recopilación)	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Papel (pliegos) • Marcadores • Hojas con casos • Encuestas
Presentación de audiovisual	10 minutos	Coordinadora		Video	
Presentación del tema	40 minutos	Expositor invitado (Psicólogo)		Charla con preguntas directas a los docentes <ol style="list-style-type: none"> a. Qué es educar b. Cuál es el compromiso de los docentes y de los padres de familia c. Cómo hacer que los padres sean participativos d. Exposición de casos <ol style="list-style-type: none"> a. Niños peleoneros b. Niños que aún no van al baño c. Las enfermedades y el colegio 	
Espacio de discusión	20 minutos	Moderador	Panel foro	Organización de grupos que responderán a casos específicos	
Desarrollo de conclusiones	10 minutos	Expositor invitado (Psicólogo)	Carteles	Desarrollo de carteles con las conclusiones, puesta en común	
Refacción	10 minutos	Coordinadora			
Cierre	10 minutos	Coordinadora	Encuesta	Respuesta a preguntas sobre el desarrollo del taller y la retentiva de la temática tratada	

2	Objetivo	Fortalecer los conocimientos de los docentes sobre la implementación de nuevas metodologías para la enseñanza de los niños y niñas			
	Tema	Nuevas metodologías de enseñanza para niños pequeños			
	Fecha	05 de enero de 2011			
	Lugar	Sede del colegio			
	Hora	09:00 a 11:00 horas			
Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Motivación	10 minutos	Coordinadora	Evaluación permanente a través de la interacción durante el taller	Preguntas directas de los padres de familia a los docentes (recopilación)	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Papel (pliegos) • Marcadores • Hojas con casos • Encuestas
Presentación del tema	30 minutos	Expositor invitado (Pedagogo)		Charla con preguntas directas a los docentes <ol style="list-style-type: none"> a. Cómo actuar con los niños que se aíslan b. Que tipos de motivación se utilizan si los niños no se involucran c. Cuántos juegos debe de tener una clase Exposición de casos <ol style="list-style-type: none"> a. La adecuada posición del lápiz b. Enseñando haciendo (motricidad grues) 	
Mesas de trabajo	30 minutos	Moderador	Guía para implementar metodologías	Desarrollo de una guía de implementación de metodologías diversas	
Puesta en común	20 minutos	Moderador	Panel foro	Organización de grupos que responderán a casos específicos	
Espacio de discusión	10 minutos	Expositor invitado (Pedagogo)	Carteles	Desarrollo de carteles con las conclusiones, puesta en común	
Refacción	10 minutos	Coordinadora			
Cierre	10 minutos	Coordinadora	Encuesta	Respuesta a preguntas sobre el desarrollo del taller y la retentiva de la temática tratada	

3

Objetivo	Fortalecer los conocimientos en los docentes sobre la importancia de desarrollar actividades que refuerzen la lecto-escritura en los niños preescolares
Tema	Lecto-escritura, la llave del desarrollo de una nación
Fecha	03 de junio de 2011
Lugar	Universidad del Valle de Guatemala
Hora	08:00 a 13:00 horas

Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Apertura del taller	10 minutos	Universidad del Valle de Guatemala	Evaluación permanente a través de la interacción durante el taller	El taller se desarrollará en tres partes a. Antecedentes de la educación especial b. Las nuevas tendencias de la escritura y lectura inicial c. Actividades de fácil desarrollo para los niños pequeños en compañía de padres y maestros	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Encuestas
Desarrollo del taller (parte a)	30 minutos	Expositor (Educación especial)			
Espacio de discusión (1)	20 minutos	Moderador			
Desarrollo del taller (parte b)	30 minutos	Expositor (Educación especial)			
Puesta en común	30 minutos	Moderador			
Break	10 minutos	Coordinación			
Desarrollo del taller (parte c)	30 minutos	Expositor (Educación especial)	Evaluación permanente a través de la interacción durante el taller	Se dividirán en grupos para trabajar y discutir sobre los temas desarrollados	
Espacio de discusión	20 minutos	Moderador			
Desarrollo de conclusiones	20 minutos	Expositor (Educación especial)	Trabajo en equipos		
Presentación de conclusiones	30 minutos	Moderador	Conclusiones del taller	Conclusiones presentadas por la vocera de cada uno de los grupos	
Cierre-refacción	10 minutos	Coordinación			

4

Objetivo	Desarrollar ejercicios de expresión plástica con los docentes para replicarlos en los niños.
Tema	La expresión plástica, actividad lúdica en los niños pequeños
Fecha	26 de agosto de 2011
Lugar	Sede del colegio
Hora	09:00 a 12:00 horas

Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Presentación de la actividad	10 minutos	Coordinación	Evaluación permanente a través de la interacción durante el taller	Se explicará como se desarrollará la actividad, división de grupos, desarrollo de materiales didácticos y para los niños	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Papel (pliegos) • Marcadores • Hojas con casos • Encuestas
Mesas de trabajo	30 minutos	Coordinación		Se subdividirán en dos grupos, uno de ellos trabajará actividades para desarrollar la motricidad fina y el otro motricidad gruesa. Luego estos grupos de invertirán.	
Presentación de propuestas lúdicas	30 minutos	Moderador		Se discutirá sobre los beneficios de las instrucciones sencillas	
Espacio de discusión	20 minutos	Coordinación		Se elaborarán carteles con las conclusiones y se presentarán los materiales realizados	
Presentación de conclusiones	20 minutos	Moderador	Carteles con las conclusiones		
Cierre-refacción	10	Coordinación			

Reuniones informativas para padres de familia

1	Objetivo	Informar a los padres sobre las actividades generales a realizarse en el año escolar.				
	Tema	Información de inicio del año escolar				
	Fecha	04 de febrero de 2011				
	Lugar	Sede del colegio				
	Hora	18:00 a 19:00 horas				
Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos	
Bienvenida	10 minutos	Directora	Atención y participación de los padres de familia	Se da la bienvenida y se presentan todas las maestras	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Papel (pliegos) • Marcadores • Hojas con casos • Encuestas 	
Detalle de las actividades por calendario	20 minutos	Coordinadora		Se presentan las actividades que se tienen programadas en la primera parte del año. a. Charlas formativas para padres b. Actividades extraaula c. Materiales para desarrollar las actividades		
Preguntas y respuestas	20 minutos	Coordinadora		Los padres preguntas sobre las actividades que no quedaron claras y la coordinadora responde		
Cierre						

2

Objetivo	Informar a los padres sobre las actividades generales a realizarse en el año escolar.
Tema	Información de actividades relativas al segundo semestre del año escolar
Fecha	08 de julio de 2011
Lugar	Sede del colegio
Hora	18:00 a 19:00 horas

Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Bienvenida	10 minutos	Directora	Atención y participación de los padres de familia	Se da la bienvenida y se presentan todas las maestras	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Papel (pliegos) • Marcadores • Hojas con casos • Encuestas
Detalle de las actividades por calendario	20 minutos	Coordinadora		Se presentan las actividades que se tienen programadas en la primera parte del año. a. Charlas formativas para padres b. Actividades extraaula c. Materiales para desarrollar las actividades	
Preguntas y respuestas	20 minutos	Coordinadora		Los padres preguntan sobre las actividades que no quedaron claras y la coordinadora responde	
Cierre					

3

Objetivo	Informar a los padres sobre las actividades generales a realizarse en el año escolar.
Tema	Preparación para el cierre del año escolar y las fiestas patrias
Fecha	09 de septiembre de 2011
Lugar	Sede del colegio
Hora	18:00 a 19:00 horas

Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Bienvenida	10 minutos	Directora	Atención y participación de los padres de familia	Se da la bienvenida y se presentan todas las maestras	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Papel (pliegos) • Marcadores • Hojas con casos • Encuestas
Detalle de las actividades por calendario	20 minutos	Coordinadora		Se presentan las actividades que se tienen programadas en la primera parte del año. <ol style="list-style-type: none"> a. Charlas formativas para padres b. Actividades extraaula c. Materiales para desarrollar las actividades 	
Preguntas y respuestas	20 minutos	Coordinadora		Los padres preguntan sobre las actividades que no quedaron claras y la coordinadora responde	
Cierre					

Reuniones formativas para padres de familia

1	Objetivo	Fortalecer en los padres de familia el interés por desarrollar una educación en sus hijos, compartida con los docentes.			
	Tema	Educación, compromiso compartido			
	Fecha	25 de marzo de 2011			
	Lugar	Sede del colegio			
	Hora	18:00 a 19:00 horas			
Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Bienvenida	10 minutos	Dirección	Atención y participación de los padres de familia	Música de fondo	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Presentación powerpoint
Desarrollo de temas	30 minutos	Coordinación		En una presentación power point se desarrollan los siguientes temas: a. Salud infantil b. La lonchera nutritiva c. Los primeros días en el colegio	
Preguntas y respuestas	20 minutos	Dirección-padres de familia		Los padres de familia realizan preguntas sobre algunos casos específicos en sus hijos	
Cierre-refacción	10 minutos	Coordinación			

2

Objetivo	Fortalecer en los padres de familia el objetivo de ser “buenos padres”
Tema	Los buenos padres
Fecha	07 de mayo de 2011
Lugar	Sede del colegio
Hora	18:00 a 19:00 horas

Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Bienvenida	10 minutos	Dirección	Atención y participación de los padres de familia	Música de fondo	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Presentación powerpoint
Desarrollo de temas	30 minutos	Expositor invitado (Psicólogo)		En una presentación power point se desarrollan los siguientes temas: a. La familia y la violencia intrafamiliar b. Los niños y la televisión	
Preguntas y respuestas	20 minutos	Dirección-padres de familia		Los padres de familia realizan preguntas sobre algunos casos específicos en sus hijos	
Cierre-refacción	10 minutos	Coordinación			

!-!

3

Objetivo	Brindar a los padres de familia nuevas metodologías para la educación de sus hijos.
Tema	Niños sociables y las nuevas metodologías educativas
Fecha	25 de marzo de 2011
Lugar	Sede del colegio
Hora	18:00 a 19:00 horas

Actividad	Tiempo	Responsable	Evaluación	Metodología	Recursos
Bienvenida	10 minutos	Dirección	Atención y participación de los padres de familia	Música de fondo	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas y mesas • Cañonera • Laptop • Bocinas • Presentación powerpoint
Desarrollo de temas	30 minutos	Expositor invitado (Psicólogo)		En una presentación power point se desarrollan los siguientes temas: a. Los niños con características especiales b. Los métodos de enseñanza-aprendizaje c. La lectura, un compromiso	
Preguntas y respuestas	20 minutos	Dirección-padres de familia		Los padres de familia realizan preguntas sobre algunos casos específicos en sus hijos	
Cierre-refacción	10 minutos	Coordinación			

⋮



Manual de procedimientos



Síguenos

www.facebook.com/lospeques

www.lospeques.com.gt

6ta. Calle, Casa 241,
de San Ángel III



Procedimientos
Administrativos y docentes

Quienes somos

Visión:

Somos una institución que ofrece servicios educativos. Que promueve valores para la formación del carácter de individuos exitosos y éticos en el ámbito social, intelectual, cultural y deportivo.

Misión:

Brindamos un lugar que reúne las cualidades de espacio, personal calificado y calidez humana; impartimos programas educativos bilingües vanguardistas que se ajustan a las necesidades de los educandos que facilitan el desarrollo de destrezas sociales, intelectuales y físicas por medio del aprendizaje significativo.



DOCENTES

10. Cuadros Estadísticos

- a. En el mes de marzo –aproximadamente- se realiza la estadística inicial y asignación de códigos por cada alumno, por lo que la maestra de grado deberá completar el cuadro en borrador para ser revisado e impreso por la coordinación administrativa.
- b. En octubre se realiza el mismo proceso como estadística final en donde se debe dar por APROBADO a todos los alumnos –por mandato del Ministerio de Educación, todo estudiante del nivel Pre-primario deberá ser promovido de grado-
- c. Cuerpo docente está en la obligación de firmar los cuadros estadísticos tanto iniciales como finales.

11. Cierre de Labores

- a. Reunión de Cierre
- b. Alcances
- c. Entrega de Material a Dirección
- d. Entrega de Planificación Anual a Dirección
- e. Limpieza de aula
- f. Firma de Acta de Cierre
- g. Firma de Finiquito Laboral –SI FUESE NECESARIO-

DOCENTES

8. Clausura y Graduación

- a. A partir del mes de junio se entregará el concepto de clausura por lo que deberán iniciar con la planificación de dos coreografías por grado.
- a. Se realizarán 2 ensayos generales
- b. La clausura se realiza el 20 de octubre considerando el asueto del día para poder contar con la presencia de todos los padres de familia.
- c. Las maestras deben apoyar el proceso de la graduación, en la realización de material, elaboración del programa y atención a los graduandos de Preparatoria.

9. Exámenes

- a. En calendario anual se da a conocer la fecha de entrega de exámenes -trimestrales, semestrales y finales- para revisión de Dirección.
- b. Si se entregan cambios se cuenta con 48 horas para entregar correcciones.
- c. De lo contrario no se sacarán copias en el tiempo estipulado y correrán por cuenta de la maestra.



En el año 2003 fundamentado en la idea de hacer de la niñez guatemalteca un aporte de éxito para la sociedad, nace el Jardín Infantil Los Peques de San Ángel, ubicado en la 6ta. Calle, Casa 241, de San Ángel III.

Su fundadora Patricia de Morales quien con la intención de promover la educación pre-primaria como eje fundamental del desarrollo humano decide iniciar labores a partir del enero 2004, con 54 peques (estudiantes) quienes llegaron por primera vez a un Centro de Estudios.

Los Peques, como todos le conocen es un Centro de Estudios personalizado para niños y niñas de 2 a 6 años quienes cursan los grados de Jardín, Nursery, Pre-Kinder, Kinder y Preparatoria, grados en los que aprenden desde conocer los colores hasta leer y escribir en letra de carta para luego llegar a colegios de Prestigio.

A nivel educativo el colegio promueve una educación basada en distintos métodos pedagógicos: con los cuales se logra el desarrollo integral del niño(a).

Al paso de los años el Jardín Infantil Los Peques de San Ángel ha ido incrementando su población estudiantil y así el compromiso de brindar una educación de vanguardia para las nuevas generaciones. En este 2010 contamos con estudiantes.

ADMINISTRATIVOS

1. Control de Asistencia

- a. En libro de actas se deberá llevar el control de asistencia del personal -docente, administrativo y mantenimiento-

2. Elaboración de Actas Laborales

- a. Elaboración y control de acta de inicio y cierre de labores, así como de penalización hacia el personal.

3. Circulares y Calendario

- a. El primer día hábil de cada mes deberá enviarse el calendario mensual a padres de familia -entregar a maestras encargadas de grado-.
- b. Es necesaria la elaboración de 1 circular informativa por cada evento relevante -visitas de personajes a la institución, conferencias, clausura, graduación, excursiones, pagos, etc.-

4. Control de Material y Fotocopias

- a. Contra entrega se deberá llevar a cabo el control semanal del material y fotocopias solicitado por cada maestra de grado.
 - i. Firmar libro de entrega
- b. Las fotocopias de los exámenes deberán entregarse en un periodo no mayor a tres días.



DOCENTES

5. Solicitud de material

- a. Tras recibir la autorización de la Planificación, las maestras(os) recibirán el cuaderno para solicitar material de la semana
- b. Únicamente se entregará el material solicitado
- c. Entrega de Fotocopias solicitadas

6. Entrega de Recibos

- a. Coordinación administrativa entregará recibos para que sean enviados a padres de familia
- b. Se entregarán con listado correspondiente

7. Actividades Especiales

- a. Maestras encargadas deberán entregar planificación especial para cada actividad
- a. Decoración del Portón
- b. Actividad
 - i. Introducción
 - ii. Desarrollo
 - iii. Evaluación -Globalizar el tema-

DOCENTES

1. Inicio de Labores

- a. Bienvenida Institucional –Directora General-
- b. Asignación de Grado
- c. Asignación de Aula
- d. Asignación de Comisiones de Trabajo
- e. Entrega de Material
- f. Entrega de Planificación anual
- g. Entrega Calendario Anual
- h. Emisión de Acta

2. Asignación de Alumnos

- a. Entrega listado de 15 alumnos por grado

3. Entrada y Rutina

- a. Cada maestra será asignada para ser responsable de manera cíclica de puerta y de rutina, por lo que deberá dirigir las actividades y responsabilidades que esto conlleva – recepción de niños, recibos, anotaciones y colocar las canciones de la rutina si fuese necesario.

4. Planificación Semanal

- a. Cada viernes deberá entregarse a Dirección la Planificación Semanal para autorización correspondiente.
- b. Hojas de trabajo –para fotocopiar-



ADMINISTRATIVOS

5. Control de Colegiaturas

- a. Deberá asignarse a cada niño diez boletas correlativas para el pago mensual de la colegiatura.
- b. Ingresar en cada boleta el nombre y número de cuenta
- c. Elaborar sobres para entrega de talonarios en reunión informativa.
- d. Recibir diariamente tablas en cada puerta para emitir recibos de pago correspondientes.
- e. Elaboración de recibos y entrega a maestras de grado
- f. Entrega de dinero ingresado a la institución de manera diaria a Dirección General
- g. Elaboración de recordatorios de pago y suspensión de niños con más de dos meses de retraso en pago de colegiaturas.
- h. Un día antes de la entrega de notas deberá ser indicado a las maestras que niños se encuentran insolventes ya que no podrán recibir notas.

ADMINISTRATIVOS

6. Logística de reuniones y actividades especiales

- a. En calendario escolar deberá seleccionarse las fechas de reuniones y actividades especiales
- b. Gestionar lugar, horario y mobiliario a utilizar
- c. Coordinar traslado de equipo si fuese necesario –personal de mantenimiento de apoyo-
- d. Coordinación de transporte para excursiones
- e. Coordinación de refacción para actividades especiales
- f. Convocatoria de padres de familia –circular-
- g. Convocatoria de personal para reunión de alcances

7. Coordinación con Proveedores

- a. En el mes de julio convocar a editoriales para selección de libros de siguiente ciclo escolar
- b. Solicitud de libros para ciclo escolar
- c. Solicitud de material manipulativo
- d. Solicitud de insumos de limpieza
- e. Pago de Seguridad
- f. Coordinar la revisión de mobiliario o compra del que fuese necesario reponer.
- g. En el mes de febrero planificar la devolución de libros a las editoriales y pago correspondiente.



ADMINISTRATIVOS

8. Coordinación personal de mantenimiento

- a. Realizar diariamente la supervisión de limpieza de las instalaciones
- b. Supervisar el apoyo del personal de mantenimiento en el receso.

9. Pago Planilla

- a. Elaboración de Planilla
- b. Solicitar autorización a Contabilidad y Dirección General
- c. Emisión de Cheques y comprobantes de pago

10. Solicitud de Cumpleaños

- a. Recepción de solicitud de cumpleaños
- b. Gestión de autorización en Dirección
- c. Envío de autorización o cambio de fecha por medio de la Maestra de Grado.

11. Enlace con Ministerio de Educación

- a. Asistir a las reuniones convocadas por el Ministerio de Educación
- b. Elaboración de Cuadros Estadísticos
- c. Entrega de Cuadros Estadísticos a la Supervisora correspondiente.

12. Control de llamadas institucionales

- a. Padres de Familia
- b. Proveedores



Preguntas de padres de familia



Síguenos

www.facebook.com/lospeques



Quienes somos

Visión

Somos una institución que ofrece servicios educativos. Que promueve valores para la formación del carácter de individuos exitosos y éticos en el ámbito social, intelectual, cultural y deportivo.

Misión

Brindamos un lugar que reúne las cualidades de espacio, personal calificado y calidez humana; impartimos programas educativos bilingües vanguardistas que se ajustan a las necesidades de los educandos que facilitan el desarrollo de destrezas sociales, intelectuales y físicas por medio del aprendizaje significativo.

www.lospeques.com.gt



Los papás queremos saber...

6ta. Calle, Casa 241,
de San Ángel III



Los papás queremos saber...

INSCRIPCIÓN

- a. Entrevista Informativa con la Dirección
 - I. Metodología
 - II. Instalaciones
 - III. Costos Colegiatura y Materiales
- b. Inscripción
 - I. Ingresar datos en ficha de inscripción
 - II. Entrega de Papelería
 - i. Partida de Nacimiento
 - ii. Fotocopia de cédula padres de familia
 - iii. Carné de Vacunas
 - iv. 2 Fotografías tamaño cédula
 - v. Firma de Convenio Escolar
 - III. Pago de Cuota de Inscripción
 - i. Cuota de Enero
 - ii. Cuotas de Materiales
 - a. Enero
 - b. Julio
 - c. Septiembre
 - IV. Servicio de Bus
 - i. Indicar ruta
 - ii. Firmar contrato -10 meses-

CUMPLEAÑOS

- a. Solicitar a Maestra de Grado solicitud de cumpleaños
- b. La institución autorizará según calendario escolar
- c. Institución enviará autorización o cambio de fecha a padres de familia
- d. Al recibir la autorización se deberá entregar a Maestra de Grado invitaciones 8 días antes de la celebración.
- e. Presentarse a las 9 horas con todos los enseres necesarios para la celebración –descritos en la solicitud-.

3. PAGO DE COLEGIATURAS

- a. Recibir boletas enumeradas por la institución –enero a octubre-
- b. Realizar el pago correspondiente en Banco G&T Continental Cta. 61-0736617-2 a nombre de Patricia de Morales antes del día diez de cada mes
- c. Presentar comprobante de pago a la maestra encargada de puerta –del día-
- d. Institución emitirá recibo correspondiente
- e. Si su pago es en efectivo deberá dirigirse a Coordinación Administrativa.

ACTIVIDADES

- a. Como compromiso adquirido dentro de un triángulo educativo –padre- niño(a) e institución- deberán participar activamente en:
 - I. Sesión Informativa –Inicio de Ciclo Escolar-
 - II. Actividades Formativas de Padres de Familia
 - III. Entregas de notas
 - IV. Kermesse
 - V. Visita al Zoológico
 - VI. Desfile de Independencia
 - VII. Día del Mercadito
 - VIII. Clausura

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

- a. La institución le brinda a los peques la opción de pertenecer a actividades extracurriculares en donde se evalúa la participación, conducta, entre otros.
 - I. Equipo de Cheerleaders Baby Queens
 - II. Equipo de Fútbol





Página web

Para padres
Los papás necesitamos saber

Seguro Escolar
Información qué hacer en caso de una emergencia



Organigrama
Quiénes somos?

Calendario de actividades
cambiante

Redes sociales
Facebook

Galería fotográfica
cambiante