

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



**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA  
DEL COLEGIO MIXTO MAYALAND.**

Lic. Eldyn Rene Bolaños Mancio

Guatemala, noviembre 2013

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



Trabajo de Graduación

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA  
DEL COLEGIO MIXTO MAYALAND**

Presentado por

Lic. Eldyn Rene Bolaños Mancio.

Previo a optar por el título de:  
Magister Artium en Comunicación Organizacional

Guatemala, noviembre 2013

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

Director	Lic. Julio E. Sebastián Chilin.
Representantes Docentes	Lic. Víctor Carillas M.A. Amanda Ballina
Representantes Estudiantiles	Néstor Aníbal de León Velásquez José Jonathán Girón Ticurù
Representante de los Egresados	Lic. Johnny Michael González Batres
Secretaria	M. Sc. Claudia Molina

**Consejo Académico de Postgrado**

Director	Lic. Julio Sebastián Chilin.
Directora de Postgrado	M.A. Aracelly Krisanda Mérida González
Vocal 1	Dr. Ángel Valdez
Vocal 2	M.A. Amanda Ballina Talento
Vocal 3	M.Sc Sergio Morataya

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por permitirme llegar a culminar esta meta, por darme la sabiduría, la voluntad, la fuerza, la pasión y sobre todo su bendición en todo momento.

**A MI FAMILIA**, por ser el pilar fundamental de este logro, quienes me apoyaron en todo momento, dándome las ganas, la fuerza, y la voluntad para seguir adelante, gracias por toda la ayuda, tanto económica como emocional, por acompañarme en los desvelos realizando tareas e investigaciones, gracias por estar al tanto en cada salida, sin ustedes no hubiera sido posible este logro, es algo que nunca les podré pagar y siempre lo llevaré en mi corazón con mucha humildad.

**A MI MADRE CLARA LUZ MANCIO**, que ha sido un angelito que Dios me ha regalado el cual me ha guiado toda la vida por el camino del éxito, Gracias a ti por iniciar mi formación, por nunca abandonarme ni un solo segundo, por dedicar tu tiempo en cada aspecto de mi vida, por estar conmigo cuando las situaciones se han puesto difíciles, me has dado apoyo, me has aconsejado, has logrado que en mi vida nunca fáltese nada. Contigo he aprendido el verdadero significado del amor incondicional. Esta tesis no alcanzaría para mencionar todo lo que has realizado por mi, gracias, porque sé, que lo has hecho sin esperar nada a cambio. A ti te dedico este triunfo y los venideros porque mas que mi madre eres la razón de mi existir.

**A MI PADRE ELMER BOLAÑOS LAM**, un ser especial que Dios me ha dado para guiarme hacia el camino del triunfo, gracias por apoyarme en todo momento, y en todos los sentidos, gracias por darme tu experiencia, tu sabiduría, y tus consejos para poder llegar aquí, Siempre te agradeceré que me hayas acompañado en mis tareas y proyectos y gracias por estar siempre al pendiente de mi.

**A MIS HERMANOS:**

**ELMER BOLAÑOS MANCIO**, gracias a vos empecé este camino, gracias por estar siempre allí cuando lo he necesitado, gracias por el apoyo, gracias por el cariño, gracias por tu paciencia y tranquilidad porque has sido un ejemplo a seguir.

**ARELIS BOLAÑOS MANCIO**, además de mi hermana has sido mi alma gemela, gracias por todo el apoyo, el cariño, que me has brindado, tu integridad y responsabilidad me han guiado por el camino de este logro. Fuiste mi otra mitad durante estos 5 años. Y que mas bendición que poder graduarnos juntos.

**A JAMES MUNRO**, gracias por todo el apoyo incondicional que nos has brindado, por ser una luz en nuestras vidas.

**A MI ABUELA ISABELLA LAM MONZON**, eterno cariño, respeto y admiración.

**A MI TIA JUAQUINA DE LEON Y al Lic. JORGE OVIDIO DE LEON**, por su cariño y apoyo.

**A LA FAMILIA CUEVAS MANCIO**, por las muestras de cariño.

**A MI PERRO HENRY THOMAS**, por acompañarme durante la realización de mis proyectos.

**A TODA MI FAMILIA, ABUELA, TÍOS, PRIMOS Y AMIGOS**, que me apoyaron de alguna manera en mi carrera.

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, Institución, la cual me brindo mi formación profesional.

**LICENCIADO JULIO MORENO SEBASTIÁN**, por ser quien me acompañó durante los 7 años de estudio, brindándome, su orientación, su conocimiento y sobre todo su cariño.

**M.A. ARACELLY KRISANDA MÉRIDA GONZÁLES**, gracias por ser la persona que nos dio fuerzas para seguir cuando las cosas marchaban cuesta arriba, nunca olvidare esas palabras de aliento que nos hicieron luchar por esta meta.

Gracias por estar siempre al pendiente, por la ayuda incondicional. Gracias por ser alguien diferente en quien confiar. Todo mi admiración, cariño y respeto hacia usted. Eternamente agradecido.

**A MIS CATEDRÁTICOS**, las enseñanzas que trascienden difícilmente se olvidan. Muchas gracias por brindarme sus conocimientos durante estos 5 años, gracias por haber formado mi conocimiento académico. A ustedes este triunfo.

**AI COLEGIO MIXTO MAYLAND**, por abrirme sus puertas y brindarme todo el apoyo para que este proyecto se llevara a cabo.

**A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS**, que formaron parte de mi aprendizaje y me apoyaron durante este ciclo académico

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

## ÍNDICE

	Pág.
Resumen	11
Introducción	12
<b>Capítulo I: Diagnóstico Situacional</b>	
1.1 Ubicación geográfica de la organización	14
1.2 Naturaleza de la empresa	14
1.3 Objetivos, Misión y Visión	15
1.4 Descripción de actividades	15
1.5 Actores	16
1.6 Organigrama	17
1.7 Perfil de los trabajadores (requerimientos, clasificación)	18
<b>Capítulo II: Fundamentos Epistemológicos</b>	20
<b>Capítulo III: Metodología aplicada</b>	
3.1 Enfoque	25
3.2 Objetivo general	25
3.3 Objetivos específicos	25
3.4 Fuentes primarias	26
3.5 Fuentes secundarias	26
3.6 Actividades	26
3.7 Instrumentos	26
3.8 Población	27
3.9 Muestra	27
3.10 Método de análisis	27
<b>Capítulo IV: Diagnóstico Comunicacional</b>	
4.1 Análisis de la comunicación interna	28
4.1.1 Vertical descendente y ascendente	29
4.1.2 Horizontal	31
4.1.3 Circular	33
4.1.4 Comunicación de crisis	35
4.2 Análisis de la Comunicación Externa	
4.2.1 Usuarios	37
4.2.2 Instituciones	37
4.2.3 Medios de comunicación	37
4.3 Análisis de la Identidad Corporativa	42
4.3.1 Elementos icónico-visuales	42
4.3.2 Señalética	47



4.4 Análisis de la Imagen Corporativa	
4.4.1 Reputación Corporativa	48
4.1 Foda	54
4.2 Análisis y pronóstico de la situación	56
4.3 Factores influyentes: directos e indirectos	57
4.4 Árbol de problemas	58
4.5 Determinación de prioridades comunicacionales	59
4.6 Funciones de la Comunicación para la solución	59
<b>Capítulo V: Propuesta de Estrategia de Comunicación Organizacional</b>	
5.1 Justificación	60
5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación	61
5.2.1 General	61
5.2.2 Específicos	61
5.3 Públicos	
5.3.1 Interno	62
5.4 Propuesta	62
5.4.1 Matriz de coherencia para plan de comunicación	64
5.4.2 Plan de comunicación interna	66
<b>Producto 1</b>	
Problema	66
Objetivo de comunicación	66
Actividades	66
Resultados esperados	66
Presupuesto	66

<b>Producto 2</b>	
Problema	67
Objetivo de comunicación	67
Actividades	67
Resultados esperados	67
Presupuesto	67
<b>Producto 3</b>	
Problema	68
Objetivo de comunicación	68
Actividades	68
Resultados esperados	68
Presupuesto	68
<b>Producto 4</b>	
Problema	69
Objetivo de comunicación	69
Actividades	69
Resultados esperados	69
Presupuesto	69
<b>Producto 5</b>	
Problema	70
Objetivo de comunicación	70
Actividades	70
Resultados esperados	70
Presupuesto	70
5.4.4 Validación de la propuesta	71
5.4.5 Cronograma de la implementación de la propuesta	71
5.4.6 Plan de monitoreo y evaluación	72
<b>Capítulo VI: Resultados</b>	
6.1 Validación	73
6.2 Implementación	73
6.3 Resultados futuros	73
6.3.1 Comunicación Interna	73
Conclusiones	74
Recomendaciones	76
Referencias Bibliográficas	77
Anexos	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Mapa de ubicación	13
Figura 2.	Organigrama	17
Figura 3.	Página web	38
Figura 4.	Página de <i>Facebook</i>	39
Figura 5.	Página de <i>Titear</i>	39
Figura 6.	Blog	40
Figura 7.	Publicidad en vallas	40
Figura 8.	Buses	41
Figura 9.	Padres de familia	41
Figura 10.	Instalaciones	42
Figura 11.	Aulas	42
Figura 12.	Uniforme niño	43
Figura 13.	Uniforme niña	43
Figura 14.	Entrevista a personal de Limpieza	44
Figura 15.	Entrevista a coordinadora	44
Figura 16.	Logo	45
Figura 17.	Instalaciones	45
Figura 18.	Hojas membretadas	46
Figura 19.	Material corporativo	47
Figura 20.	Señalética	47
Figura 21.	Exterior instalaciones Mayaland	49
Figura 22.	Marca	49
Figura 23.	Árbol de problemas	57

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Pregunta # 2 encuesta a empleados	30
Pregunta # 3 encuesta a empleados	31
Pregunta # 4 encuesta a empleados	32
Pregunta # 5 encuesta a empleados	33
Pregunta # 6 encuesta a empleados	34
Pregunta # 7 encuesta a empleados	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de Análisis de la comunicación Interna	36
Tabla 2	Guía de observación comunicación externa	37
Tabla 3	Matriz FODA	54
Tabla 4	Matriz FODA 2	55
Tabla 5	Matriz de coherencia plan de comunicación	63
Tabla 6	Cronograma de Implementación de la propuesta	71
Tabla 7	Monitoreo y Evaluación	72

## **Resumen**

El siguiente trabajo tiene como objetivo central determinar si existe un correcto funcionamiento de la comunicación interna dentro del Colegio Mixto Mayaland. Para la realización de la estrategia se realizó un diagnóstico de la comunicación interna con el fin de identificar las áreas que necesitan refuerzo a través de una metodología basada en la investigación y acción participativa, logrando de esta manera obtener las percepciones de los distintos trabajadores del centro educativo.

A partir de los datos obtenidos por medio de las encuestas y entrevistas al personal del establecimiento se identificaron las debilidades de comunicación existentes las cuales fueron analizadas según su desempeño y eficacia. Se implementaron propuestas de intervención hacia el fortalecimiento de la comunicación interna, con el objetivo de aportar enfoques factibles, herramientas eficaces y medidas correctivas para la solución de problemas buscando maximizar la eficiencia del centro educativo Mayaland.

## Introducción

El objetivo general de la investigación es determinar si existe un correcto funcionamiento de la comunicación interna dentro del Colegio Mixto Mayaland con el fin de generar una eficiencia en los flujos comunicacionales, para ello se identificaron los medios de comunicación interna que utilizan los trabajadores, las formas de comunicación, así como los problemas en los flujos comunicativos. El trabajo contiene seis capítulos distribuidos de la siguiente manera.

El primer capítulo abarca los datos situacionales del centro educativo, la filosofía y sus principales actores, seguido del capítulo dos; el cual presenta los fundamentos epistemológicos de la investigación.

A partir de un ejercicio de investigación documental se plantea como principal interés, indagar sobre las estrategias y enfoques de comunicación existentes e implementadas en los departamentos como la dirección y coordinación que permitan pensar en propuestas de intervención hacia el fortalecimiento de las organización educativa.

En el capítulo tres se desarrolla la metodología aplicada a la investigación, está es de tipo cualitativo porque se observan los rasgos específicos de la institución educativa, también es de tipo cuantitativo porque se recurre a la necesidad de conteo de toda la información que se obtuvo.

El capítulo cuatro abarca el diagnóstico comunicacional, en donde se utilizó la entrevista como instrumento para la recolección de información y así tener información acerca de la problemática dentro del plantel educativo, fue realizada a todos los integrantes de la organización.

Se realizó un cambio en la administración del centro educativo debido a estas circunstancias el enfoque de investigación se priorizó en la comunicación interna en del Centro Educativo Mayaland con el objetivo de conocer si existe alguna problemática que afecte al establecimiento.

El capítulo cinco trata sobre las propuestas de la estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento comunicacional del centro educativo, estas propuestas están destinadas para que los empleados conozcan los roles comunicacionales dentro de la empresa para optimizar las labores. Contar con un buen plan de comunicación interna que se encuentre alineado con la estrategia global de la organización, puede incrementar el compromiso de los colaboradores y la productividad a través de los flujos de comunicación.

Finalmente el capítulo seis contiene los resultados de la estrategia que se llevó a cabo para el fortalecimiento de la comunicación organizacional interna del centro educativo.



## Capítulo I: Diagnóstico Situacional

### 1.1 Ubicación Geográfica de la Organización

#### Ubicación Geográfica de la Empresa

5ª. Ave. 26-44 Blvd. Sur Valle Dorado San Cristóbal zona. 8 de Mixco.  
Correo electrónico

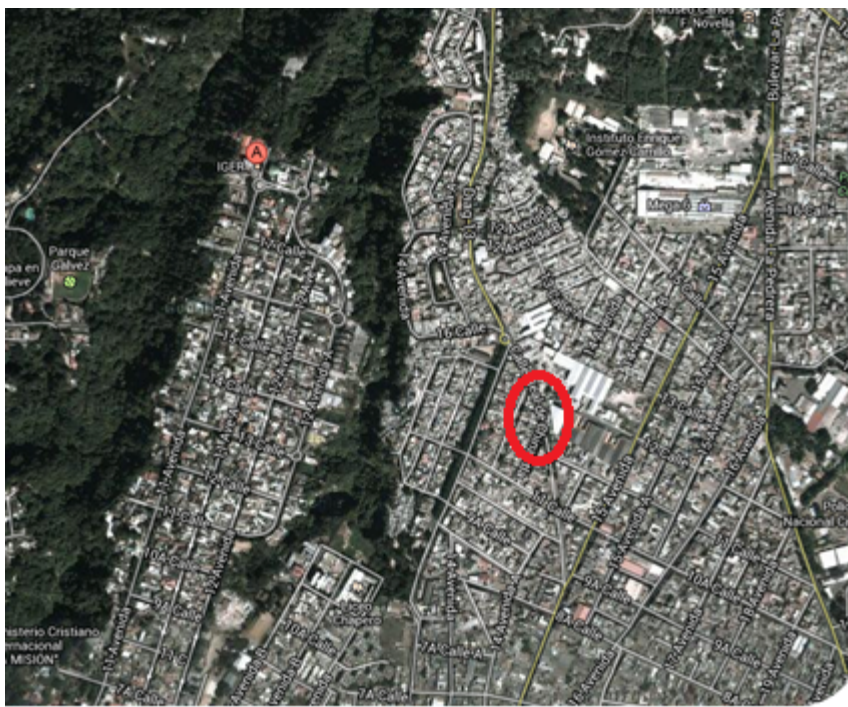


Figura 1 : Mapa de Ubicación

Fuente: Google Eart.

### 1.2 Naturaleza de la Empresa

La naturaleza e identidad del Colegio Mixto Mayaland radica en la consideración que el valor supremo a transmitir en la educación es el respeto por la dignidad de la persona.

En la educación se transmiten y ejercitan los valores que hacen posible la vida en sociedad, singularmente el respeto a todos los derechos y libertades fundamentales, se adquieren los hábitos de convivencia democrática y respeto mutuo, se prepara para la participación responsable en las distintas actividades e instancias sociales.

### **1.3 Objetivos, Misión, Visión**

#### **Objetivo**

Formar jóvenes con autonomía, iniciativa, criterio propio, decisión, buenos modales y con espíritu de servicio hacia los demás. Crear Buenos ciudadanos con conciencia y disciplina para enfrentar la vida

#### **Misión**

Ser un centro educativo integral, que transmita a niños y jóvenes una educación académica altamente competitiva, al mismo tiempo, didáctica y formativa en una vida de valores, virtudes y espíritu de servicio hacia los demás, siempre como líderes dentro de nuestra comunidad.

#### **Visión**

Educaremos a los niños para hacer de ellos jóvenes capacitados con las exigencias del mundo actual, con una educación tanto cognitiva, como tecnológica y formativa. Transmitiremos en ellos, a través de actividades complementarias, la tolerancia, la solidaridad, y el espíritu de servicio hacia los demás y a su país. Contamos con docentes capacitados en la filosofía del colegio y con un pensum de estudios que supera los estándares nacionales en educación. La visión siempre será, entregar a nuestro país jóvenes profesionales de bien

### **1.4 Descripción de Actividades**

El Colegio Mixto Mayaland busca proporcionar a los alumnos y alumnas experiencias relacionadas con su ambiente que les permita abrir su espíritu a las diferentes manifestaciones culturales, tecnológicas deportivas y científicas.

El colegio tiene por finalidad que el alumno ingrese en la aventura de aprender a investigar, en y desde su entorno y realidad. El programa intenta desarrollar en el alumno una actitud hacia la búsqueda de la verdad. La tarea se realiza de manera conjunta, porque participan los profesores a través del asesoramiento personal y las clases presenciales, lo que permite darle al alumno la orientación e información necesaria para que aprenda a investigar 'investigando'.

Contribuir a que los alumnos y alumnas logren los objetivos fundamentales y contenidos mínimos propuestos en la Reforma Educativa, en los diferentes niveles de la Educación Básica y sectores y subsectores de aprendizajes.

### **Aulas tecnológicas**

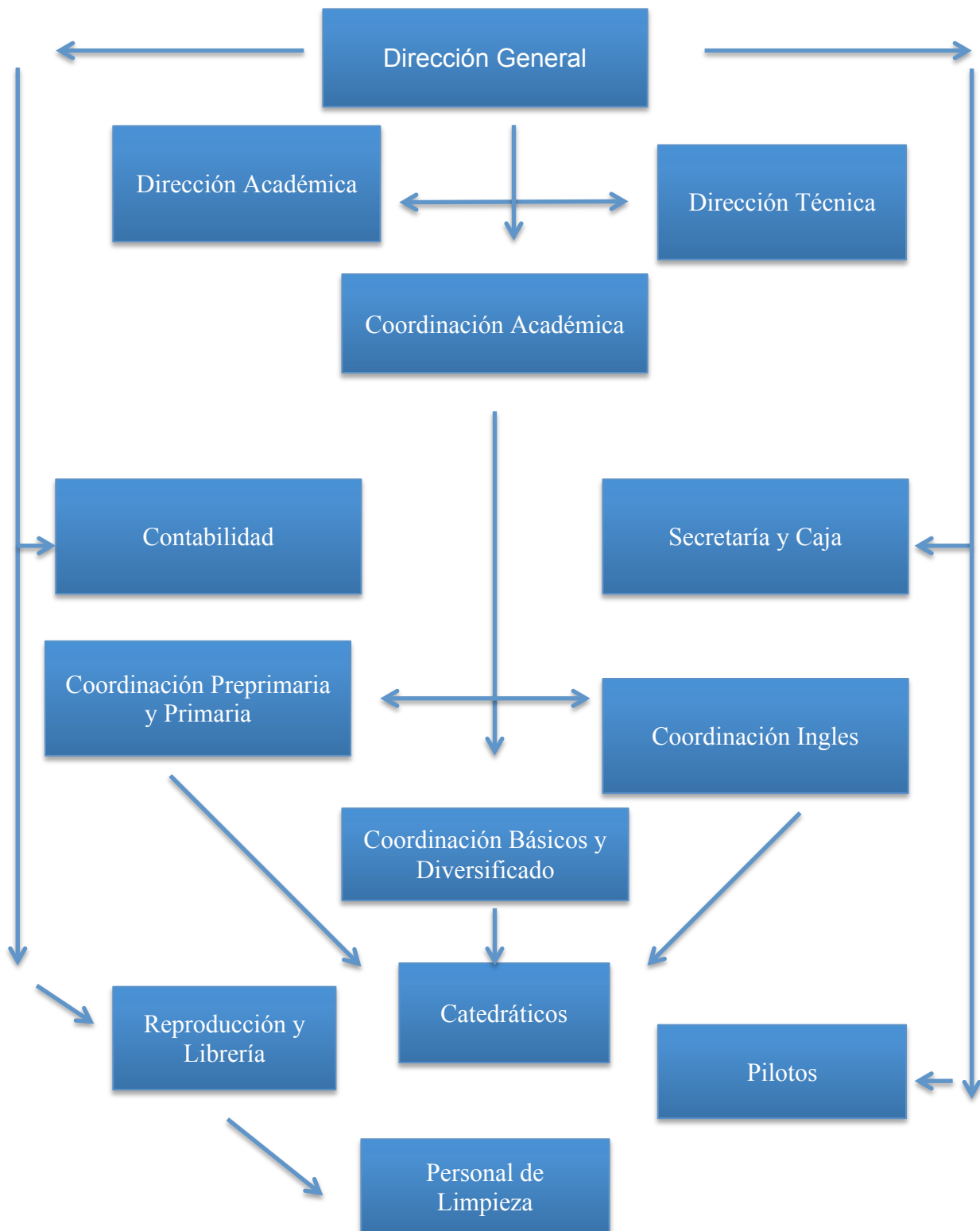
Mediante este programa, los alumnos tienen la oportunidad de practicar las nuevas tecnologías, conocer las nuevas tecnologías, además de aprender a valorar

#### **1.5 Actores**

- Director
- Director Técnico
- Directora
- Coordinador General
- Secretaria
- Coordinaciones
- Catedráticos
- Pilotos de buses
- Personal de librería
- Personal de limpieza
- Personal de reproducción

## 1.6 Organigrama

Figura 2 : Organigrama



Fuente: Colegio Mixto Mayaland.

## **1.7 Perfil de los Trabajadores**

### **Tarea principal**

#### **Coordinadores y Docentes:**

- Diseñar estrategias de enseñanza y aprendizaje (intervenciones educativas concretas, actividades)
- Preparar estrategias didácticas (series de actividades) que incluyan actividades motivadoras, significativas, colaborativas, globalizadoras y aplicativas. Deben promover los aprendizajes que se pretenden y contribuir al desarrollo de la personal y social de los estudiantes.
- Encaminar a los estudiantes hacia el aprendizaje autónomo y promover la utilización autónoma de los conocimientos adquiridos, con lo que aumentará su motivación al descubrir su aplicabilidad
- Diseñar entornos de aprendizaje que consideren la utilización (contextualizada e integrada en el currículum) de los medios de comunicación y los nuevos instrumentos informáticos y telemáticos, aprovechando su valor informativo, comunicativo y motivador. Así preparará oportunidades de aprendizaje para sus alumnos.

#### **Personal Operativo**

- Aprovechar múltiples recursos y las aportaciones didácticas que pueden proporcionar sus distintos códigos y lenguajes.
- Considerar la posibilidad de ofrecer a los estudiantes diversas actividades que puedan conducir al logro de los objetivos (para facilitar el tratamiento de la diversidad mediante diversas alternativas e itinerarios).

## **Calificación**

### **Catedráticos y Personal Administrativo**

- Estudiante universitario en el área pertinente .;
- Fuertes habilidades de comunicación, incluyendo la capacidad de escribir en Inglés concisa, clara y rápidamente;
- Buenas habilidades de la computadora, incluyendo el dominio de las aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Capacidad para recopilar y analizar datos y resumir la información de manera estratégica;
- Servicio orientado y la capacidad de formar buenas relaciones de trabajo en una cultura diversidad y el medio ambiente de trabajo;
- Fuerte unidad orientada a resultados y capacidad de trabajar de manera independiente y para ofrecer un trabajo de alta calidad a presión;
- Excelentes habilidades de organización;
- Fuertes habilidades de relaciones exteriores;
- La discreción, el tacto y la capacidad de mantener la confidencialidad

### **Áreas Operativas ( Limpieza, pilotos, reproducción y librería)**

- Fuerte unidad orientada a resultados y capacidad de trabajar de manera independiente y para ofrecer un trabajo de alta calidad a precisión.
- Pilotos Licencia tipo "A".

## Capítulo II: Fundamentos Epistemológicos

### 2.1 Teoría de la Motivación

#### 2.1.1 Teoría de los dos Factores de Herzberg.

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que (1968:p178), el *homo faber* se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano las extrínsecas y las intrínsecas.

##### 2.1.1.1 Factores higiénicos o factores extrínsecos

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo.

Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

#### **2.1.1.2 Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.



La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para el buen su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación entre quienes la practican, la relación entre el producto “manual de funciones de comunicación” es la aportación y claridad a los procesos de comunicación relacionados con las diversas formas, instrucciones y tareas que los empleados desarrollan frente a los labores que cada puesto requiere dentro de la institución educativa, esto fortalece la estructura del clima laboral.

Cuando se adquiere el hábito de involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones que les afectan directamente, se descubre que son muchos los temas en los que se puede solicitar su opinión, desde la simplificación del proceso de elaboración de un producto, hasta una mejora introducida en el proceso que se sigue para impartir la formación.

Es más probable que los empleados acepten utilizar el nuevo uniforme si han tomado parte en la decisión de su elección que si les ha sido impuesto sin contar con su aportación. La participación facilita el compromiso. La relación del producto o guía de reunión mensual refuerza la aplicación del concepto de una comunicación libre, eficiente y participativa como factores intrínsecos de manera que los actores sociales la retomen y puedan replantear la forma en que se reproduce el trabajo cotidiano en el contexto actual. No obstante en caso de discrepancia, la empresa siempre tendrá la última palabra.

La objetividad en la evaluación del desempeño de los medios de comunicación debe convertirse en una norma inapelable ya que de aquí dependerá mantener la calidad en los flujos comunicativos.

### **2.1.2 Teoría del Enriquecimiento del trabajo de Herzberg.**

El enriquecimiento humano a través del trabajo es la aplicación práctica de la teoría de los dos factores de Herzberg y se distingue por el énfasis que da a la importancia del propio trabajo, o sea, el contenido del mismo.

Herzberg establece que (1968:p7), la manera correcta de motivar a alguien es estructurar el puesto en forma tal, que la persona tenga una sensación de logro al realizarlo. El enriquecimiento del trabajo no significa aumento en las tareas, sino la mejora de la calidad de las mismas. Tampoco significa rotación del trabajo, donde el trabajador pasa de una tarea aburrida o monótona a otra

La esencia del enriquecimiento en el trabajo es elevar conscientemente los factores de motivación y convertirlos en tareas para que las personas construyan sus propios generadores internos. Ofrece a los trabajadores mejor control en su ambiente laboral, propicia la delegación de responsabilidades y la oportunidad de alcanzar el reconocimiento y el éxito.

El concepto del enriquecimiento del trabajo depende de que la mano de obra esté poco utilizada y sea capaz de aceptar mayor responsabilidad y autoridad. No sería válido para una mano de obra más experimentada ya que tendría exceso de trabajo y protestaría si se le dieran más responsabilidades.

A partir de la teoría de la motivación de Herzberg se proponen técnicas para dar más contenido a las tareas desempeñadas en determinadas puestos. La relación de esta teoría con el producto del taller de motivación es que enriquece los conocimientos de los puestos administrativo adquiriendo mayor relevancia y la persona que lo desempeña siente mejor valorado e instruido.

Definir una identidad corporativa clara y determinada, que ayuda a establecer la personalidad, el compromiso y el carácter de la organización, de tal manera que todos los miembros de la empresa la identifiquen en cada una de sus acciones.

La relación entre el producto guía del taller de la misión y visión razona en que es un factor intrínseco de enriquecimiento, así como generador de pertenencia, es uno de los motivadores más ancestrales del ser humano. Las personas se definen por los grupos a los que se sienten vinculados y de los cuales se sienten orgullosos

Según Herzberg, (1968:p11), *la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización o enriquecimiento de tareas*, también llamado enriquecimiento del cargo , el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

Para que los empleados se puedan sentir orgullosos de pertenecer a una empresa deben conocer qué características la definen dentro del mercado y la hacen distinta de las otras: ventas, premios recibidos, niveles de satisfacción de clientes o empleados, política de ascensos. Las grandes compañías conocen muy bien la importancia del sentimiento de pertenencia. Prueba de ello es que a todos sus nuevos empleados les ofrecen formación acerca de cómo funciona la empresa, del papel que van a realizar en ella y de cómo su desempeño afectará a sus compañeros y al funcionamiento general de la compañía.

## **Capítulo III: Metodología aplicada**

### **3.1 Enfoque**

El método que se utilizó o enfoque metodológico para la realización es de tipo descriptivo Según Chávez Zepeda (1994:p49), la investigación de tipo descriptiva, se limita, como su nombre lo indica, a la descripción de observaciones en un contexto determinado, indicando las características del grupo de elementos estudiados, sin llegar a realizar comparaciones con otros grupos. Padua afirma que (1996:p31), los estudios descriptivos son más específicos y organizados que los estudios exploratorios, ya que las preguntas aparecen guiadas por taxonomías, esquemas descriptivos o tipologías, los estudios descriptivos dan por resultado un diagnóstico.

Por el origen de los datos es una investigación documental se plantea como principal interés, indagar sobre las estrategias y enfoques de comunicación, por el origen de datos es documental y de campo, por el grado de aplicabilidad inmediata es aplicada, es participativa por el grado de participación de la población y es sincrónica porque se realiza en el momento. Esta investigación es de tipo cualitativo ya que se observa los rasgos específicos de la institución educativa, también es de tipo cuantitativo porque se recurre a la necesidad de conteo de toda la información que se obtendrá.

### **3.2 Objetivo General**

Determinar si existe un correcto funcionamiento de la comunicación interna dentro del Colegio Mixto Mayaland para maximizar la eficiencia comunicacional.

### **3.3 Objetivos Específicos**

1. Identificar mecanismos de comunicación interna que utilizan para intercambiar información.
2. Detallar las formas de comunicación interna y su funcionamiento.
3. Establecer si existen problemas de comunicación interna dentro de la organización.

### **3.4 Fuentes Primarias**

Actores dentro del colegio, directores, coordinadores catedráticos y personal operativo.

### **3.5 Fuentes Secundarias**

Antecedentes de la empresa

Medios de comunicación

### **3.6 Actividades**

- Visitas a la institución para la recolección de información bibliográfica.
- Realización de la ficha con la información de la organización.
- Elaboración de la ficha con la información de los perfiles de los trabajadores
- Visitas de observación para poder monitorear el funcionamiento de la organización
- Visitas a la organización para la observación y obtención de información acerca de los medios de comunicación que utiliza la organización
- Ejecución de la Entrevista a los directivos de la organización
- Realización de las encuestas a los empleados de la organización
- Análisis de Resultados
- Elaboración de la solución de los problemas

### **3.7 Instrumentos**

- Ficha para la recolección de datos de la Institución
- Ficha para la recolección de datos del Perfil de los Trabajadores
- Guía de Observación e inventario de los medios de comunicación que utiliza la organización
- Encuesta para la recolección de información
- Entrevista a Profundidad a los directivos de la organización.

### **3.8 Población**

31 catedráticos

3 directores

5 coordinadores

Cajera – Secretaria

Contabilidad

5 mantenimiento Limpieza

4 Pilotos de buses \ librería, reproducción

Total 48 personas

### **Muestra**

Es la totalidad de la población debido a que se realizó un censo.

### **3.10 Método de Análisis**

Para realizar el diagnóstico mediante el método cualitativo, y cuantitativo se utilizó la entrevista como instrumento para la recolección de información y así poder tener un amplio de la información acerca de la problemática dentro del plantel educativo. La entrevista fue realizada a todos los integrantes de la organización. Se sabe que actualmente dentro del plantel se realizó un cambio en la administración, debido a la situación el enfoque de la investigación se priorizó en la comunicación interna del Centro Educativo Mayaland esto con el objetivo de conocer si existe alguna problemática que afecta al establecimiento.

## **Capitulo IV : Diagnóstico Comunicacional**

### **4.1 Análisis de la Comunicación Interna**

El siguiente análisis se realizó con base a la guía de observación, la guía de análisis de medios, encuestas y entrevistas realizadas a las siguientes áreas :

Dirección

Secretaría

Contabilidad

Coordinación

Catedráticos

Personal de Limpieza

Librería

Reproducción

Pilotos

Para utilidad del análisis de la comunicación interna se debe mencionar que el establecimiento educativo tuvo un cambio en su administración, esto ha provocado reestructuración en algunos departamentos en donde se han delegado nuevas funciones.

Como resultado de las entrevistas se encontró que dichos cambios han generado molestias a por parte del personal, lo que repercute en toda la comunicación interna. Al cuestionarles durante la entrevista acerca de las barreras comunicacionales el 80% de los trabajadores entrevistados afirmó que existe una falta de claridad en los flujos comunicacionales lo que conlleva a la creación de ruidos. (Anexo I, pregunta 4).

## **4.1.1 Vertical Descendente y Ascendente**

### **4.1.1.1 Descendente**

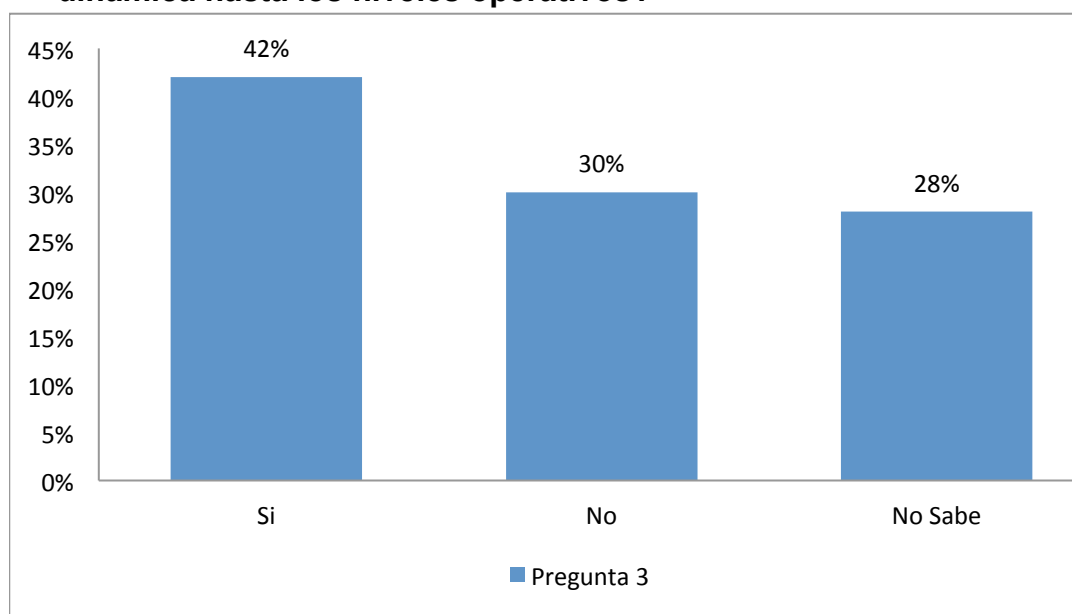
La comunicación vertical descendente: esta centrada en la implementación de la comunicación con carácter informativo, en el cumplimiento y materialización de las orientaciones establecidas por las instancias superiores específicamente dirección general de la empresa, las mismas se hacen extensivas a las distintas direcciones con el actuar comunicativo que conforman su estructura organizativa, respondiendo un orden, es decir, desde la dirección general hacia las demás direcciones y a la vez de ellos con los demás subordinados, pero no está lo suficientemente dirigida al uso de una comunicación que fortalezca la formación y desarrollo de las mismas

La importancia del flujo de información en una empresa se observa reflejada en el desarrollo de la misma. El 42% de la población encuestada afirmó que la información que se origina en los departamentos de mando, en este caso la dirección llega en forma dinámica hasta los niveles operativos como lo son conserjería, librería y pilotos, la misma es evaluada de regular, existen deficiencias en este sentido por lo que de manera general se puede decir que es aceptable.



Gráfica 1

## 2. ¿La información proveniente de la alta dirección fluye en forma dinámica hasta los niveles operativos?



Fuente: Propia.

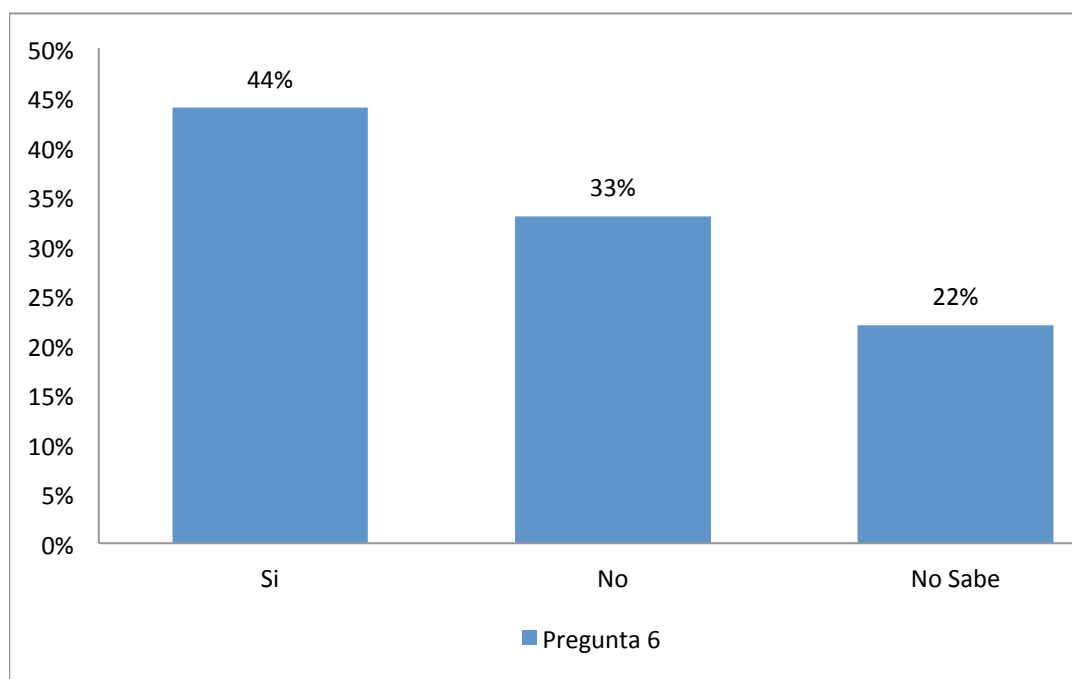
La importancia del flujo de información en una empresa se observa reflejada en el desarrollo de la misma. El 42% de la población encuestada afirmó que la información que se origina en los departamentos de mando, en este caso la dirección llega en forma dinámica hasta los niveles operativos como lo son conserjería, librería y pilotos.

### 4.1.1.2 Ascendente

Al hacer un análisis sobre la comunicación vertical ascendente, teniendo como base específicamente la comunicación desde los niveles operativos hacia la dirección, es preciso referir que la misma es evaluada de buena. El 44% mencionó que la información que se origina en los niveles operativos como lo son conserjería, librería, pilotos y monitores si llega con prontitud hasta los departamentos de mando dentro del colegio. Si embargo el 33% dijo que la información no llegaba, esto repercute de manera positiva en la formación y desarrollo de los niveles operativos, la comunicación fluye con dificultades, pues no esta orientada con la sistematicidad y retroalimentación necesaria para fortalecer las relaciones interpersonales entre ambos, (directores y demás personal).

Gráfica 2

**3. ¿La información originada en los niveles inferiores llega hasta la alta dirección y es respondida con prontitud?**



Fuente: Propio.

El 44% mencionó que la información que se origina en los niveles operativos como lo son conserjería, librería, pilotos y monitores si llega con prontitud hasta los departamentos de mando dentro del colegio. Si embargo el 33% dijo que la información no llegaba.

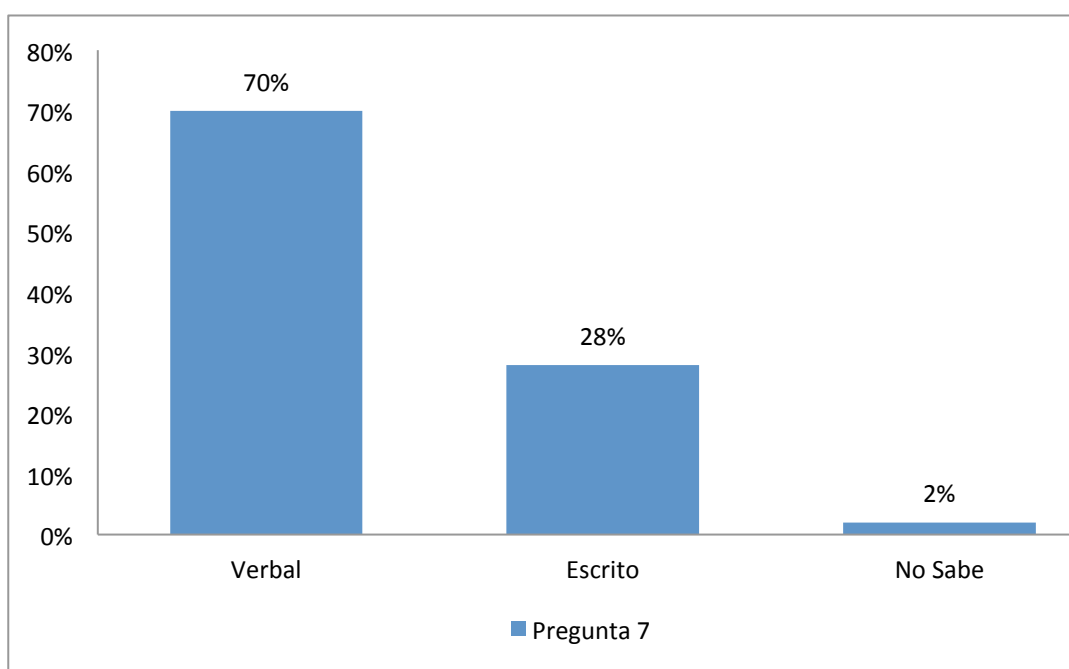
#### **4.1.2 Comunicación Horizontal**

Por otra parte la comunicación horizontal, desempeña un rol importante dentro del establecimiento educativo, se manifiesta entre los distintos miembros que ocupan los mismos niveles, (catedráticos) en lo particular de manera verbal en las sesiones, estas proporcionan un medio relevante de compartir información y el cumplimiento de manera conjunta de las actividades trazadas y acuerdos.

La importancia de la utilización de un medio rápido y eficaz es indispensable para el buen funcionamiento de una empresa, el 70% mencionó utilizar el medio verbal seguido por el escrito con un 28% para la transmisión de mensajes con sus compañeros.

Gráfica 3

**4. ¿Cuál es el principal medio de comunicación para la transmisión de información con sus compañeros del mismo nivel jerárquico?**

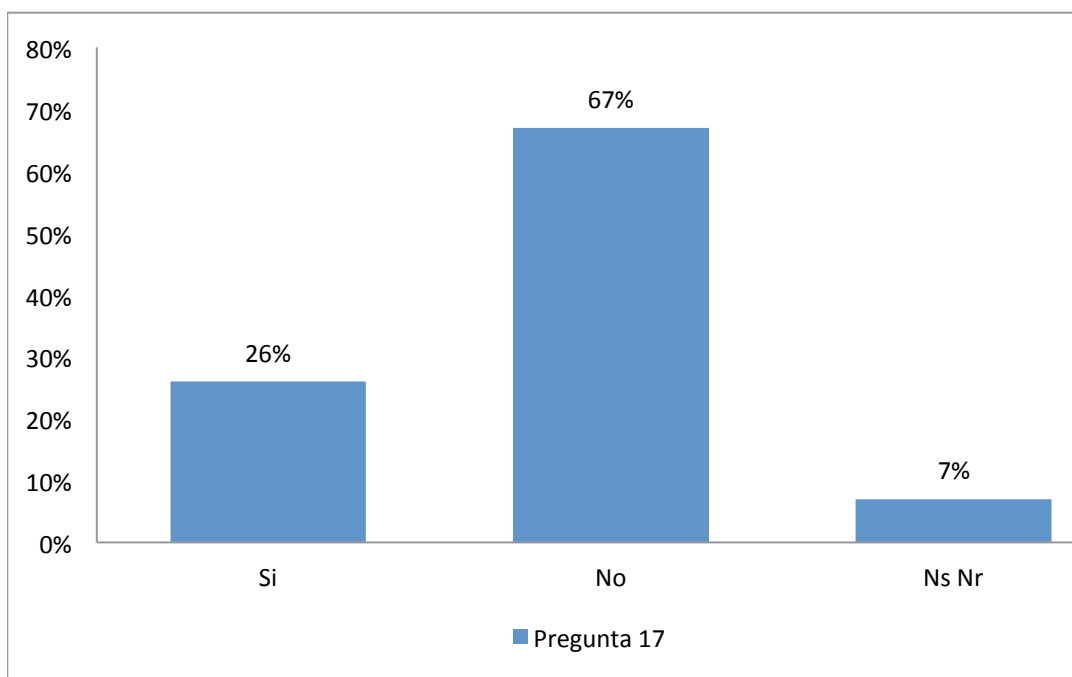


Fuente: Propia

La importancia de la utilización de un medio rápido y eficaz es indispensable para el buen funcionamiento de una empresa, el 70% mencionó utilizar el medio verbal seguido por el escrito con un 28% para la transmisión de mensajes con sus compañeros.

Gráfica 4

**5. Existe alguna barrera a la hora de comunicarse con sus compañeros (semánticas, físicas, fisiológicas, administrativa o personales).**



Fuente: Propia

Las barreras de comunicación crean ruido y en muchas ocasiones complicación el funcionamiento de la comunicación interna en una institución. El 67% mencionó que no ha existido ninguna barrera a la hora de comunicarse.

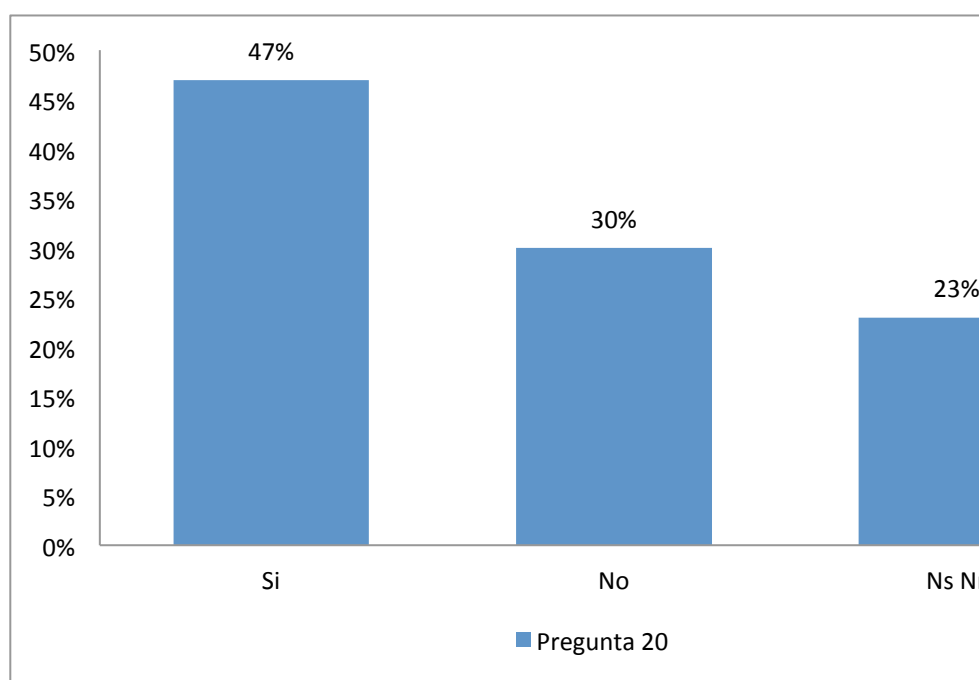
#### **4.1.3 Circular**

Es significativo señalar que la comunicación en la empresa se encuentra dirigida al cumplimiento y desarrollo de su objeto académico, en el sentido más amplio de la palabra. Con respecto a las técnicas aplicadas y los resultados que las mismas arrojaron a este trabajo, se puede decir que la comunicación circular en el establecimiento educativo Mayaland, no se manifiesta a través de las líneas del organigrama según su estructura actual, lo que pone en riesgo la comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Sin embargo cuando se les cuestionó acerca de si existen medios eficaces para la difusión de información entre las diferentes unidades el 47% menciona que sí mientras el 30% opinó que no existían

Gráfica 5

**6. ¿Existen medios eficaces para difundir en todo el colegio la información que se produce en las distintas unidades?**



Fuente : Propia

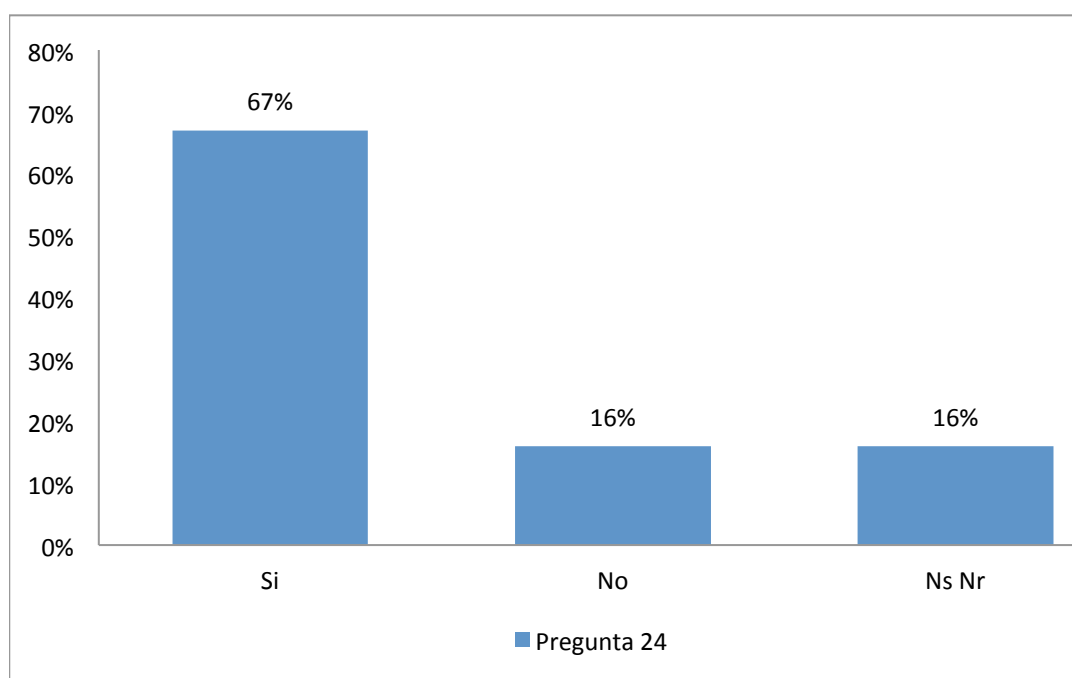
Los medios de comunicación dentro de una organización son fundamentales para combatir la desinformación, el 47% de los encuestados mencionó que si existen los medios para hacer llegar la información a todos los empleados.

#### 4.1.4 Comunicación de Crisis

Las crisis institucionales pueden causar grandes problemas si no se tiene un plan adecuado para resolverlas, el 67% mencionó que si conocen el plan de crisis dentro del establecimiento educativo.

Gráfica 6

#### 7. ¿Existe en el colegio un plan para el manejo de crisis?



Fuente: propia.

Las crisis institucionales pueden causar gran problema si no se tiene un plan adecuado para resolverlas, el 67% mencionó que si conoce el plan de crisis dentro del establecimiento educativo.

#### 4.1.5 Matriz General del Análisis de La Comunicación Interna

 Se encuentra funcionando de manera correcta

 Se necesita reforzarlo

 Necesita Reestructura

Tabla 1

Medios de Comunicación
Comunicación Vertical
Comunicación Vertical Descendente
Objetivos
Participación
Comunicación Vertical Ascendente
Comunicación Circular
Comunicación Horizontal
Accesibilidad de la Comunicación
Medios de Comunicación
Canales de comunicación
Filosofía de la Empresa
Misión y Visión
Logros de la Organización
Evaluación de medios
Conflictos debido a la Desinformación
Barreras de la comunicación
Plan para Objetivos
Comunicación entre Departamentos
Medios de Difusión Masiva
Grado de Calidad de la Comunicación
Quejas y Reclamos del Personal
Comunicación Informal
Manejo de Crisis
Motivación
Identidad Corporativa
Políticas de Control
Cambios en la nueva Administración

Fuente: Propia

## 4.2 Análisis de la Comunicación Externa

### 4.2.3 Medios de Comunicación

Tabla 2.

#### Guía de Observación de la Comunicación Externa del Colegio Mixto Mayaland.

Medios	Se Observa	No se Observa	Ns/Nr
Comunicación Externa Operativa(proveedores)	X		
Comunicación Externa Estratégica(Competencia)	X		
Comunicación Externa Notoriedad Publicidad Local	X		
<b>Medios de Comunicación utilizados</b>			
Circular	X		
memos		X	
Contacto Persona	X		
Teléfono	X		
Sesiones		X	
Carteles	X		
Trifoliar	X		
Anuncios en Prensa	X		
Vallas	X		
Anuncios en Internet	X		

Fuente : propia

La comunicación externa en el Colegio Mixto Mayaland se desarrolla con base a una estrategia en donde se destaca los medios masivos, como lo son las vallas, paginas sociales, publicidad en buses y anuncios en periódicos locales.



#### 4.2.3.1

##### Medios Externos

- **Llamadas telefónicas:** Se utiliza para la comunicación con colaboradores.
- **Envío de Correos:** Para sus colaboradores y donadores.

Se utiliza una base de datos para dar a conocer las nuevas promociones que tiene el colegio en relación a inscripciones y cuotas.

El Colegio Mixto Mayaland cuenta con una página de internet en donde da a conocer su filosofía, misión y visión, sus instalaciones así como demás información competente al colegio.

Figura 3 : Página web



Fuente : [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

El colegio cuenta con una página en la red social Facebook en donde se publican fotos e información de los acontecimientos o actividades que suceden dentro de sus instalaciones, así como también la pagina social Twitter.

Figura: 4 Página de Facebook



Fuente : [www.facebook.com/Mayaland](http://www.facebook.com/Mayaland)

Figura 5 : Pagina Twitter



Fuente: [www.twitter.com/mayaland](http://www.twitter.com/mayaland)

## Foro para el acceso en línea

Medio de comunicación en línea en donde se puede registrar los usuarios para interactuar entre si y conocer la información referente al pensum.

Figura 6: Blog



Fuente [www.colegiomixtomayaland.com/blog](http://www.colegiomixtomayaland.com/blog).

Figura 7 : Publicidad en Vallas



Fuente Propia.

## Publicidad en Buses

Los buses del colegio mixto Mayaland llevan el logo del colegio y el nombre así como los teléfonos de contacto.

**Figura 8 :** Buses del Colegio Mixto Mayaland.



Fuente: Propia

## Publicidad Voz a Voz

La institución académica también utiliza la publicidad voz a voz entre los padres de familia para recomendar la inscripción al colegio y así poder tener mayor cantidad de alumnos.

**Figura 9:** Padres de Familia.



Fuente : Google.

## 4.3 Análisis de la Identidad Corporativa

### 4.3.1 Elementos Icónicos Visuales

#### Identidad Corporativa del Colegio Mixto Mayaland

##### Ambiente Interno:

Aquí se encuentra la distribución del mobiliario, los colores de la fachada y de las paredes, la ambientación y la decoración del local, etc.

**Figura 10.** Instalaciones: Las paredes con los colores rojo y beige representativos de su identidad.



Fuente: propia

**Figura 11** Aulas , Puertas, mobiliario y paredes color beige representativo de los colores de la institución



Fuente: propia

## Uniformes de Alumnos

Los uniformes son de color azul (suéter) con aspectos rojos, pantalón color beige, los cuales son representativos de la institución educativa.

**Figura 12** Uniformes (Hombre)



Fuente: [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

**Figura 13:** Uniformes (Mujer)



Fuente: [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

### **Uniformes de personal de Limpieza y catedráticos**

El personal de limpieza tiene un uniforme color naranja para ser identificado de manera rápida. Los catedráticos tiene uniforme con logo del colegio.

Figura 14: Personal de limpieza



Fuente: propia

Figura 15: Entrevista catedrática.



Fuente: propia

### 4.3.2 Identidad Corporativa

#### Ambiente externo

Figura 16 : Logo.



**Fuente:** [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

Figura 17: Instalaciones (exterior)

Las paredes tienen los colores representativos del colegio (rojo y beige)



**Fuente:** propia



### 4.3.1 Elementos Icónicos Visuales

#### Material corporativo

Todo el material corporativo contiene los colores del colegio, así como el logo.

- Tarjetas de presentación (visita)
- Tarjetón
- Hoja membretada (Con membrete)
- Hoja de Fax
- Sobres membretados (Además: Bolsas, Oficio, Carta, Radiografía, etc.)
- Carpetas corporativas
- Invitaciones (Juntas)
- Uniformes

Figura 18 . Hojas Membretadas



Fuente. [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

Figura 19 . Material Corporativo



Uso del material corporativo

### 4.3.2 Señalética

Las áreas administrativas como dirección, secretaria y contabilidad se encuentran debidamente identificadas. En los pasillos y corredores se encuentran señalizaciones de no tirar basura así como del extinguidor. Sin embargo las aulas correspondientes a cada grado cuentan con identificadores informales realizados de papel construcción.

Figura 20



Fuente. propia

#### **4.4 Análisis de la Imagen Corporativa**

La imagen corporativa, del centro educativo se encuentra ligada a su cultura organizacional, la cual esta orientada a los valores y filosofías institucionales construidos durante sus 31 años de existencia.

##### **4.4.1 Reputación Corporativa**

#### **Imagen Corporativa Colegio Mixto Mayaland.**

El Colegio Mixto Mayaland representa a través de sus colores la formalidad y disciplina que son unas de las características que el público reconoce y diferencia de la institución educativa.

De esta manera la percepción que genera el Centro Educativo Mayaland esta acorde a la identidad que ha construido durante 31 años de existencia, ya que cada aspecto que la conforma ha sido creado con el fin de mantener la imagen corporativa.

El 79% de los trabajadores encuestados mencionó que el Colegio Mixto Mayaland se diferencia de otros establecimientos educativos por la calidad educativa, la disciplina, la infraestructura y la tecnología entre las mas mencionadas..

**Figura 21:** Colegio Mixto Mayaland (exterior)



Fuente: propia

**Figura 22.** Marca



Fuente: [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

## Emblema

El emblema o escudo está formado por la imagen de una ruina maya en el centro, bajo un sol radiante rodeado de laureles, así como los colores representativos de la institución el rojo, azul y amarillo.

## Logo

Lo constituyen las letras COLEGIO MIXTO MAYALAND en colores blanco y azul distribuido en 2 líneas.

## Colores corporativos



**Color azul**= utilizado en el logo y en el material corporativo



**Color Rojo** = Utilizadas en el logo, en las camisas polo de los alumnos, las paredes del colegio y el uniforme de .  
catedráticos

Figura 13: Uniforme de los estudiantes.



Fuente: [www.colegiomixtomayaland.com](http://www.colegiomixtomayaland.com)

## Tipografía

La tipografía utilizada es Arial Rounded 13 sin negrilla en la página web, así como en la publicidad de vallas y buses.

Figura 6 : Blog



Fuente: [www.colegiomixtomayaland.com/amel](http://www.colegiomixtomayaland.com/amel)

Figura 7 : Valla Publicitaria interior de Colegio



Fuente: propia

### **Infraestructura.**

En cuanto a la infraestructura o el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que el colegio mixto Mayaland pueda funcionar de manera efectiva, se analiza que la institución cuenta con cuatro niveles en donde se alojan las oficinas, salones y áreas recreativas. Las paredes son de color rojo con gris representativas de los colores institucionales.

**Figura 10:** Colegio Mixto Mayaland.



**Fuente:** propia

Los buses del Colegio Mixto Mayaland llevan el logo del colegio y el nombre así como los teléfonos de contacto con la tipología mencionada anteriormente.

**Figura 8:** Buses Colegio Mixto Mayaland



**Fuente:** propia

### **Uniforme personal operativo**

Los pilotos de buses y monitores tienen un uniforme color anaranjado para ser identificado de manera rápida.

**Figura 14:** entrevista a personal de limpieza.



Fuente: propia

**Figura 14-1:** entrevista a piloto de bus



Fuente: propia

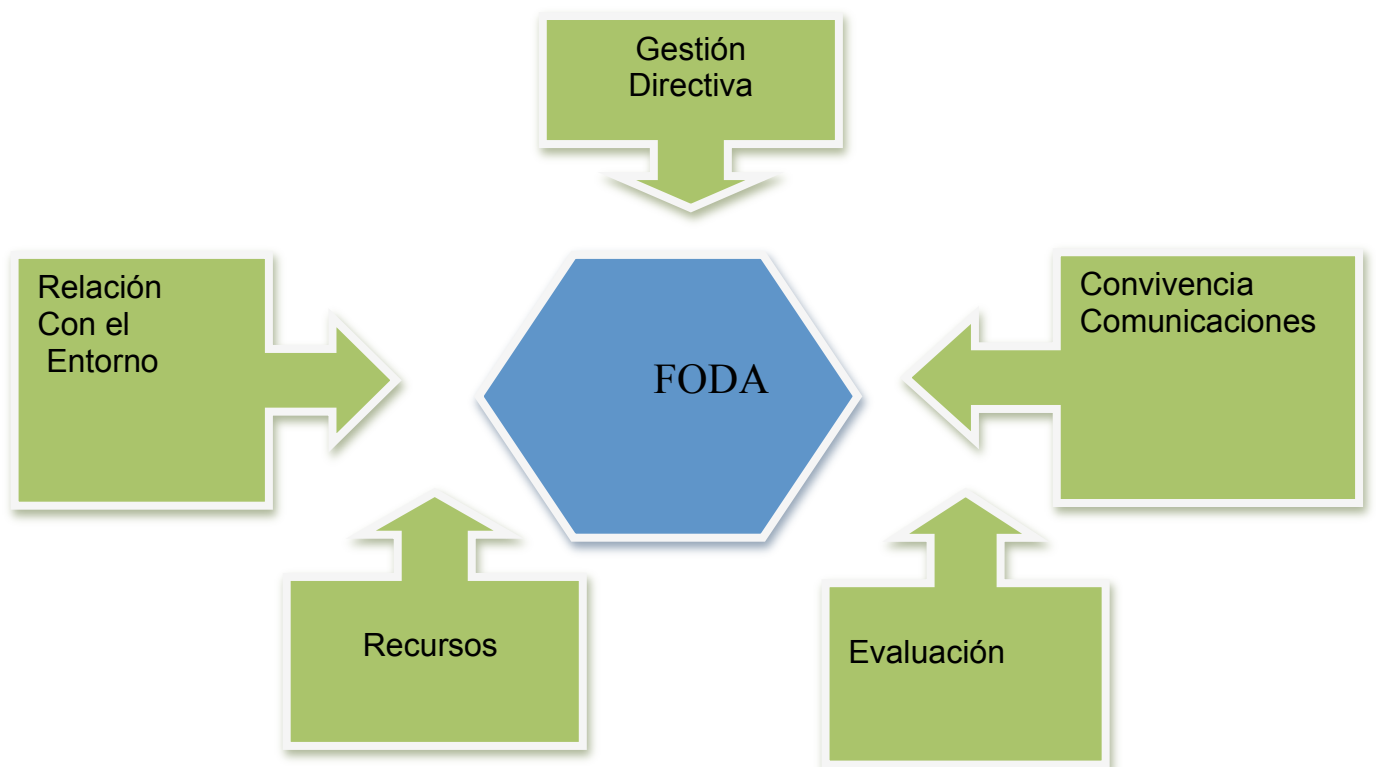


## 4.5 FODA

El siguiente FODA se realizó con el fin de conocer la realidad organizacional del Colegio Mixto Mayaland para así analizar la situación contextual, por parte de la comunidad educativa.

Esta medición se realizara a través de un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) referida a 5 ámbitos determinados en conjunto de la institución académica.

Tabla 3. Matriz FODA



Fuente: propia

Tabla 4 : Matriz FODA (2)

<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Exelente Sistema Educativo.</p> <p>F2. Conocimiento y control disciplinario de los alumnos.</p> <p>F3. Infraestructura adecuada para clases y administración.</p> <p>F4. Implementación de tecnología didáctica.</p> <p>F5. Personal Operativo.</p> <p>F6. Valores.</p> <p>F.7 Nivel de exigencia.</p> <p>F8. Incorporación de catedráticos nuevos.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Falta de Integración del personal.</p> <p>D.2 Escaso trabajo en equipo.</p> <p>D.3 Falta de comunicación.</p> <p>D.4 Falta de departamento especifico de comunicación.</p> <p>D.5 Poca difusión</p> <p>D6. El no reconocimiento al trabajo de docente y demás personal.</p> <p>D7. Falta de seguimiento a los medios de comunicación</p> <p>D8. Evaluación a no docentes.</p> <p>D9. Escases de motivación para personal.</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p>OP1. Mayor participación por parte de los padres de familia</p> <p>OP2. Variación de actividades comunicacionales.</p> <p>OP3. Capacitaciones al personal</p> <p>OP4. Existencia de redes externas dispuestas a colaborar con el colegio</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Falta de Claridad en los flujos Comunicativos</p> <p>A4. Falta de comunicacion de padres a alumnos perjudica el rendimiento y permanencia de los alumnos en el establecimiento</p> <p>A3. Colegios cercanos crean competencia educativa.</p> <p>A.4 No existe retroalimentacion en algunos departamentos</p>

Fuente: propia

#### **4.6 Análisis y Pronóstico de la Situación**

Se realizó el análisis de la información obtenida el cual concluye que actualmente en el centro educativo existe molestia e incomodidad por parte de los empleados esto debido al cambio administrativo generado ya que las nuevas autoridades han delegado las funciones comunicativas a personas que no cuentan con la experiencia ni la capacidad para ejercer dichos cargos lo que provoca una falta de claridad en los flujos de comunicativos del centro educativo.

Según los resultados obtenidos se identificó que las personas a las cuales se les ha delegado dichas funciones comunicativas son la coordinadora de básicos, su auxiliar y el encargado de librería quien es esposo de la persona que desempeña el trabajo en la coordinación mencionada anteriormente. Los empleados abducen que dichas personas son las encargadas de la guardianía del establecimiento y que por tal motivo se han ganado la confianza de la nueva administración lo cual permite que le sean delegadas funciones comunicativas que no corresponden a su mando, esta problemática genera ruido en los procesos comunicativos lo cual provoca desmotivación, desinterés, rumores y por ende un mal clima laboral.

La comunicación fluye con dificultades, por no ser distribuida de manera adecuada hacia las personas clave dentro del centro educativo, pues no esta orientada sistemáticamente, no existiendo la retroalimentación necesaria para fortalecer las relaciones interpersonales. Esta situación genera falta de compromiso en los empleados ya que les es necesario estar preguntando a diferentes personas sobre la información que debería de llegar a ellos automáticamente. En el centro educativo no existen actividades que motiven y alimenten el sentido de pertenencia de los empleados.

## **4.7 Factores Influyentes: Directos e Indirectos**

### **4.7.1 Factores Directos**

Entre los factores directos que afectan la comunicación dentro de la organización y por ende el clima laboral encontramos la falta de claridad en los flujos de comunicación proveniente de un desorden jerárquico, esto provoca a una deficiente comunicación, como la duplicidad de mensajes, la desinformación y los rumores .

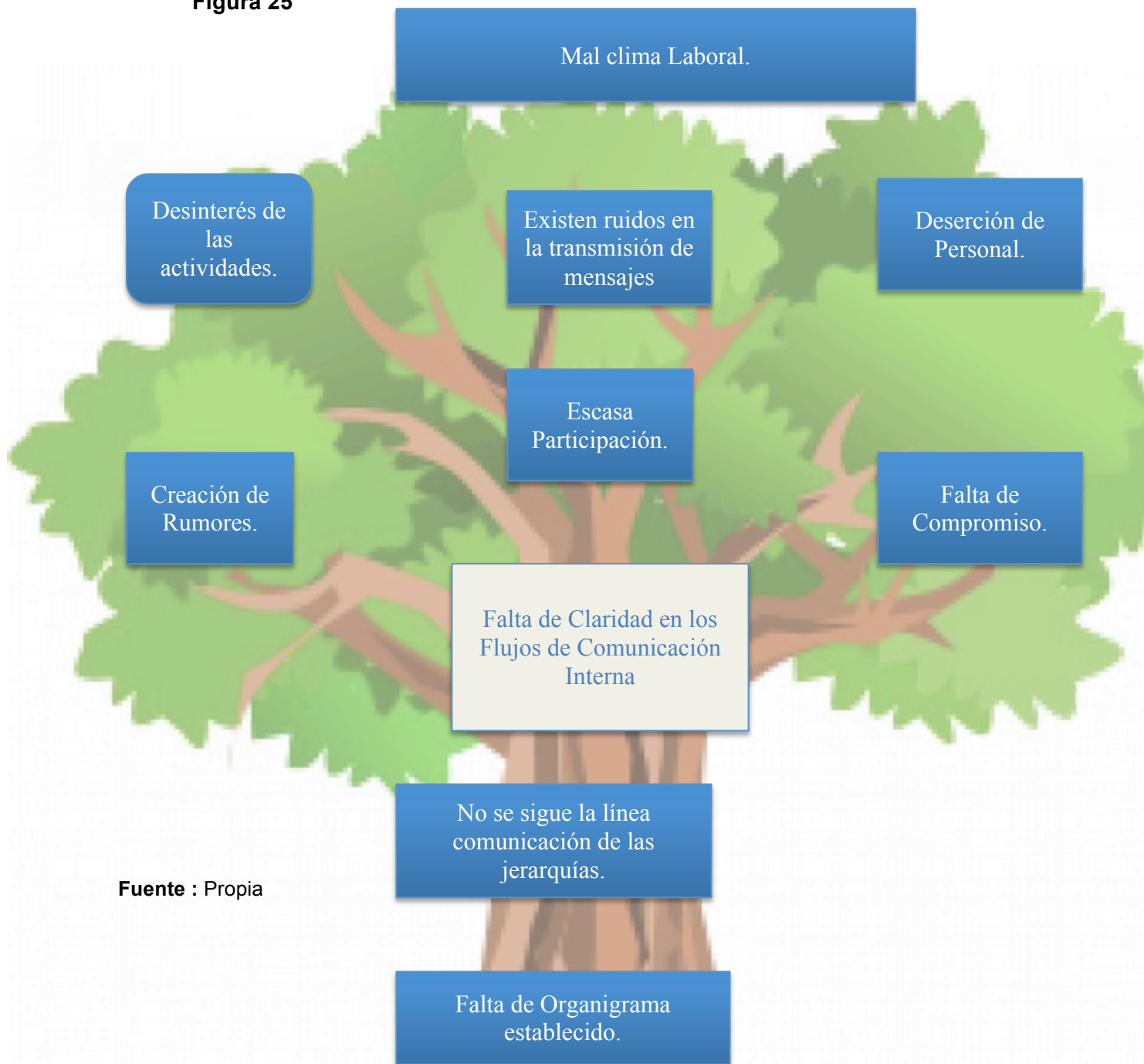
Otro factor directo dentro de la comunidad educativa es el trato en las relaciones humanas laborales, ya que estas se deben orientar hacia la búsqueda de las soluciones más adecuadas para resolver los problemas. El equipo complementa las habilidades individuales de todos sus integrantes. Los problemas en las relaciones humanas crean factores negativos como la falta de la integración del personal a los objetivos del centro educativo, esto genera a crear dificultades en el trabajo en equipo.

### **4.7.2 Factores Indirectos**

La distorsión o desinformación afecta el desarrollo de las actividades del personal dentro de la institución, lo que provoca una inseguridad a la hora de la realización de las labores creando así un clima laboral denso que afecta el crecimiento dentro del centro educativo.

#### 4.8 Árbol de Problemas

Figura 25



Fuente : Propia

#### **4.9 Determinación de las Prioridades Comunicacionales**

La prioridad en el centro educativo es generar la claridad de los flujos de comunicación en las diferentes vías dentro del centro educativo, esto provoca la creación de rumores y ruido lo que genera la falta de coordinación en las diferentes actividades que realizan los empleados de dicha institución (académicas, sociales, recreativas, etc.) creando así, diversos problemas, ejemplo de ello el malestar entre los trabajadores, la falta de integración al grupo del centro educativo, la falta de compromiso y finalmente lo que provoca deserción de personal.

Lo anterior mencionado se ve reflejado en el crecimiento de la institución educativa por tal razón se considera de prioridad la realización de dicho departamento para poder evaluar los medios periódicamente así como las relaciones comunicativas a los trabajadores del colegio

#### **4.10 Funciones de la Comunicación para la Solución del Problema**

##### **Función cognoscitiva**

Se orienta hacia la realidad a la cual aluden el mensaje o el discurso. Pretende brindar información verídica y objetivo, que corresponda fielmente a la realidad, ejemplo: Todo texto de carácter científico es referencial.

##### **Función Asertiva**

Las personas que utilizan el estilo asertivo consiguen comunicarse en cada ocasión de la mejor forma posible. En el sentido de que es capaz de expresar sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando lo de los demás. Sabe adaptarse al contexto lo que contribuye a facilitar que se resuelvan los conflictos y, además minimiza el riesgo de que en futuras interacciones surjan problemas.

##### **Función fáctica o de implicación**

Está orientada hacia el contacto de emisor y receptor a través de la palabra para iniciar, mantener, prolongar o interrumpir un acto comunicativo. No necesariamente tiene contenido.

## **Capítulo V: Propuesta de Estrategia de Comunicación Organizacional**

### **5.1 Justificación**

La siguiente estrategia de comunicación interna se generó en base al diagnóstico realizado a los empleados del Colegio Mixto Mayaland, según el análisis de los resultados obtenidos de las respuestas de los trabajadores del centro educativo se establece que el problema existente dentro de la organización es la falta de claridad en los flujos comunicativos lo que provoca la creación de rumores y ruido durante la transmisión de mensajes entre los diferentes departamentos.

La nueva administración ha realizado varios cambios tanto administrativos como operativos lo que ha creado confusión y ambigüedad a la hora del envío y recepción de los mensajes. La estructuración de algunos departamentos ha generado nuevas delegaciones al personal lo que para algunos ha generado molestias, esto repercute en toda la comunicación interna del centro educativo.

La comunicación fluye con dificultades, por no ser distribuida de manera adecuada hacia las personas clave dentro del centro educativo, pues no está orientada con la sistematicidad y retroalimentación necesaria para fortalecer las relaciones interpersonales.

## **5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación**

### **5.2.1 General**

- Estructurar una eficiente comunicación interna dentro del Colegio Mixto Mayaland para optimizar sus funciones comunicativas.

### **5.2.2 Específicos**

- Generar y alimentar los flujos de información que favorezca ala acción transformadora mediante el uso de un manual de comunicación interna el cual delega y delimita las funciones que cada puesto requiere.
- Establecer la realización de una reunión mensual con todos los trabadores de la empresa para generar participación y enriquecer el conocimiento sobre el entorno.
- Realizar una evaluación de los mecanismos de comunicación para corregir de manera temprana posibles fallas.
- Fortalecer la filosofía e ideales de la institución educativa Mayaland mediante talleres de capacitación para generar el sentido de pertenencia.
- Motivar al personal a través de políticas comunicativas que reconozcan su trabajo realizado.



## **5.3 Públicos**

### **5.3.1 Interno**

Todos los trabajadores del Colegio Mixto Mayaland

### **5.4 Propuesta**

La propuesta se fundamenta en una lectura de la situación comunicacional obtenida en base al diagnóstico realizado en la institución educativa, mediante las conclusiones obtenidas, la observación de las labores en el colegio y el trabajo realizado en la investigación

A partir del diagnóstico, se considera oportuno fortalecer el trabajo de las organizaciones en el aspecto comunicativo de los empleados, implementando talleres que requieren asesoría y acompañamiento en procesos de comunicación participativa así como el fortalecimiento en la filosofía de la institución.

Implementar un manual de comunicación interna para los empleados. que contenga la delegación y delimitación de las funciones comunicacionales, el cual aportara a mejorar los procesos comunicativos

También se realizara una guía técnica para la evaluación de los medios de comunicación utilizados dentro de la institución para corregir de manera temprano posibles fallas en los medios utilizados.

El manual tiene como objetivo aportar a los flujos de comunicación relacionados con las diversas formas y tareas que los empleados desarrollan frente a los labores que cada puesto requiere dentro de la institución. La intención es propiciar un ambiente libre de desinformación con el fin de fortalecer la estructura comunicacional dentro del Colegio Mixto Mayaland.

El cambio que se persigue se refiere a una claridad en los flujos de comunicación creando un proceso comunicativo libre, eficiente y participativo, de manera que los actores sociales la retomen y puedan replantear la forma en que se reproduce en el trabajo cotidiano y en el contexto actual.

#### 5.4.1 Matriz de Coherencia para plan de Comunicación.

Problemática	Objetivos de Comunicación	Productos	Tipo de Mensaje	Público	Resultados Esperados	Medios de Difusión	Presupuesto
Falta de Claridad en los Flujos de Comunicación	Establecer el uso de un manual de comunicación interna en donde se establezca las funciones y delimitaciones que cada puesto requiere.	Manual de Comunicación	Claridad y eficacia en los mensajes de comunicación interna.	Trabajadores del Colegio Mixto Mayaland	Aportar a los procesos comunicativos una claridad en todos los flujos de información	Oral y Escrito	Manual de Comunicación <b>Q2,500</b>
No existen reuniones de personal establecidas a menos que exista alguna problemática	Fomentar la participación en una reunión mensual de carácter general.	Guía estructurada para abordar tema de interés general en cada reunión					Guía para Reunión Mensual <b>Q800</b>

<b>Problemática</b>	<b>Objetivos de Comunicación</b>	<b>Productos</b>	<b>Tipo de Mensaje</b>	<b>Público</b>	<b>Resultados Esperados</b>	<b>Medios de Difusión</b>	<b>Presupuesto</b>
No existen formas de evaluación de los medios de comunicación	Implementación de la evaluación semestral de los medios de comunicación.	Guía técnica para la evaluación de los medios de comunicación interna.	Claridad y eficacia en los mensajes de comunicación interna.	Trabajadores del Colegio Mixto Mayaland	Propiciar un ambiente libre de ruidos con el fin de aportar a la estructura comunicativa	Oral y Escrito	Guía de Evaluación de medios. <b>Q800</b>
Desconocen la misión y visión del centro educativo.	Fortalecer la filosofía e ideales de la institución educativa	Guía para taller – capacitación sobre la misión y visión					Guía para taller sobre misión y visión <b>Q700</b>
Falta de motivación	Motivar al personal a través de políticas que premien su esfuerzo.	Guía para Taller sobre políticas motivacionales. Y comunicacionales					Guía para taller sobre motivación <b>Q700</b>
							<hr/> <b>TOTAL Q 5,500</b>

## 5.4.2 Plan de comunicación interna

### Producto 1

#### Manual de Comunicación Interna

- **Problema**

La falta de claridad en los flujos de comunicación genera la creación de rumores y ruido durante la transmisión de mensajes entre los diferentes departamentos.

- **Objetivo de comunicación**

Aportar claridad a los procesos de comunicación relacionados con las instrucciones y tareas que los empleados desarrollan en cada puesto de trabajo dentro de la institución educativa.

- **Actividades**

Presentación de manual de comunicación interna durante el inicio de cada año académico en la sesión correspondiente.

- **Resultados esperados**

Claridad en los flujos comunicativos entre departamentos para maximizar los procesos de comunicación relacionados con las diversas formas y tareas que los empleados desarrollan frente a los labores que cada puesto requiere dentro de la institución.

- **Presupuesto**

Materiales Físicos	Q 300.
<u>Honorarios Profesionales</u>	<u>Q 2200.</u>
<b>Total</b>	<b>Q2,500</b>

Colegio Mixto Mayaland

# MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN



---

Lic. Rene Mancio

## Índice

Introducción	_____	3
Manual de Funciones de Comunicación	_____	3
Principios de la estructura organizacional del Colegio Mixto Mayaland	_____	4
Descripción de niveles y Áreas de trabajo	_____	6
Organigrama	_____	8
Dirección General	_____	9
Dirección Académica	_____	14
Dirección Técnica	_____	17
Coordinación General	_____	19
Secretaría	_____	22
Tesorería	_____	24
Coordinaciones	_____	26
Catedráticos	_____	30
Pilotos de Bus	_____	33
Librería / Reproducción	_____	35
Personal de Limpieza.	_____	37

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de comunicación tiene como finalidad definir una estructura organizativa comunicacional funcional y acorde al estado actual del Colegio Mixto Mayaland, que le permita definir a los empleados el rol comunicativo así como tener la claridad para definir los flujos de comunicación en función de los nuevos requerimiento en la prestación de los servicios.

## **MANUAL DE COMUNICACIÓN**

El siguiente manual describe las funciones o roles específico comunicacionales de cada unidad organizacional de tal manera que se facilite el cumplimiento y seguimiento de los principios básicos de la comunicación entre empleados y departamentos dentro de la organización educativa.

El Manual de funciones de comunicación tiene como objetivo promover el ordenamiento y mejoramiento interno de la comunicación del Colegio Mixto Mayaland , identificando las funciones comunicacionales inherentes a cada puesto.



## **PRINCIPIOS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO MIXTO MAYALAND**

**Principio de Jerarquía:** cuanto más claras sean las líneas comunicativas, que van desde el más alto funcionario del Colegio Mixto Mayaland a cada subordinado, más efectivo será el proceso de comunicación.

**Principio de Delegación:** la autoridad delegada en las comunicaciones individuales deberá ser adecuada para asegurar su capacidad en el logro de los resultados que de ellos se esperan.

**Principios de Responsabilidad Absoluta:** la responsabilidad de los subordinados ante sus superiores por la ejecución es absoluta así mismo, el jefe superior es responsable por las actividades comunicacionales de los subordinados dentro de la organización.

**Principio de Igualdad de Autoridad y Responsabilidad:** la responsabilidad que se exija no puede ser mayor ni menor que la correspondiente al grado de autoridad que se haya delegado.

**Principio de Unidad de Mando:** cuanto más compleja será la definición de autoridad entre un subordinado y un superior, menor será el problema de conflictos en las instrucciones recibidas, y mayor el sentimiento de responsabilidad personal por los resultados.

**Principio del Nivel de Autoridad:** para que se mantenga la delegación de autoridad tal como se planeó es necesario que quien la reciba la información tome las decisiones que sean de su competencia, sin transferencias a los niveles superiores de la organización.

**Principios de División del Trabajo:** cuanto más refleje la estructura organizacional una clasificación de las tareas o actividades comunicativas necesarias para alcanzar las metas, cuanto más se elaboren las funciones y las relaciones de coordinación para adecuarse a la capacidad y motivación de las personas responsables de ejecutarlas, más eficiente y eficaz será la estructura de la organización.

**Principio de la Definición Funcional:** cuanto más clara sea la definición de un puesto o departamento de los resultados esperados, de las actividades comunicacionales que han de llevarse a cabo, de la autoridad organizacional delegada y de las relaciones de autoridad y de información con otros puestos, más eficazmente podrán los empleados responsabilizados contribuir al logro de los objetivos de la institución.

**Principios de Separación:** si algunas actividades comunicacionales están estructuradas para realizar comprobación sobre otros, los empleados encargados de las primeras no pueden ejercer bien su responsabilidad se reportan al departamento cuya actividad deben evaluar.

## **DESCRIPCIÓN DE NIVELES Y ÁREAS DE TRABAJO INHERENTES A SU FUNCIÓN COMUNICACIONAL**

Para la clasificación de los Puestos de Trabajo, se han hecho tres grupos, cuyo criterio de clasificación ha sido por:

- Naturaleza
- Razón de ser
- Misión principal
- Características de las actividades que por medio de ellos se desarrollan.

### **GRUPO 1: ADMINISTRATIVO:**

Actividades comunicativas de oficina en donde nacen los flujos informativos hacia los sistemas operativos y académicos,

#### Característica Fundamental:

- Actividades de carácter rutinario , éstas requieren seguir instrucciones verbales y escritas, las últimas definidas en leyes, reglamentos, manuales, etc.
- Demanda de una comunicación permanente con el usuario interno y externo.

## **Grupo 2: ACADEMICO**

- Su función comunicativa requiere de una formación, posee conocimientos profesional y experiencia en una o varias disciplinas de las Ciencias formales y empíricas.

### Característica Fundamental:

Actividades orientadas hacia la aplicación de conocimientos técnicos, científicos o intelectuales, para atender los procesos comunicativos

## **GRUPO 3: OPERATIVO:**

Implica en su mayoría la recepción de flujos de comunicativos de las áreas administrativas y académicas ya que desarrollan tareas operativas que no precisan de conocimientos específicos, sino de experiencia y habilidades.

### Característica Fundamental:

- Se trabaja bajo estrecha supervisión, en donde la comunicación es constante.
- Requiere habilidades motoras y destreza muscular.
- Opera maquinaria pesada, vehículos, equipos y herramientas.



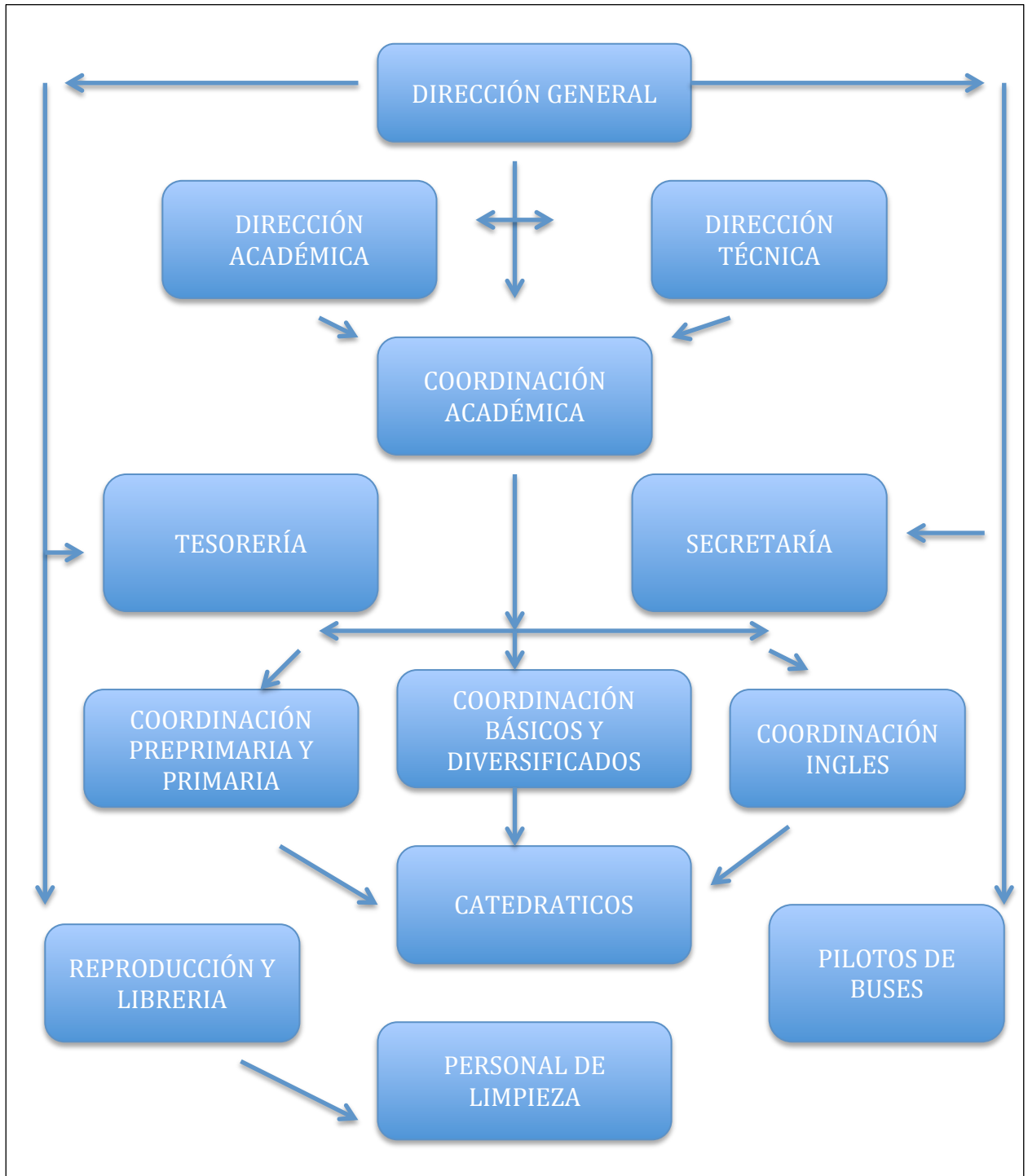
MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE DEL ÁREA O UNIDAD

ORGANIGRAMA

Código



Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja 8



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 1. DIRECCIÓN GENERAL

Código

#### 1.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área Administrativa

#### 1.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Presidencia

#### 1.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Direcciones

Coordinaciones

#### 1.4 OBJETO

Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros materiales y académicos asignados, así como proporcionar los servicios generales de apoyo, de acuerdo a los programas de trabajo de las diferentes áreas que integran el centro educativo, cumpliendo tanto con las políticas establecidas como con las normas estatales correspondientes.

#### 1.5 FUNCION PRINCIPAL

Planificar, organizar, coordinar, dirigir y evaluar todas las actividades que se lleven a cabo dentro de la institución educativa.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

9



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

1. DIRECCIÓN GENERAL

Código

### 1.6 FUNCIONES GENERALES

- 1.6.1 Convocar y presidir las reuniones informativas.
- 1.6.2 Describir junto con la Comunidad Educativa, el Plan Operativo Anual, el Proyecto Educativo de la Institución, los Avances anuales al Plan de Mejoramiento Institucional
- 1.6.3 Comunicar la ejecución del Proyecto Educativo a los Directores y Coordinadores.
- 1.6.4 Transmitir el logro de los objetivos específicos del Ministerio de Educación Nacional al personal académico.
- 1.6.5 Revisar y fomentar la constante construcción y actualización de los medios comunicativos y métodos pedagógicos.
- 1.6.6 Explicar el cumplimiento de las funciones de los Docentes, Profesionales, Personal Administrativo y de Servicios Generales, y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

10



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 1. DIRECCIÓN GENERAL

Código

1.6.7 Exponer el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el Colegio.

1.6.8 Establecer excelentes canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa

1.6.9 Comunicar el proceso educativo con la asistencia de los Coordinadores.

1.6.10 Comunicar las funciones disciplinarias o de convivencia que le atribuya el Ministerio de Educación, los Reglamentos y el Manual de Convivencia.

1.6.11 Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias para canalizarlas en favor del mejoramiento del Proyecto Educativo.

1.6.12 Organizar encuentros de formación, capacitación y actualización de los Docentes y demás empleados de la Organización.

1.6.13 Transmitir actividades de beneficio social que vinculen al establecimiento con la comunidad local.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

11





## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 1. DIRECCIÓN GENERAL

Código

1.6.14 Evaluar, conjuntamente con la Comunidad Educativa, el Plan Operativo Anual, el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Mejoramiento comunicando su aprobación .

1.6.15 Seleccionar, nombrar remover y comunicar a los Coordinadores de Nivel o Sección, Docentes, Personal Administrativo y Auxiliar, de Servicios Generales.

1.6.16 Recibir y firmar las incapacidades médicas de los Docentes, Profesionales, Personal Administrativo y de Servicios Generales, y concederles los permisos pertinentes para ausentarse del centro educativo, según el Código Sustantivo del Trabajo.

1.6.17 Comunicar sobre cambios administrativos

1.6.18 Revisar la asignación académica de los Docentes de acuerdo a su especialización.

1.6.19 Recibir y analizar los informes presentados por los Coordinadores de Nivel o Sección.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

12



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 1. DIRECCIÓN GENERAL

Código

1.6.20 Aplicación de la evaluación de medios de comunicación.

1.6.21 Revisar y firmar los libros reglamentarios, certificados, informes, documentos y comunicados oficiales.

1.6.22 Asistir y justificar las reuniones de la Asociación de Padres de familia, para informarse y orientar los proyectos y actividades en beneficio de la Comunidad Educativa.

Aplicar las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el Proyecto Educativo de la Institución.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

13



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

**2. DIRECCIÓN ACADEMICA**

Código

### **2.1 NATURALEZA JERÁRQUICA**

Área Administrativa

### **2.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL**

Dirección General

### **2.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES**

Coordinación Académica

### **2.4 OBJETO**

Dirigir y supervisar el proceso enseñanza-aprendizaje de todos los cursos que se imparten dentro del Colegio, proponiendo las mejores alternativas para elevar la calidad educativa.

### **2.5 FUNCION PRINCIPAL**

Comunicar definir y coordinar la elaboración de los planes de desarrollo académico a corto y mediano plazo, así como de la normatividad respectiva en cuanto a la formación académica.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

14



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

2. DIRECCIÓN ACADEMICA

Código

### 2.6 FUNCIONES GENERALES

- 2.6.1 Promover el diálogo entre los miembros de la Comunidad Educativa para lograr una mejor identificación con los principios educativos del Colegio.
- 2.6.2 Orientar y coordinar las actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos del Proyecto Educativo.
- 2.6.3 Transmitir a la Comunidad Educativa los principios que identifican al Colegio.
- 2.6.4 Describir las formas de capacitación o actualización del personal según sus funciones.
- 2.6.5 Evaluar periódicamente la labor ejercida por los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa y la marcha del Proyecto Educativo
- 2.6.6 Servir de instancia mediadora para resolver los conflictos que se presenten en la Comunidad Educativa, después de haber agotado los procedimientos previstos.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

15



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

2. DIRECCIÓN ACADEMICA

Código

2.6.7 Comunicar el Calendario Académico del Colegio a la coordinadora general.

2.6.8 Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias siempre que sean convocados por la Dirección del Colegio.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

16



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 3. DIRECCION TÉCNICA

Código

#### 3.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área Administrativa

#### 3.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Dirección General

#### 3.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Coordinación General

#### 3.4 OBJETO

Programar, coordinar y tramitar los distintos servicios administrativo-académicos del Colegio y alumnos.

#### 3.5 FUNCION PRINCIPAL

Planificar, coordinar, organizar y controlar las funciones administrativas, académicas del Colegio en los aspectos relaciones con registros, ingresos, egresos y demás trámites estudiantiles.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

17



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

3. DIRECCIÓN TÉCNICA

Código

### 3.6 FUNCIONES GENERALES

- 3.6.1 Encargado de comunicar a la Dirección general los nuevos cambios que presente el Ministerio de Educación en determinados objetivos.
- 3.6.2 Realizar comunicar y describir la tramitación de títulos de los alumnos del Centro Educativo.
- 3.6.3 Encargado de dirigir y exponer de la papelería de los estudiantes (Matricula).

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

18



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 4. COORDINACIÓN GENERAL

Código

#### 4.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área Administrativa

#### 4.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Dirección Académica

#### 4.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Coordinaciones  
Catedráticos

#### 4.4 OBJETO

Realizar los ajustes pertinentes al proyecto educativo institucional orientado hacia el logro de los objetivos de una educación con excelencia.

#### 4.5 FUNCION PRINCIPAL

La administración y comunicación de los objetivos académicos del colegio, así como coordinar el desarrollo de las actividades académicas encomendadas al personal docente de catedráticos .

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

19





## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE DEL ÁREA O UNIDAD

4 COORDINACIÓN GENERAL

Código

### 4.6 FUNCIONES GENERALES

- 4.6.1 Comunicar a los coordinadores información proveniente de la dirección académica.
- 4.6.2 Transmitir el desarrollo dinámico del Proyecto Educativo Institucional en función de la persona.
- 4.6.3 Comunicar el proceso educativo a través del acompañamiento permanente a los Docentes, a los estudiantes y a Padres de Familia.
- 4.6.4 Trabajar en equipo con la Directora Administrativa así como el Director General
- 4.6.5 Comunicar a los coordinadores los Horarios de Clase y presentarlos a la Directora Administrativa para su aprobación.
- 4.6.6 Comunicar a la Dirección General así como dirigir un seguimiento permanente de los casos especiales con dificultades académicas remitidos por los docentes, así como las alternativas propuestas de común acuerdo entre los Docentes y los estudiantes.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

20



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 4. COORDINACIÓN GENERAL

Código

- 4.6.7 Mantener buena comunicación con los diferentes departamentos dentro del centro educativo.
- 4.6.8 Comunicar la información académica hacia los coordinadores.
- 4.6.9 Transmitir los horarios para las reuniones de Nivel, de Coordinadores de Área y de proyectos de formación de los Docentes.
- 4.6.10 Detallar a dirección académica los casos de permisos académicos que soliciten los Docentes, los Estudiantes y los Padres de Familia.
- 4.6.11 Asistir periódicamente a las clases con el fin de enriquecer y cualificar el quehacer educativo de los Docentes.
- 4.6.12 Recibir del titular del área un informe trimestral del proceso académico para sustentar la citación de casos especiales, a Padres de Familia.
- 4.6.13 Delegar a quien pueda sustituir la ausencia del Docente debidamente autorizado.
- 4.6.14 Motivar el buen desempeño de las diferentes Comisiones y Comités.
- 4.6.15 Dinamizar y acompañar la planeación y ejecución de las horas de Formación de los Estudiantes.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

21



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

**5. SECRETARÍA**

Código

### **5.1 NATURALEZA JERÁRQUICA**

Área Administrativa

### **5.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL**

Dirección General

### **5.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES**

Personal Operativo

### **5.4 OBJETO**

Coordinar el propio trabajo con el de otras personas para el logro de objetivos en común, a través de la colaboración y el intercambio de ideas y recursos.

### **5.5 FUNCION PRINCIPAL**

Comunicar las nuevas disposiciones de las direcciones de centro educativo así como coordinar la ejecución, distribución y cumplimiento de las políticas generales determinadas por la Dirección General así como dar seguimiento a los acuerdos y resoluciones de la institución educativa.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

22



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

5. SECRETARÍA

Código

### 5.6 FUNCIONES GENERALES

- 5.6.1 Encargada de dar a conocer a la Coordinadora General así como los demás departamentos toda la información importante para que sea de conocimiento general.
- 5.6.2 Informar al Director General de toda la información que sea proporcionada por los diferentes departamentos
- 5.6.3 Encargada de organizar y comunicar sobre los compromisos de la agenda del Director General procurando siempre tener presencia en los acontecimientos importantes del centro educativo como reuniones mensuales y eventos extracurriculares.
- 5.6.4 Encargada de realizar anotaciones de las decisiones tomadas durante reuniones, organizar la información y hacerla pública. Finalmente entregarla a todos los departamentos correspondientes.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

23



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 6. TESORERÍA

Código

#### 6.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área Administrativa

#### 6.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Dirección General

#### 6.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Secretaría

#### 6.4 OBJETO

Gestionar las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios.

#### 6.5 FUNCION PRINCIPAL

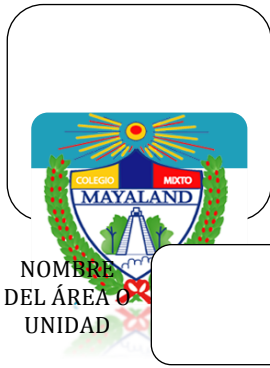
Gestión de los cobros, realización de los pagos a proveedores, control del cumplimiento de las condiciones bancarias, pagos de nóminas, gestión y cobertura de riesgo.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

24



NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

### 6. TESORERÍA

Código

#### 6.6 FUNCIONES GENERALES

- 6.6.1 Transmitir los estados de cuenta del colegio a la dirección general semanalmente.
- 6.6.2 Comunicar cualquier suceso monetario a la dirección general.
- 6.6.3 Justificar la realización del presupuesto del establecimiento.
- 6.6.4 Delegada para comunicar la realización efectiva de los pagos de salario a todos los integrantes de la organización.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

25



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 7. COORDINACIONES

Código

#### 7.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área académica

#### 7.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Coordinación General

#### 7.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Catedráticos

#### 7.4 OBJETO

Velar porque el proceso enseñanza- aprendizaje sea realizado integrando adecuadamente la excelencia en la educación.

#### 7.5 FUNCION PRINCIPAL

Transmitir a las catedráticos de su área la planeación, instrumentación, ejecución y evaluación del programa académico.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

26



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

7. COORDINACIONES

Código

### 7.6 FUNCIONES GENERALES

- 7.6.1 Transmisión a los catedráticos respectivos de su área correspondiente, información proveniente de la Coordinación General .
- 7.6.2 Comunicar la Asistencia de los catedráticos a la coordinación general.
- 7.6.3 Vocero de la Coordinación General.
- 7.6.4 Transmitir la información necesaria junto con el material hacia el departamento de reproducción
- 7.6.5 Estar en permanente comunicación con la Directora de Coordinación y tenerla informada sobre los casos que imposibilitan la sana convivencia de los Estudiantes o de los Docentes.
- 7.6.6 Transmitir una realidad encarnada el Proyecto Educativo Institucional.
- 7.6.7 Informar a los catedráticos el fiel cumplimiento del reglamento .
- 7.6.8 Verificar la asistencia al colegio de los Estudiantes, Padres de Familia o Acudientes a las diversas actividades que realice la Institución.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

27





## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 7. COORDINACIONES

Código

7.6.9 Comunicar a los Docentes información necesaria para asumir el acompañamiento de los Estudiantes en todas las actividades: descansos, izadas de bandera, eventos religiosos, culturales y deportivos.

7.6.10 Explicar la importancia del uso adecuado y mantenimiento de equipos, materiales y dependencias del Colegio.

7.6.11 Apoyar y organizar eventos socio-culturales que se realicen dentro y fuera del Colegio.

7.6.12 Dirigir las direcciones de grupo, en algunos casos, como elementos de formación.

7.6.13 Coordinar, con los Docentes no titulares, los turnos para recibir los Estudiantes.

7.6.14 Generar procesos de reflexión y estudio sobre el manejo de conflicto, negociación cultural.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

28



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 7. COORDINACIONES

Código

7.6.15 Posibilitar la comunicación adecuada entre los diferentes departamentos de la Comunidad Educativa.

7.6.16 Comunicar la a Dirección de Coordinación los casos especiales de convivencia de los Estudiantes, después de agotar todas las instancias del reglamento.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

29



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 8. CATEDRÁTICOS

Código

#### 8.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área académica

#### 8.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Coordinaciones.

#### 8.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Áreas operativas.

#### 8.4 OBJETO

Ser un formador de los procesos de aprendizaje.

#### 8.5 FUNCION PRINCIPAL

Enseñar, orientar, promover, mediar, planificador y sobre todo transmitir conocimiento a los estudiante promoviendo elementos que estimulen el pensamiento para desarrollar así las capacidades de los educandos.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

30



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

8. CATEDRÁTICOS

Código

### 8.6 FUNCIONES GENERALES

- 8.6.1 Comunicar a los estudiantes el reglamento.
- 8.6.2 Mantener comunicación estrecha con los coordinadores respectivos.
- 8.6.3 Exponer a su coordinar cualquier hecho o suceso no estipulado en el reglamento.
- 8.6.4 Transmitir alegría y bienestar en la Comunidad Educativa que sea expresión de amistad y respeto mutuo.
- 8.6.5 Colaborar y comprometerse en las diferentes actividades del Colegio apoyando el trabajo del Coordinador .
- 8.6.6 Participar activamente en la preparación, realización y evaluación del Proyecto Educativo de la Institución.
- 8.6.9 Dialogar oportunamente con las Estudiantes y sus padres propendiendo hacia la educación integral.
- 8.6.10 Establecer una comunicación oportuna con la Coordinación que le permita gestionar en equipo las actividades y proyectos propuestos.
- 8.6.11 Transmitir la filosofía y objetivos del centro educativo a los estudiantes.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

31



MANUAL DE FUNCIONES DE  
COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

8.CATEDRATICOS

Código

8.6.12 Informar a su coordinador sobre las causas de las dificultades de los procesos de aprendizaje de los Estudiantes, para buscar alternativas de solución.

8.6.13 Brindar espacios que posibiliten el diálogo con las Estudiantes para una sana convivencia.

8.6.14 Comunicar los hechos que perjudiquen a algún miembro de la Comunidad Educativa, siguiendo el Conducto Regular.

8.6.15 Permanecer en comunicación directa con el Coordinador durante el turno de acompañamiento a los Estudiantes.

8.6.16 Velar por la buena convivencia de su clase e informar al Coordinador de las dificultades que se presenten.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

32



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 9. PILOTO DE BUS

Código

#### 9.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área Operativa

#### 9.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Coordinación General

#### 9.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Monitores

#### 9.4 OBJETO

Transportar los alumnos.

#### 9.5 FUNCION PRINCIPAL

Son los responsables de que los estudiantes lleguen al colegio y a sus casas en los horarios establecidos, de manera cómoda y segura.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

33



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

9. PILOTO DE BUS

Código

### 9.6 FUNCIONES GENERALES

- 9.6.1 Mantener plena comunicación vía radio con los coordinadores.
- 9.6.2 Mantener comunicación con los monitores.
- 9.6.3 Informar constantemente su ubicación a su encargado.
- 9.6.4 Informar inmediatamente sobre algún suceso no esperado.
- 9.6.5 Realizar el informe sobre estado de vehículos y combustible.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

34



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 10. LIBRERÍA / REPRODUCCIÓN

Código

#### 10.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área operativa

#### 10.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Coordinación General

#### 10.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

Pilotos de Buses

#### 10.4 OBJETO

Dotar de recursos materiales a la institución educativa.

#### 10.5 FUNCION PRINCIPAL

Reproducción de material impreso y digital dentro del Colegio.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

35





## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

10. LIBRERÍA / REPRODUCCIÓN

Código

### 10.6 FUNCIONES GENERALES

#### LIBRERÍA.

10.6.1 Informar a coordinador general sobre la existencia del material educativo.

10.6.2 Realizar informe sobre inventario.

#### REPRODUCCIÓN

10.6.3 Informar constantemente sobre el proceso de reproducción de material físico y digital, (exámenes, boletines memos etc).

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

36



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

### 11. PERSONAL DE LIMPIEZA

Código

#### 11.1 NATURALEZA JERÁRQUICA

Área operativa

#### 11.2 DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Coordinación General.

#### 11.3 ÁREAS Y/O UNIDADES DEPENDIENTES

No posee.

#### 11.4 OBJETO

Limpieza y mantenimiento del inmueble.

#### 11.5 FUNCION PRINCIPAL

Tareas de limpieza y mantenimiento básico, así como revisión y reposición del material necesario para la finalización del servicio.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

37



## MANUAL DE FUNCIONES DE COMUNICACIÓN

APROBADO

NOMBRE  
DEL ÁREA O  
UNIDAD

11. PERSONAL DE LIMPIEZA

Código

### 11.6 FUNCIONES GENERALES

- 11.6.1 Estará obligado a comunicar a la Dirección General y, en su caso también al Ayuntamiento, los desperfectos que se observen en las instalaciones.
- 11.6.2 Comunicar las deficiencias de limpieza, así como de los materiales de limpieza.
- 11.6.3 Reportar si existe algún problema en las instalaciones, detectadas en la revisión diaria.

Versión	1
Fecha	Sep 2013

Elaborado por

Hoja

38

# **Manual de Funciones de Comunicación**

Colegio Mixto Mayaland  
Guatemala Septiembre 2013.

## **Producto 2**

Guía para elaboración de reunión mensual de los trabajadores del Centro educativo Mayaland.

- **Problema**

La falta de reuniones planificadas entre los empleados provoca desinformación que conlleva a la descoordinación de actividades, creación de ruidos e informaciones ambiguas .

- **Objetivo de comunicación**

Fomentar la realización de una reunión mensual con todos los trabadores de la empresa para fomentar la participación y abordar diferentes temas de interés y así evitar la creación de rumores y desinformación.

- **Actividades**

Guía estructurada para reunión mensual sobre temas de interés dentro de la institución académica

- **Resultados esperados**

Asimilación y aplicación del concepto de una comunicación libre, eficiente y participativa, de manera que los actores sociales la retomen y puedan replantear la forma en que se reproduce en el trabajo cotidiano en el contexto actual.

- **Presupuesto**

Materiales Físicos	Q100
<u>Honorarios Profesionales</u>	<u>Q 700</u>
<b>Total</b>	<b>Q800</b>



## REUNIÓN MENSUAL DE TRABAJADORES DEL COLEGIO MIXTO MAYALAND

Facilitador \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

### I. Planificación

ASISTENTES	MEDIOS	ASUNTOS A TRATAR	OBSERVACIONES
Director general	Pizarrón	Objetivos Esperados	Se espera la presencia de todos los empleados
Directora academia	Marcadores	Logros	
Directora técnica	Salón	Planes	
Tesorera	Computadora	Dudas	
Secretaria gerencia	Cañonera	Propuestas de Mejora	
Secretaria general	Material demostrativo		
Coordinadora general	Mobiliario		
Coordinadores			
Catedráticos			
Librería/ reproducción			
Personal de limpieza			
Encargado de puerta.			

- **Técnica para la reunión:**

- Grupo de Discusión

- **Característica.**

- Un grupo de personas trata un tema o problema en discusión libre e informal conducido por un coordinador o moderador.

- **Función**

- Permite el intercambio de experiencias, de diferentes puntos de vista, de conocimientos, así como el resolver problemas y eventualmente la toma de decisiones.



## REUNIÓN MENSUAL DE TRABAJADORES DEL COLEGIO MIXTO MAYALAND

### II. Programa Sugerente

#### Grupo de Discusión

No. de participantes : \_\_\_\_\_

Actividad	Responsable	Tiempo Estimado
1. Bienvenida	Moderador	_____ 2´
2. Presentación	Moderador	_____ 5´
	<b>Desarrollo</b>	
3. Objetivos Esperados	Moderador	_____ 10´
4. Logros	Moderador	_____ 10´
5. Propuestas	Moderador	_____ 10´
	<b>Participación</b>	
8. Preguntas	Participantes	_____ 45´
7. Aportes	Participantes	_____ 45´
	<b>Cierre</b>	
8. Conclusiones	Moderador	_____ 30
9. Cierre	Moderador	_____ 3´

Duración de la reunión : \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_  
Facilitador (a)

F. \_\_\_\_\_  
Director General Colegio Mixto Mayaland.

Nota.

1. Para tener éxito en la reunión mensual y lograr los objetivos esperados, el Director celebrara una reunión de planes con el encargado 1 semana antes para definir los temas o asuntos a promover e instruir durante la reunión



# COLEGIO MIXTO MAYALAND

Dirección General

## Evaluación de la Reunión Mensual de Trabajadores

Reunión : No. \_\_\_\_\_  
Fecha : \_\_\_\_\_  
Responsable : \_\_\_\_\_

### Descripción

La presente evaluación tiene como objetivo exponer los resultados de la reunión mensual de trabajadores del Colegio Mixto Mayaland, utilizando como base indicadores que miden el desempeño de la reunión con el propósito de potenciarlas.

### Instrucciones

A continuación se presenta una serie de preguntas para evaluar la reunión mensual de trabajadores, por favor marque con una X la casilla que usted considere correspondiente a la pregunta.

PREGUNTAS	EXELENTE	BUENO	REGULAR	Ns/Nr
Puntualidad				
Importancia de los temas a tratar				
Eficacia del Moderador				
Participación				
Duración				
Material demostrativo apropiado				
Se toman en cuenta las opiniones				
Existe seriedad en el evento				
Orden de la presentación				
Instalaciones Apropriadas				
Otra				

Ns/Nr = No sabe / No responde.

### Observaciones

---

---



### Producto 3

Guía técnica para la evaluación de los medios de comunicación interna.

- **Problema**

No existe evaluación periódica de los medios de comunicación interna.

- **Objetivo de comunicación**

Corroborar los alcances de los medios de comunicación para así encarar las fallas fundamentales del sistema comunicativo interno.

- **Actividades**

Realización de una guía técnica para la evaluación de los medios de comunicación interna.

- **Resultados esperados**

Tener la posibilidad de poder detectar y corregir de manera eficiente posibles fallas en los medios de comunicación interna utilizados

- **Presupuesto**

Materiales Físicos	Q100
<u>Honorarios Profesionales</u>	<u>Q 700</u>
<b>Total</b>	<b>Q800</b>



COLEGIO MIXTO MAYALAND  
Dirección General

Fecha / /

**Evaluación de Medios de Comunicación Interna.**

La siguiente tabla se realizó con el fin de evaluar los medios de comunicación interna utilizados dentro del Colegio Mixto Mayaland. Por favor marque con una X la casilla que usted considere correspondiente al medio utilizado.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ns/Nr
<b>Utilidad de los Medios Escritos</b>					
Rendimiento del uso de Memos.					
Rendimiento del uso de Boletines					
Rendimientos del uso Circulares					
Rendimiento del uso de Cartas					
<b>Utilidad de los Medios Orales</b>					
Rendimiento del uso de Teléfono/Celular					
Rendimiento del uso de Radios					
Rendimiento del uso de Sesiones					
Rendimiento del uso de Reuniones					
<b>Utilidad de los Medios Digitales</b>					
Rendimiento de uso de E-mail					
Rendimiento de uso de Videoconferencias					
<b>Otros</b>					

Ns/Nr = No sabe / No responde

	Si	No	Ns/Nr
El Lenguaje utilizado en los medios de comunicación interna es accesible			
Los medios utilizados cubren las necesidades de los trabajadores			
Los medios de Comunicación interna son los adecuados para la transmisión de información.			
Existe alguna barrera en el medio de comunicación utilizado			
El medio de comunicación utilizado hace saber de todas las actividades del Colegio.			

Mencione si tiene algún inconveniente con algún medio de comunicación interna que utiliza frecuentemente \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

## Producto 4

Guía para taller – capacitación sobre la misión y visión

- **Problema**

Los trabajadores desconocen la misión y visión de la institución educativa.

- **Objetivo de comunicación**

Definir una identidad corporativa clara y determinada, que ayuda a establecer la personalidad, el compromiso y el carácter de la organización, de tal manera que todos los miembros de la empresa la identifiquen en cada una de sus acciones.

- **Actividades**

Guía para taller – capacitación sobre la filosofía, misión y visión del Colegio Mixto Mayaland.

- **Resultados esperados**

Que los trabajadores obtengan el compromiso con los ideales de la institución educativa, que sea compartida.

- **Presupuesto**

Materiales Físicos	Q100
<u>Honorarios Profesionales</u>	<u>Q 600</u>
<b>Total</b>	<b>Q700</b>

## TALLER No. 1



**Tema =** La importancia de la  
Visión y Misión



## Guía de Taller No. 1 Importancia de la Misión y Visión

Facilitador :                      Coordinador de área

Lugar y fecha del taller:

Duración del taller:        2 horas

Dirigido a:                      Todo el personal del Colegio Mixto Mayaland.

<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>
<p>Identificar los principales temas de identidad y filosofía del Colegio Mixto Mayaland, generando así una relación de compromiso de los trabajadores con la institución educativa.</p>	<p>Salón <input type="checkbox"/></p> <p>Pizarrón <input type="checkbox"/></p> <p>Mobiliario <input type="checkbox"/></p> <p>Equipo <input type="checkbox"/></p> <p>Cañonera <input type="checkbox"/></p> <p>Material Didáctico <input type="checkbox"/></p> <p>Computadora <input type="checkbox"/></p> <p>Otros _____</p>
<b>Motivación</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de los objetivos</li> <li>• Presentación de material audiovisual</li> <li>• Otros _____</li> </ul>	
<b>Contenido</b>	<b>Técnicas de Enseñanza</b>
<p>Misión y Visión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición del concepto</li> <li>➤ Importancia</li> <li>➤ Integración</li> <li>➤ Diferencia</li> <li>➤ Aplicación</li> </ul>	<p>Individualizadas <input type="checkbox"/> Técnica _____</p> <p>Grupales <input type="checkbox"/> Técnica _____</p>

Actividades	Formas de Evaluación
1. Exposición 45" 2. Anotaciones 3. Discusión 30" 4. Resolución de casos 15" 5. Ejercicios Motivacionales 30" 6. Otros_____	Cuestionario en clase <input type="checkbox"/> Resolución de problemas <input type="checkbox"/> Preguntas orales <input type="checkbox"/> Preguntas escritas <input type="checkbox"/> Otros_____
<b>Tiempo estimado 2 horas</b>	

### Bibliografía Consultada

Karl Albrecht . 1996. La Mision de la Empresa.  
 Ediciones Paidos Iberica. España 223 pag.

F. \_\_\_\_\_  
 Facilitador (a)

F. \_\_\_\_\_  
 Director General  
 Colegio Mixto Mayaland



# COLEGIO MIXTO MAYALAND

Dirección General

## Evaluación de Taller

Taller No. \_\_\_\_\_  
Tema \_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha \_\_\_\_\_  
Responsable \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de preguntas por favor responda lo que usted considere correspondiente.

¿Que aprendió del taller?
¿Que tema le intereso?
¿Qué actividades de seguimiento tiene pensado hacer después de este taller?

A continuación se presenta una serie de preguntas para evaluar el taller recibido, por favor marque con una X la casilla que usted considere correspondiente.

PREGUNTAS	EXELENTE	BUENO	REGULAR	Ns/Nr
Conocimiento del tema del expositor				
Capacidad de análisis del tema				
Presentación de materiales del tema				
Coherencia en los contenidos				
Actitud de compromiso en el tema				
Dominio del tema				
Resolución de dudas				
Destrezas para la construcción didáctica				
Capacidad de respuesta frente a situaciones no previstas				
Cumplimiento de asistencia y horarios				
Capacidad de incorporar críticamente sugerencias				
Ha satisfecho sus intereses y necesidades de formación				

Ns/Nr = No sabe / No responde

Observaciones

---

---

## Producto 5

Guía para Taller sobre políticas motivacionales y comunicacionales.

- **Problema**

La Falta de políticas de motivación crea un desinterés en los flujos comunicativos lo que conlleva a un bajo rendimiento laboral.

- **Objetivo de comunicación**

Dirigida a conseguir que los empleados alcancen un grado de excelencia en sus labores comunicacionales desarrollando de manera eficiente los flujos informativos dentro del centro educativo.

- **Actividades**

Guía para taller – sobre de políticas motivacionales.

- **Resultados esperados**

Crear una repercusión positiva en los trabajadores a través de la comunicación logrando que los miembros del grupo se sienten implicados y así lo expresen durante la toma de decisiones

- **Presupuesto**

Q100

- **Presupuesto**

Materiales Físicos Q100

Honorarios Profesionales Q 600

**Total Q700**





## TALLER No. 2

**Tema = La Motivación  
Laboral**



**Guía de Taller No. 2  
La Motivación Laboral**

**Facilitador :** Coordinador de Área.

**Lugar y fecha del taller :**

**Duración del taller :** 2 horas.

**Dirigida a :** Directivos y coordinadores.

<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>
<p>Establecer políticas de motivación que generen en los empleados del Colegio Mixto Mayaland un bienestar y mejora en el rendimiento laboral</p>	<p>Salón <input type="checkbox"/></p> <p>Pizarrón <input type="checkbox"/></p> <p>Mobiliario <input type="checkbox"/></p> <p>Equipo <input type="checkbox"/></p> <p>Cañonera <input type="checkbox"/></p> <p>Material Didáctico <input type="checkbox"/></p> <p>Computadora <input type="checkbox"/></p> <p>Otros _____</p>
<p align="center"><b>Motivación</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentación de los objetivos</li> <li>➤ Presentación de material audiovisual</li> <li>➤ Otros _____</li> </ul>	
<p align="center"><b>Contenido</b></p>	<p align="center"><b>Técnicas de Enseñanza</b></p>
<p>La Motivación Laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición concepto</li> <li>➤ Importancia de la motivación</li> <li>➤ Acciones motivacionales</li> <li>➤ Factores de motivación laboral</li> </ul>	<p>Individualizadas <input type="checkbox"/> Técnica _____</p> <p>Grupales <input type="checkbox"/> Técnica _____</p>

Actividades	Formas de Evaluación
1. Exposición 45" 2. Anotaciones 3. Discusión 30" 4. Resolución de casos 15" 5. Ejercicios motivacionales 30" 6. Otros_____	Cuestionario en clase <input type="checkbox"/> Resolución de problemas <input type="checkbox"/> Preguntas orales <input type="checkbox"/> Preguntas escritas <input type="checkbox"/> Otros_____
<b>Tiempo estimado 2 horas</b>	

**Bibliografía Consultada**

Davis, Keith; Newstrom, John W.  
 2000. Comportamiento Humano en Trabajo. 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill. 176 pág.

Robbins, Stephen P. 2004. Comportamiento Organizacional. 10ª Edición. México: Editorial Pearson 223 pág.

F. \_\_\_\_\_  
 Facilitador (a)

F. \_\_\_\_\_  
 Director General  
 Colegio Mixto Mayaland





# COLEGIO MIXTO MAYALAND

Dirección General

## Evaluación de Taller

Taller No. \_\_\_\_\_  
Tema \_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha \_\_\_\_\_  
Responsable \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de preguntas por favor responda lo que usted considere correspondiente.

¿Que aprendió del taller?
¿Que tema le intereso?
¿Qué actividades de seguimiento tiene pensado hacer después de este taller?

A continuación se presenta una serie de preguntas para evaluar el taller recibido, por favor marque con una X la casilla que usted considere correspondiente.

PREGUNTAS	EXELENTE	BUENO	REGULAR	Ns/Nr
Conocimiento del tema del expositor				
Capacidad de análisis del tema				
Presentación de materiales del tema				
Coherencia en los contenidos				
Actitud de compromiso en el tema				
Dominio del tema				
Resolución de dudas				
Destrezas para la construcción didáctica				
Capacidad de respuesta frente a situaciones no previstas				
Cumplimiento de asistencia y horarios				
Capacidad de incorporar críticamente sugerencias				
Ha satisfecho sus intereses y necesidades de formación				

Ns/Nr = No sabe / No responde

Observaciones

---

---

### 5.4.3 Validación de la propuesta

Para dar valor a las propuestas anteriormente plasmadas, se presentaron ante el director general del Colegio Mixto Mayaland, el cual las aprobó para su posterior ejecución.

### 5.4.4 Cronograma de la implementación de la propuesta

Tabla 6.

<b>Actividades</b>	<b>Agosto</b>			<b>Septiembre</b>			<b>Octubre</b>		
Reunión sobre productos con las autoridades del Colegio									
Realización de la estrategia e informe de productos									
Entrega de Informe y presentación de productos									
Devolución de informe para su corrección									
Implementación de productos en la organización									

#### 5.4.5 Plan de monitoreo y evaluación

Monitorear las acciones de comunicación genera realizar revisiones periódicas que puedan ayudar a determinar si se está realizado el resultado esperado y si es necesario hacer modificaciones.

El monitoreo y la evaluación tienen como objetivo la medición de resultados, asimismo el monitoreo da seguimiento a las iniciativas, el avance de los procesos y sus resultados intermedios, con la finalidad de que éstos puedan irse ajustando en el camino.

El monitoreo se debe concentrar en lo que va sucediendo a lo largo de la implementación, se debe realizar en base a cómo se están llevando a cabo los procesos y si éstos están funcionando.

**Tabla 7 : Monitoreo y Evaluación**

Producto	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos	Medios de Verificación
1. Manual de Comunicación	Participación	Utilidad	Guía de evaluación de medios
2. Estructura de Reunión Mensual	Participación Duración	Eficacia Importancia de temas	Evaluación de reunion
3. Guía de Evaluación de medios	No. de medios	Rendimiento	Guía de Evaluación de medios
4. Taller sobre Misión y Visión	Participación	Impacto	Evaluación de taller
5. Guía de Políticas Motivacionales	Participación	Impacto	Evaluación de taller

## **Capítulo 6: Resultados**

### **6.1 Validación**

Los productos presentados anteriormente fueron aprobados por la dirección general del Colegio Mixto Mayaland como solución a los problemas encontrados durante el diagnóstico.

### **6.2 Implementación**

Mediante la implementación de los productos de comunicación interna se pretende reforzar la gestión comunicativa en los diferentes departamentos y empleados de la institución educativa, así como también fortalecer las áreas que presentaron deficiencias comunicacionales durante el diagnóstico. Las estrategias a implementar buscan generar cambios positivos comunicacionales para garantizar una eficiente comunicación interna

### **6.3 Resultados futuros**

#### **6.3.1 Comunicación Interna**

Entre los principales resultados se busca la optimización de los medios de comunicación interna utilizados así como la integración de los empleados a la filosofía y objetivos del Colegio Mixto Mayaland, se espera que cada empleado tenga claro sus funciones comunicacionales dentro de la organización, evitando así los ruidos y la desinformación.

## Conclusiones

1. Los mecanismos de comunicación más utilizados son: los escritos; como memos y circulares, seguidos por los medios de comunicación verbales entre los cuales se encuentra las sesiones y reuniones. Finalmente se encuentran los radio transmisores, estos son utilizados por los coordinadores y pilotos de buses.
2. La comunicación fluye con dificultades, por no ser distribuida de manera adecuada hacia las personas clave dentro del centro educativo, pues no esta orientada con la sistematicidad y retroalimentación necesaria para fortalecer las relaciones interpersonales. Esta situación causa molestia dentro de los empleados debido a que la información que debería de llegar a ellos automáticamente no llega como tal.
3. No existe ninguna herramienta de comunicación que promueva la participación en los diferentes temas de interés dentro del establecimiento educativo. El 56% mencionó haber tenido algún tipo de conflicto dentro del centro educativo por la falta de información.

La falta de reuniones establecidas y escasa participación de los trabajadores genera problemas en la toma de decisiones, asimismo esto provoca la generación de ruidos y desinformación que se ve desencadenada en problemas para la realización de los flujos comunicativos dentro de las labores de cada trabajador .



4. En relación a la evaluación de las herramientas de comunicación interna, se constato que estos no son evaluados periódicamente lo que conlleva a la inminente aparición de problemas en los flujos de información como los son los ruidos, rumores y desinformación dentro de la institución.
  
5. Al cuestionarles sobre la misión y visión del centro educativo, la mayoría de trabajadores afirmó no conocerla, esto demuestra la falta de unificación en la filosofía que representa al Colegio Mixto Mayaland.
  
6. El cambio administrativo junto con las nuevas políticas de administración han afectado notablemente el rendimiento y desarrollo del empleado debido a que crea confusión y ambigüedad a la hora del envío y recepción de los mensajes.

## Recomendaciones

1. A los empleados conocer sus roles comunicacionales dentro de la empresa para optimizar sus labores, así como también para eliminar la información ambigua. Contar con un integro plan de comunicación interna alineado con la estrategia global de la organización, puede incrementar el compromiso de los colaboradores y su productividad a través de flujos comunicativos.
2. La participación de los empleados en la institución educativa es de suma importancia para aportar ideas productivas que puedan generar desarrollo. Implicar a los trabajadores en el funcionamiento de la empresa supone un mayor compromiso por parte de estos; y al final se traduce en una mejora de los resultados.
3. Fomentar la integración hacia los valores y la filosofía por parte de los empleados de las diferentes áreas genera un impacto positivo para establecer un marco de referencia para un comportamiento ético de pertenencia a la institución educativa por parte de los trabajadores del centro educativo.
4. Evaluar las herramientas de comunicación periódicamente para la corrección temprana de fallas en la estructura interna de comunicación, lo que facilita a encarar las fallas fundamentales del sistema comunicativo interno para su rápida evaluación y debida corrección.
5. Crear estrategias de motivación periódicamente para el personal con el fin de mejorar el clima laboral así como el desarrollo que permitirán a los miembros del equipo sentirse apreciados, y valorados.

## Referencias Bibliográficas

1. Chaves, Norberto.1999. La imagen corporativa Teoría y práctica de la identificación institucional. Barcelona España. Ediciones rustica. 212p.
2. Chávez Zepeda, Juan José. 2010. Elaboración de Proyectos de Investigación Cuantitativa y Cualitativa, Módulos de Autoaprendizaje. Guatemala. Quinta Edición. 467p.
3. Costa, Juan. 1992. Identidad corporativa y estrategia de empresa. 25 Casos Prácticos. Barcelona. Ediciones Ceac.
4. Deetz, S. 2001.. Conceptual foundations. The new handbook of organizational communication. Advances in Theory, Research and Methods. Sage. USA. Thousand Oaks.
5. Herzberg, Frederick. 1968. Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?”.España, Harvard Business Review, pp. 13-22. Traducción al español: José Luis Pariente F.
6. Herzberg. F. 1968. Work and the Nature of Man New York. 332p.
7. Laporte. J. M. 2001. Entusiasmar a la propia institución. Gestión y comunicación interna en las organizaciones sin ánimo de lucro. Ediciones Internacionales Universitarias. Madrid.
8. Losada, José Carlos. 2005. Gestión de la comunicación en las organizaciones. Barcelona. Edición Ariel. 170p.
9. Mallén Bel . 2004. Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones. España. Eunsa Edición.

10. Padua J. 1996. Técnicas de Investigación Aplicada a las Ciencias Sociales. Fondo de Cultura y Economía. México. Sexta Ed. 360p
11. Porto Simoes, R. 1993. Relaciones públicas, función política. Consejo Superior Comunicación y Relaciones. Barcelona, España.
12. Serna Gomez, Humberto. 1996. Planeación y gestión estratégica. Bogotá. Ram Ed.
13. Sotelo, C. 2001. Introducción a la comunicación institucional. Barcelona Ediciones Ariel. 221p.

### **E-grafías**

1. Concepto demotivación. <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>. 16 de julio del 2013.
2. Pasos para hacer un Manual Procedimientos. <http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos>. 23 de agosto. Del 2013.
3. El flujo de la comunicación en la organización. [http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias\\_administrativa/oa19/comunicacion\\_direccion\\_naturaleza\\_proyecto/z2.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa19/comunicacion_direccion_naturaleza_proyecto/z2.htm) . 15 de agosto del 2013.
4. Van Dalen Deobold B y William J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva. <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-lainvestigacion-descriptiva.php>. 5 de mayo del 2013.

## **Anexos**

Anexo 1 . Entrevista.



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Maestría en comunicación Organizacional**  
**Diagnostico de Comunicación Interno**  
**Lic. Eldyn Rene Bolanos Mancio.**



**Entrevista**

1. ¿Los cambios administrativos realizados dentro del centro educativo han sido de beneficio para el desarrollo de su trabajo? Explique

---

---

2. ¿Considera que existe una buena relación y comunicación entre los departamentos del establecimiento? Explique

---

---

3. ¿Cual es el departamento encargado de distribuir las ordenes y la información que se genera en la dirección general hacia toda la organización?

---

---

4. ¿Existe algún tipo de incomodidad dentro del centro educativo que no permita desempeñar un buen trabajo dentro de la organización?

---

---

5. ¿Cuándo usted recibe una orden de su superior, por lo general se le explican las razones por las cuales se debe seguir dicha orden?

---

---

6. ¿Las decisiones que se toman en el centro educativo son de manera democrática, de tal manera que todos los trabajadores participan y son tomados en cuenta?

---

---

7. ¿Considera que la cantidad de información que recibe es suficiente para desarrollar su trabajo de una manera eficiente?

---

---

8. Existen políticas de motivación para el personal dentro del colegio?

---

---

Aspectos importantes.

Se realizó el contacto con el Director General del Colegio Mayaland en la cual se realizó una entrevista acerca de la situación del establecimiento la cual busca determinar su condición actual.

El Director del centro educativo muestra un gran interés en conocer cuales son las molestias en el personal producidas por la nueva administración así como si los cambios realizados hasta el momento han sido de beneficio para el desempeño de cada uno de los empleados.

El establecimiento educativo estuvo siendo dirigido por la misma administración cerca de 15 años consecutivos. En la entrevista realizada se determino que actualmente el establecimiento esta bajo nueva administración de enero del presente año hasta la fecha lo que repercute en el comportamiento de todos sus integrantes, mostrando algún tipo de incomodidad y molestia por algunos cambios realizados por la nueva administración.



**Anexo II : Guía de observación**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Maestría en Comunicación Organizacional  
 Diagnóstico Comunicacional



**Guía de Observación de la Comunicación Externa del Colegio Mixto Mayaland.**

Medios	Se Observa	No se Observa	Ns/Nr
Comunicación Externa Operativa(proveedores)	x		
Comunicación Externa Estratégica(Competencia)	x		
Comunicación Externa Notoriedad			
Publicidad Local	x		
<b>Medios de Comunicación utilizados</b>			
Circular	x		
memos		x	
Contacto Persona	x		
Teléfono	x		
Sesiones	x	x	
Carteles	x		
Trifoliar	x		
Anuncios en Prensa	x		
Vallas	x		
Anuncios en Internet		x	





### Encuesta para la recolección de información del Colegio Mixto Mayaland.

Esta encuesta es estrictamente confidencial. Se ruega responder de manera objetiva. "Muchas gracias por su colaboración".

#### A. Datos Generales

A.1 Puesto dentro del Colegio: \_\_\_\_\_

A.2 Tiempo de Laborar dentro del Colegio:

- 1 a 5 años                       Más de 5 años                       Más de 10 años

1. ¿Qué medios de comunicación en general utiliza el colegio para lograr un flujo adecuado de información?

- Escrito, menciones cuales \_\_\_\_\_  
 Oral, menciones cuales \_\_\_\_\_  
 E-mail    Intra-net    tablero de anuncios    Telefónicos  
 Teleconferenci    radio transmisor    Otros \_\_\_\_\_

2.Cuál es el principal medio de comunicación para la transmisión de instrucciones con su jefe inmediato?

- Verbal, mencione cual \_\_\_\_\_  
 Escrito, mencione cual \_\_\_\_\_  
 Otros \_\_\_\_\_

3. ¿La información proveniente de la alta dirección fluye en forma dinámica hasta los niveles operativos?

- Si                                       No                                       No Sabe

4. ¿Existen canales de comunicación eficaces que permitan a todos(a) los empleados conocer los objetivos del colegio?

- Si, cuales \_\_\_\_\_                       No                                       No sabe

5. ¿Existe un medio de comunicación en el que se promueva la participación de los catedráticos y demás personal ante la dirección general sin importar su posición en la escala jerárquica en temas académicos, administrativos, deportivos entre otros?

- Si, cuales \_\_\_\_\_                       No                                       No sabe

6. ¿La información originada en los niveles inferiores llega hasta la alta dirección y es respondida con prontitud?

- Si                       No                                       No Sabe

7. **Existen canales de comunicación que permitan a todos(a) los trabajadores comunicarse con cualquier departamento en forma rápida y eficaz ? (ej: catedrático con piloto de bus, o piloto de bus con director)**

Sí, cuales \_\_\_\_\_  No  No sabe

8. **¿Cuál es el principal medio de comunicación para la transmisión de información con sus compañeros del mismo nivel [jerárquico](#)?**

---

9. **¿La comunicación interna que llega hacia usted en general utiliza un lenguaje accesible?**

Siempre  Casi Siempre  Muy rara vez  Nunca

10. **Cree usted que los medios de comunicación interna utilizados dentro del colegio cubren las necesidades de los trabajadores?**

Siempre  Casi Siempre  Muy rara vez  Nunca

11. **¿Cree usted que se utilizan los canales adecuados para transmitir la información en los diferentes departamentos del colegio?.**

Siempre  Casi Siempre  Muy rara vez  Nunca

12. **¿Existe un plan para la integración de los catedráticos a la filosofía, valores, misión y fines de la organización?**

Siempre  Casi Siempre  Muy rara vez  Nunca

13. **¿Sabe usted la misión y visión del colegio?**

Si , Menciónelas  No

Misión \_\_\_\_\_

Visión \_\_\_\_\_

14. **¿Se hacen públicos los logros de la organización?**

Siempre  Casi Siempre  Muy rara vez  Nunca

15. **¿Se evalúan periódicamente el funcionamiento de los medios del comunicación utilizados en el colegio**

Siempre  Casi Siempre  Muy rara vez  Nunca

16. **¿Ha tenido usted algún tipo de conflicto en sus actividades por la falta de información dentro del colegio.**

Si  No

17. **Existe alguna barrera a la hora de comunicarse con sus compañeros (semánticas, físicas, fisiológicas, administrativa o personales).**

Si, menciónala \_\_\_\_\_  No

18. ¿Existe un plan de comunicación para dar a conocer a los trabajadores sobre los objetivos que se planifican?

- Si                       No

19. ¿Considera que existe buena comunicación entre las diferentes unidades dentro del colegio de modo que trabajan apoyándose?

- Siempre    Casi Siempre       Muy rara vez       Nunca

20. ¿Existen medios eficaces para difundir en todo el colegio la información que se produce en las distintas unidades?

- Si                       No                       No Sabe

21. ¿Cómo es el grado de satisfacción en cantidad y calidad de la información que recibe y que compete al colegio?

- Satisfactorio                       Muy Satisfactorio                       Poco

Satisfactorio

22. ¿Las quejas y reclamos de los catedráticos y demás personal son sistematizadas y dadas a conocer al personal indicado del colegio?

- Si                       No                       No Sabe

23. ¿Utiliza usted la comunicación informal en algún momento para la emisión y recepción de mensajes dentro del colegio?

- Siempre       Casi Siempre       Muy rara vez       Nunca

24. ¿Existe en el colegio un plan para el manejo de crisis?

- Si                       No                       No Sabe

25. ¿Existen políticas de motivación para el personal dentro del colegio?

- Si                       No                       No Sabe

26. ¿Cree usted que el colegio se diferencia claramente de otros colegios?

Si, porque \_\_\_\_\_

No, porque \_\_\_\_\_

27. ¿Qué actividades o técnicas le gustaría que se realizaran para mejorar la comunicación organizaciones en la institución?

\_\_\_\_\_

Observaciones

-

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Anexo IV : Fotos.**  
Por Eldyn Rene Bolaños Mancio

Instalaciones Colegio Mixto Mayaland



Instalaciones Colegio Mixto Mayaland



Instalaciones Colegio Mixto Mayaland.



Instalaciones Colegio Mixto Mayaland



Instalaciones Colegio Mixto Mayaland



Instalaciones Colegio Mixto Mayaland.



## Instalaciones Colegio Mixto Mayaland



## Buses del Colegio Mixto Mayaland



Aula Interactiva Colegio Mixto Mayaland



Área de Juegos





Cancha de Futbol.



Instalaciones Colegio Mixto Mayaland.



Oficina de la Secretaría



Sala de espera, entrevista pilotos de bus.



Dirección General, entrevista con Director General.



Sala de Espera, entrevista con el personal de limpieza.



Sala de espera, entrevista con Piloto de bus.



Coordinación General Entrevista con Coordinadora General.



Guatemala 5 de mayo



M.A.

**Aracelly Mérida**

Coordinadora de Postgrado

Universidad de San Carlos de Guatemala

Presente.

Respetable M.A. Mérida:

Deseándole éxitos en sus labores cotidianas.

Por este medio, autorizo a el Licenciado Eldyn Rene Bolaños Mancio para que realice la Práctica Profesional Supervisada (PPS) en el Colegio Mixto Mayaland, el cual iniciara a partir de la presente fecha y finalizara en octubre del año en curso con la propuesta de la estrategia comunicacional.

Sin otro particular.

Atentamente

Grida Gómez López.

Coordinadora General  
Colegio Mixto Mayaland





Guatemala 16 octubre del 2013

M.A.  
**Aracelly Mérida**  
Coordinadora de Postgrado  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

Respetable M.A. Mérida:

*Deseándole éxitos en sus labores cotidianas.*

*Por este medio, hago constar que el Licenciado. Eldyn Rene Bolaños Mancio quien está realizando su práctica de Maestría en Comunicación Organizacional dentro de nuestro centro educativo presentó el día de hoy los siguientes productos resultados de las estrategia de comunicación realizada:*

- 1. Manual de comunicación interna.*
- 2. Guia para elaboración de reunión mensual*
- 3. Guia para evaluación de medios*
- 4. Guia para taller de misión y visión*
- 5. Guia para taller de motivación, validando los mismos para su implementación.*

Sin otro particular.

Atentamente

  
Gilda Gómez López

Coordinadora General  
Colegio Mixto Mayaland



**SABIDURIA**

**DISCIPLINA**

**ESFUERZO**



## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 14 de noviembre de 2013

**Orden de impresión**

No. 012-2013 CLF/Akmg

Estudiante

**ELDYN RENE BOLAÑOS MANCIO**

**Carné 100024135**

Estimado Estudiante Bolaños:

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final del Trabajo de Graduación por el Tribunal Examinador con el título **“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL COLEGIO MAYALAND”**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que dos ejemplares impresos y un cd en formato PDF sean entregados en el departamento de Postgrado de esta unidad académica, ubicada en el 2º Piso del edificio M-2, un Trabajo de Graduación y un cd en formato PDF en la biblioteca Flavio herrera y un trabajo de graduación y un cd en formato PDF en la Biblioteca Central de esta Universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

**“Id y enseñad a Todos”**

M.A. Arcelly Mérida  
Coordinadora

Departamento de Estudios de Postgrado



Lic. Julio Sebastián Chilín  
Director ECC

c.c. Archivo

