

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

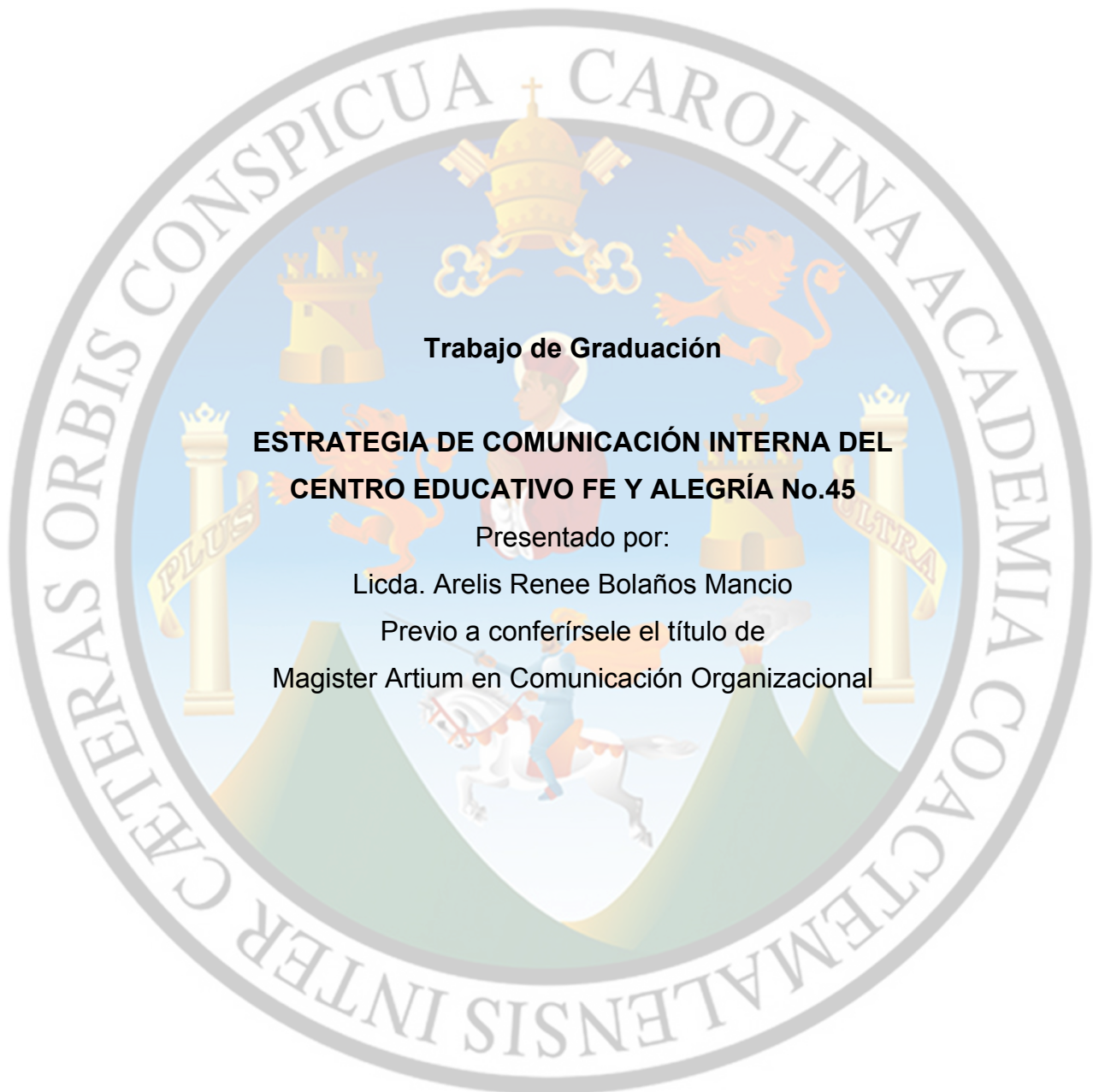


**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL
CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45**

Licda. Arelis Renee Bolaños Mancio

Guatemala, noviembre de 2013

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



Guatemala, noviembre de 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 darme la oportunidad, sabiduría y fortaleza suficiente para que fuera posible alcanzar con esfuerzo este triunfo que tiene toda su bendición.

A mi familia, con mucho amor y eterno agradecimiento por mi existencia, porque sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y porque nunca podré pagar todos sus desvelos ni aún con las riquezas más grandes del mundo, por que mis ideales y esfuerzos son inspirados en cada uno de ustedes. Artífices de mi existencia.

A mi madre Clara Luz Mancio, no hay palabras para mostrarte mi agradecimiento, aprecio todo lo que has hecho por mí, abnegada madre eres el ser más maravilloso. Gracias por el apoyo, por permanecer despierta por las noches en vela cuando yo estaba estudiando, gracias por tu amor incondicional y comprensión, por guiar mi camino y estar junto a mi en todo momento. Todos mis logros han sido también tuyos e inspirados en ti, culminando así mi carrera profesional, que es para mi la mejor de las herencias.

A mi padre Elmer Bolaños Lam, quiero agradecer tu constante apoyo, el que me hayas brindado tu mano en las derrotas y logros de mi vida, gracias por tus consejos y sabiduría que me ha permitido realizar la más grande de mis metas, la cual constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir. Gracias por tu cariño y comprensión.

A mis hermanos Elmer y Eldyn Bolaños Mancio, han sido los amigos que Dios me ha regalado para compartir sueños y metas, gracias por estar ahí siempre para mí, Ustedes son los ángeles que me han dado aliento en momentos difíciles, y muchas alegrías en los momentos de triunfo. Estoy muy agradecida por su apoyo incondicional.

A James Munro, gracias por tu apoyo, comprensión, paciencia y amor. Tu has estado allí para mí para ayudarme a reír y a llorar en los momentos de alegría y tristeza, cuando te necesito estás siempre para apoyarme incondicionalmente y consolarme con palabras de aliento y esperanza. Gracias ser mi ángel. Me has dado mucho más de lo que jamás hubiera soñado, y quiero decir, gracias por ser la maravillosa persona que eres. TE AMO.

“To James Munro, thank you for your support, understanding, patience and love. You've been there for me to help me laugh and cry in times of joy and sadness, when I need you to support me unconditionally and always comfort me with words of encouragement and hope. Thank you for begin my angel. You have given me muc more than I ever dreamed, and I mean it, thanks for being the wonderful person you are. I LOVE YOU”.

A mi tío Ingeniero Eduardo Antonio García, por ser parte de mi vida, es la mejor prueba de cariño y agradecimiento, con admiración y respeto.

A mi tío Licenciado Jorge Ovidio De León, y mi tía Joaquina De León por todo el amor y apoyo que me han brindado.

A mi tío Licenciado Carlos Mancio Betancourt, con admiración por su ejemplo de superación.

A la familia Cuevas Mancio, por estar junto a mi en los momentos importantes de mi vida.

A mi perrito Henry Thomas, por ser mi compañero siempre en mis horas de desvelo.

A toda mi familia, abuela, tíos, primos y amigos que de una u otra forma se involucraron y me apoyaron, para la obtención de este logro.

Escuela de Ciencias de la Comunicación, institución que se encargó de mi formación y me albergó en mis años de estudio.

Licenciado Julio Moreno Sebastián, por los momentos vividos desde el inicio de mis estudios, porque hoy veo llegar a su fin una de las metas de mi vida, le agradezco la orientación que siempre me ha otorgado, lo valoro y estimomucho.

M.A. Aracelly Krisanda Mérida Gonzáles, como una muestra de cariño, me alegra tener la oportunidad de agradecerle por su generosidad, sin profesionales como usted, muchos estudiantes serían incapaces de seguir la carrera de sus sueños. Gracias por ser la clase de persona que todo lo comprende y dan lo mejor de se mismos sin esperar nada a cambio... porque sabe escuchar y brindar ayuda cuando es necesario... porque se ha ganado el cariño, admiración y respeto de todo el que la conoce. Eternamente agradecida.

Fe y Alegría No. 45, quiero agradecer a la Directora del establecimiento Marilyn Oliva y a la Coordinadora Pedagógica Mayber Palomo, por todo su apoyo y por brindarme la oportunidad de trabajar en el Centro Educativo.

Dr. Francisco De Mata Vela, por su amistad y enseñanza, con mucho respeto y admiración.

A mis Catedráticos, que me han dado instrumentos para unirme a la orquesta del mundo, han contribuido en mi formación académica en cada uno de sus cursos que sin lugar a dudas siempre tendrá un impacto duradero en mi vida.

A mis amigos y compañeros, quienes hoy forman parte de mi vida.

Con profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

Índice

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1: Diagnóstico Situacional	14
1.1 Ubicación geográfica de la organización	14
1.2 Naturaleza del Centro Educativo	15
1.3 Objetivos, Misión y Visión	19
1.4 Descripción de actividades	20
1.5 Actores	21
1.6 Organigrama	22
1.7 Perfil de los trabajadores (requerimientos, clasificación)	23
Capítulo 2: Fundamentos Epistemológicos	36
Capítulo 3: Metodología aplicada	44
3.1 Enfoque	44
3.2 Objetivo general	45
3.3 Objetivos específicos	46
3.4 Fuentes primarias	46
3.5 Fuentes secundarias	49
3.6 Actividades	47
3.7 Instrumentos	48
3.8 Población	49
3.9 Muestra	49
3.10 Método de análisis	51
Capítulo 4: Diagnóstico Comunicacional	53
4.1 Análisis de la comunicación interna	56
4.1.1 Vertical descendente y ascendente	72
4.1.2 Horizontal	78
4.1.3 Circular	79
4.1.4 Comunicación de crisis	80
4.2 Análisis de la Comunicación Externa	81
4.2.1 Usuarios	82

4.2.2 Instituciones	82
4.2.3 Medios de comunicación	82
4.3 Análisis de la Identidad Corporativa	96
4.3.1 Elementos icónico-visuales	97
4.3.2 Señalética	107
4.3.3 Otros aspectos	112
4.4 Análisis de la Imagen Corporativa	112
4.4.1 Reputación Corporativa	114
4.4.2 Formas de evaluación de la imagen corporativa	115
4.4.3 Otros aspectos	116
4.5 FODA	121
4.6 Análisis y pronóstico de la situación	122
4.7 Factores influyentes: directos e indirectos	124
4.8 Árbol de problemas	125
4.9 Determinación de prioridades comunicacionales	126
4.10 Funciones de la Comunicación	127
Capítulo 5: Propuesta de Estrategia de Comunicación	128
5.1 Justificación	128
5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación	129
5.2.1 General	129
5.2.2 Específicos	129
5.3 Públicos	130
5.3.1 Interno	130
5.4 Propuesta	130
5.4.1 Matriz de coherencia para plan de comunicación	131
5.4.2 Plan de comunicación interna	132
Problema	132
Objetivo de comunicación	132
Actividades	132
Resultados esperados	132
Presupuesto	132
5.4.3 Validación de la propuesta	142
5.4.4 Cronograma de la implementación de la propuesta	142
5.4.5 Plan de monitoreo y evaluación	143

Capítulo 6: Resultados	152
6.1 Validación	145
6.2 Implementación	145
6.3 Resultados futuros	145
6.3.1 Comunicación Interna	145
Conclusiones	146
Recomendaciones	148
Referencias Bibliográficas	149
E-grafías	151
Anexos	155

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la Organización	22
Figura 2 Emblema	97
Figura 3 Logotipo	98
Figura 4 Árbol de Problemas	125

Índice de Tablas

Tabla 1 FODA	121
Tabla 2 Matriz de Coherencia para el Plan de Comunicación	131
Tabla 3 Cronograma	142
Tabla 4 Plan de Monitoreo y Evaluación	143

Resumen

El siguiente informe final contiene una Estrategia de Comunicación Interna para el Centro Educativo Fe y Alegría N.45, el cual ha surgido del resultado del diagnóstico comunicacional a nivel interno y externo realizado en el establecimiento que buscó identificar las debilidades comunicacionales en el centro educativo.

Como resultado del diagnóstico de comunicación realizado se determinó que era necesario trabajar específicamente en la comunicación interna, debido a que se identificó que la comunicación que se da dentro del centro educativo se hace de manera personal de voz a voz, haciendo poco uso de los medios de comunicación, se concluyó que no existe retroalimentación de mensajes por lo tanto esto da como resultado la modificación de información, malentendidos y desinformación que afectan el desempeño del centro educativo.

Por lo tanto según los resultados obtenidos la estrategia busca fortalecer la comunicación interna del Centro Educativo Fe y Alegría No.45. a través de la creación, reestructuración y actualización de los medios de comunicación interna del centro educativo así mismo promover el uso de dichos medios como herramienta para la retroalimentación de información en el establecimiento por medio de la realización de un taller donde se fomenta la importancia de la comunicación y utilización de medios para la transmisión de información.

Por ello se propone dentro de la estrategia de comunicación los siguientes productos: Taller, memorándum, boletín electrónico informativo, correo electrónico oficial, red de carteleras de información, libro de registro de llamadas, buzón de sugerencias, calendario y la implementación de una herramienta para evaluar los medios de comunicación.

Introducción

El estudio que se realizó en el Centro Educativo Fe y Alegría No.45, es un diagnóstico comunicacional que buscó el reconocimiento de la situación actual de la organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la organización a nivel interno.

El trabajo que se presenta a continuación es de suma importancia por que permite que dentro de la organización la comunicación pueda circular sin ninguna problemática entre los distintos niveles.

Se realizó un análisis de las herramientas de comunicación disponibles así como de la información disponible tanto sobre la organización objeto de comunicación, como sobre los sujetos receptores de esa comunicación para de esa manera establecer decisiones tanto en materia de contenidos como en la utilización de canales de comunicación.

Al obtener el resultado del diagnóstico se determinó que era necesario realizar una estrategia comunicacional a nivel interno la cual buscó fortalecer la comunicación dentro del centro educativo fe y alegría No.45, todas las bases para realización de dicha estrategia se basan en los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado el cual nos indicó las áreas con debilidades a trabajar.

El trabajo en su totalidad esta dividido en seis capítulos: El Capítulo 1, contiene el diagnostico situacional del Centro Educativo Fe y Alegría No.45. En el Capítulo 2, trata acerca de los fundamentos epistemológicos que sustentan la estrategia de comunicación planeada y los productos que van a servir para darle solución a la problemática encontrada. El Capítulo 3, comprende la metodología que se utilizó en el diagnóstico realizado.

El Capítulo 4, se encuentra el Diagnóstico Comunicacional en el cual se realizó el análisis de: la comunicación interna y externa del centro educativo. El Capítulo 5, es donde se realizó la propuesta de la estrategia de comunicación en base a los resultados que se obtuvieron sobre el diagnóstico comunicacional. El Capítulo 6, contiene los resultados que se proyectan con la realización de la estrategia que se aplicó dentro del centro educativo.

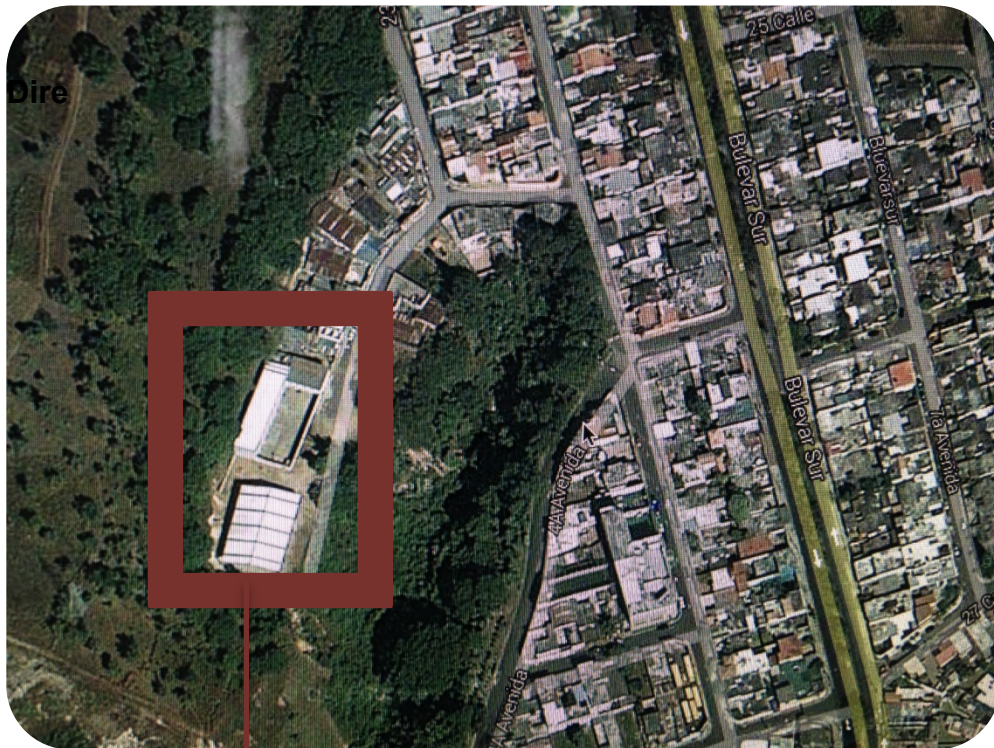
CAPÍTULO 1

1. Diagnóstico Situacional

El diagnóstico situacional es la descripción, identificación y análisis de la situación actual de la organización, que sirve para producir conocimientos de para la acción y toma de decisiones adecuadas a la realidad y el contexto del centro educativo fe y alegría No.45.

1.1 Ubicación Geográfica de la Organización

Nombre: Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Dirección: 25 Calle "C" final 3-05 San Cristóbal, Zona 8 Municipio de Mixco, Departamento de Guatemala.

Teléfono: 24 43 60 96

El centro educativo esta ubicado dentro de una colonia residencial al sur de Ciudad San Cristóbal, las instalaciones les fueron entregadas a Fe y Alegría en el año 2007 por la Iglesia San Antonio María Claret.

1.2 Naturaleza del Centro Educativo



Fuente de la Fotografía: Propia

Ubicación: Instalaciones del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Fe y Alegría es un Movimiento de Educación Popular y Promoción Social, cuya acción se dirige a sectores empobrecidos y excluidos de Guatemala, para potenciar su desarrollo personal y participación social. Es un movimiento que agrupa a personas en actitud de crecimiento autocrítica y búsqueda de respuestas a los retos de las necesidades humanas. Es de educación por que promueve la formación de personas conscientes de sus potencialidades y de la realidad, libres y solidarios, abiertas a la transcendencia y protagonistas de su desarrollo.

Es popular porque asume la educación como propuesta pedagógica y política de transformación desde y con las comunidades. Es integral por que entiende que la educación abarca a la persona en todas sus dimensiones. Y es de promoción social porque ante situaciones de injusticia y necesidades de sujetos concretos, se compromete en su superación y, desde allí, en la construcción de una sociedad justa, fraterna, democrática y participativa.

Inicios de Fe y Alegría, nace en Venezuela en 1955, cuando el Padre José María Velaz comenzó a visitar los barrios periféricos de Caracas con estudiantes universitarios. Al acercarse a la gente, sintió la tragedia de la marginación y comprendió que era necesaria una educación que promoviera los recursos internos de los mas necesitados.

Fue así como Fe y Alegría se fue expandiendo por toda Latinoamérica, entre ellos Guatemala, Salvador, Honduras, Nicaragua, Brasil, Perú. Argentina, Colombia, Republica Dominicana, Panamá, Ecuador, Chile, Haití, Uruguay, Paraguay, Bolivia y España. Actualmente cuenta con 50 Centros Educativos los cuales tiene el nombre de Fe y Alegría, por inspiración del fundador en Venezuela, por que los jóvenes universitarios que acompañaban al mismo en ayuda de los mas necesitados, se iban con fe y regresaban con alegría.

Fe y Alegría está presente en 20 países de América Latina, el Caribe, África y Europa, en los cuales atiende a 1,529.063 estudiantes y participantes de diversos programas educativos y sociales, en 1,919 puntos geográficos distintos. En todos esos países el Estado reconoce a Fe y Alegría como Educación Pública y como su aliado estratégico. Ese reconocimiento se expresa en la participación del Estado en los presupuestos de Fe y Alegría.

En la mayoría de los países, el Estado cubre prácticamente el 100% de los salarios de los maestros, directivos y personal de servicio de los centros educativos de Fe y Alegría.

En relación al recurso humano el centro educativo se desarrolla a través de los procedimientos de reclutamiento selección y contratación en cogestion con la Asociación educativa de padres y madres de familia APAMCE, para ofrecer un servicio educativo de calidad.

Los recursos materiales de la institución como bienes inmuebles, equipo, mobiliario y ampliación e implementación de nuevos servicios educativos, son administrados por la instancia “Departamento de Proyectos” quien después de evaluar y priorizar las necesidades de cada Centro Educativo, gestiona donde corresponde, los recursos, que financian la ejecución de dichos proyectos.

La procuración de recursos económicos y financieros de los centros educativos proviene de las siguientes fuentes:

- MINEDUC
- Cooperación Internacional
- Rifa Nacional
- Donaciones Estudiantiles en Cada Centro Educativo
- Empresas Comerciales

Inicios de Fe y Alegría en Guatemala (1975-1976)

El 16 de enero de 1976, se constituía la Primera Asamblea de Fe y Alegría, que, aparte de cumplir otras funciones, era el requisito indispensable para la tramitación de su personería jurídica. La asamblea estaba compuesta de quince personas, entre las cuales se encontraban los jesuitas Jorge Toruño, Nicolás Alvarenga y Ricardo Bendaña.

La presencia de la Compañía de Jesús en los trabajos y dirección de la obra en otros países, se repetía también en Guatemala (1976-1981). A raíz del terremoto, se agudizó el déficit de locales escolares, mientras proliferaban las áreas marginales y los asentamientos por el terremoto.

Las instituciones y agencias de ayuda en el proceso de reconstrucción incluyeron en sus programas la edificación de escuelas, que en su mayoría eran entregadas al Ministerio de Educación Pública.

Respondiendo a su compromiso con el pueblo más necesitado, Fe y Alegría empieza a construir, sostener, dirigir e implementar sus escuelas, entregando su dirección a comunidades religiosas. Apenas dos meses después del terremoto, en abril de 1976, se crea el primer centro educativo de Fe y Alegría.

Desde sus inicios Fe y Alegría Guatemala ha contado con la contribución del Estado en el sostenimiento de los centros educativos en la figura de convenios anuales y plurianuales. A lo largo de estos años el Estado a través del Ministerio de Educación ha garantizado el pago de los salarios de los educadores de Fe y Alegría, durante los 36 años de presencia en el país.

Aspecto Histórico del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Tiene el nombre porque la fundadora Carlota de Estrada era ministra de la Eucarística de la Iglesia San Antonio María Claret y veía en su camino siempre niños necesitados y por ello deciden este nombre, por que la primera aula fue en la Parroquia del mismo nombre.

Fue fundada por el p. José María Fernández, Dr. Kevin, Sr. Juan González y Cristian Children Fundación. El Primer Director fue Amelia Mayorga y la Primera maestra Zuly Castro con 15 alumnos. En el año 2007, es administrada por Fe y Alegría bajo la dirección de Yolanda Meléndez, Nora Sagastume y Marilyn Lisbeth Oliva Castellanos quien es actualmente la Directora del Centro Educativo.

1.3 Objetivos, Misión, Visión

Objetivos

- Promover la formación de seres humanos nuevos, conscientes de sus potencialidades y de la realidad que les rodea, abiertos a la trascendencia, agentes de cambio y protagonistas de su propio desarrollo.
- Propiciar a través de un proceso de formación integral y promoción social, una cultura de paz, equidad, solidaridad, participación y democracia que permita convivir en un clima de interculturalidad.
- Promover el desarrollo de las familias guatemaltecas a través de capacitación y formación técnica que favorezca la productividad y mejore su calidad de vida.

Misión

Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades.

Visión

Un mundo donde todas las personas tengan la posibilidad de educarse, desarrollar todas sus capacidades y vivir con dignidad, construyendo una sociedad justa, participativa y solidaria; un mundo donde todas las estructuras, en especial la Iglesia, estén comprometidas con el ser humano y la transformación de las situaciones que generan la inequidad, la pobreza y la exclusión.

Valores

Fe y Alegría con su acción humanizadora está comunicando valores permanentemente, en un proceso de diálogo con el mundo al que sirve cuyos valores se constituyen en el punto de partida de su servicio. El mundo tiene valores, muchos de ellos de una humanidad magnífica, que son compartidos por creyentes y no creyentes, por hombres y mujeres que al vivirlos enaltecen el ejercicio de su ciudadanía y contribuyen a humanizar su entorno. Nuestros valores fundamentales: Justicia, participación, solidaridad, libertad, fraternidad, fe, identidad y respeto a la diversidad.

1.4 Descripción de Actividades

En la gestión directiva institucionalmente se promueve el liderazgo cooperativo en todos los niveles de la organización, para que se proyecte en que hacer del centro educativo. En el centro educativo se desarrolla un modelo de gestión directiva que incluye:

- Estilo de Gestión
- Optimización de Recursos
- Desarrollo de Personal

Cada uno de estos componentes abarcan los siguientes aspectos:

- Liderazgo
- Gestión de Proyectos
- Racionalidad al servicio de equidad
- Formación permanente

Las actividades que realiza el centro educativo son:

- Elección para conformar junta directiva
- Formación de Juntas Directivas de Aula
- Reuniones con Asambleas

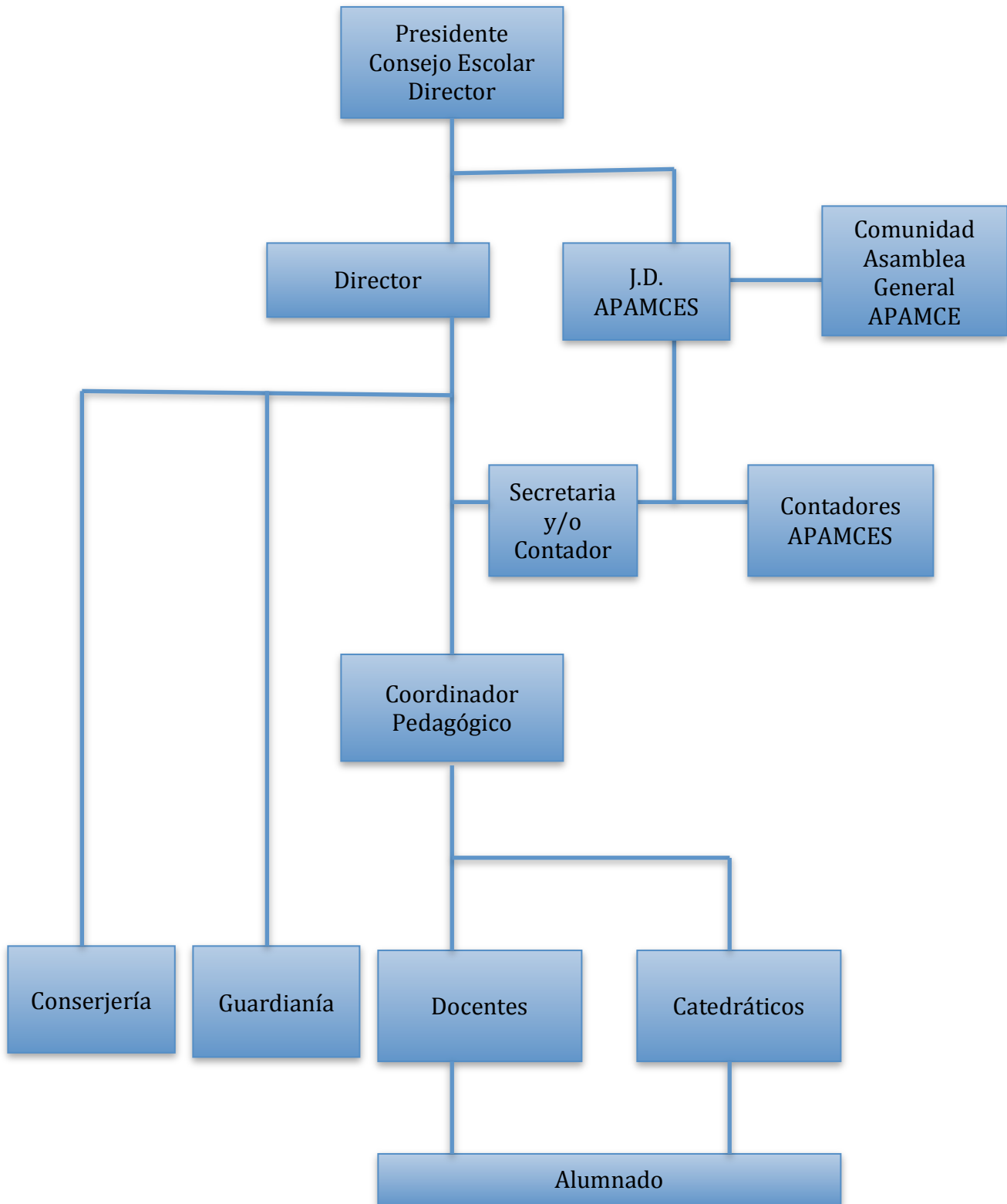
- Reuniones de Consejo Escolar
- Reuniones mensuales con Junta Directiva de Apamce
- Organizar espacios de convivencia y recreación
- Pago de salario de docentes a través de la banca electrónica
- Evaluar el POA del centro y las Adupamce
- Elaboración del Presupuesto
- Elaboración de Plan Sobre Proyectos de Mejora
- Evaluación sistemática y formativa del proceso educativo
- Realiza un análisis crítico y contextualizado sobre el quehacer educativo

1.5 Actores

- Una directora que es la presidente del Consejo Escolar
- Una coordinadora pedagógica
- Una secretaria
- Dieciséis Catedráticos
- Cuenta actualmente con quinientos trece alumnos
- Personal de Apoyo (Un conserje y un guardián)

1.6 Organigrama del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Figura 1



Fuente: Fe y Alegría No.45

1.7 Perfil de los Trabajadores

Director/Directora

Es el encargado desde la Coordinación del Programa de Educación Formal. Es el representante de la Fundación ante el Centro Educativo y a su vez representa al Centro Educativo ante la Fundación y otras instancias. Responde al equipo del Departamento de Educación. Garantiza la unidad del Centro como Institución. En coordinación con el equipo de Educación: Dinamiza la filosofía y garantiza la Educación Popular Integral de Calidad, es responsable de que el centro funcione según el Proyecto Educativo Institucional. Favorece el trabajo en equipo en un ambiente de confianza, comunicación apoyo y participación. Dentro de sus funciones están las siguientes:

- 1) Coordina la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo del Centro y el Plan Operativo Anual.
- 2) Se actualiza constantemente sobre los avances científicos, técnicos, metodológicos, pedagógicos curriculares.
- 3) Se mantiene al día sobre la legislación educativa, labora y económica de país e informar a los interesados.
- 4) Orienta asesora y compañía a los coordinadores administrativos y a los coordinadores pedagógicos.
- 5) Entrevista periódicamente al personal a su cargo para evaluar el desempeño de sus funciones y la marcha del centro. Elabora un informe por escrito del seguimiento brindado.
- 6) Evalúa con el equipo de Dirección y los educadores el desarrollo del proceso educativo.

- 7) Favorece la formación y actualización de los Educadores.
- 8) Revisa en colaboración con el equipo de Dirección la lista de material didácticos de los alumnos y alumnas.
- 9) Informa al Consejo Escolar sobre las listas y materiales didácticos para su aprobación.
- 10) Convoca y coordina las reuniones del Equipo de Dirección, de educadores y padres y madres de familia.
- 11) Tiene en cuenta el Calendario del Ministerio de Educación, el Proyecto Educativo Institucional y el Plan Operativo del Departamento de Educación para la planificación de las actividades anuales del centro.
- 12) Verifica, firma y envía los informes con datos estadísticos del Centro que solicita el Departamento de Educación a través de la Coordinación Administrativa.
- 13) Preside el consejo escolar y trabaja en estrecha relación con el.
- 14) Participa en la elaboración del presupuesto anual del centro con el equipo de dirección partiendo de las necesidades observadas en el mismo.
- 15) Asiste a las reuniones que convocan los diferentes organismos y/o delega un representante.
- 16) Informa periódicamente sobre la marcha del centro al Departamento de Educación.

- 17) Acompaña y asesora a la Junta Directiva de APAMCE.
- 18) Mantiene comunicación constante con los distintos estamentos que conforman el proceso de Cogestión.
- 19) Atiende a los miembros de la Comunidad Educativa con cortesía y buen trato, en todo lo referente al Proceso Educativo.
- 20) Promueve la integración y participación de los Padres y Madres de Familia en el centro educativo.
- 21) Informa periódicamente al Centro Escolar sobre el Proceso Educativo.
- 22) Garantiza que los bienes estén al servicio de la educación y que en todas las acciones se proceda con equidad y justicia.
- 23) Autoriza con su firma los documentos que se extienden al Ministerio de Educación.
- 24) Favorece la aplicación de procesos evaluativos dentro y fuera del centro. Asiste a las reuniones que convoca el Ministerio de Educación.
- 25) Elabora los informes iniciales y finales para el Ministerio de Educación y la Coordinación del Departamento de Educación.
- 26) Es el responsable de la elaboración y actualización de las estadísticas iniciales, trimestrales y finales de los alumnos, alumnas, personal docente, servicios administrativos y servicios de apoyo.
- 27) Gestiona el proceso legal de los centros ante el Ministerio de Educación.

- 28) Concede permiso a los alumnos y alumnas para retirarse del centro cuando sea necesario previa autorización escrita de los Padres y Madres de Familia.
- 29) Aplica el reglamento disciplinario al alumnado, llevando constancia escrita de los procesos iniciados con los mismos para respaldo ante las instancias correspondientes.
- 30) Orienta, asesora y acompaña a las distintas juntas directivas del aula.
- 31) Atiende y coordina actividades con las diferentes entidades que colaboran con el centro educativo. (Centro de salud, municipalidades y otros).
- 32) Es responsable del manejo y archivo de los expedientes del personal y alumnado del centro educativo.

Coordinador/a Pedagógico/a

Es designado por la Coordinación del Departamento de Educación. Responde ante la Directora y ante los Coordinadores Pedagógicos del Departamento. Forma parte del Equipo de Dirección y del consejo escolar. Dentro de sus funciones están las siguientes:

- 1) Planifica, asesora, acompaña y evalúa las actividades educativas.
- 2) Se actualiza y asesora constantemente sobre los avances científicos, técnicos, metodológicos, pedagógicos y curriculares.
- 3) Es responsable de la formación de los educadores en coordinación con la directora, la Coordinación Pedagógica del Departamento de Educación y MINEDUC.

- 4) Garantiza la calidad del proceso pedagógico, metodológico y didáctico.
- 5) Asesora a los educadores en el cumplimiento de los programas de estudio.
- 6) Asesora a los educadores en la elaboración y cumplimiento de los programas de estudio.
- 7) Revisa y autoriza las pruebas u hojas evaluativas que serán aplicadas a los alumnos y alumnas.
- 8) Asesora la aplicación del proceso evaluativo pedagógico en el centro.
- 9) Analiza y valúa con los docentes los informes académicos remitidos por estos al finalizar cada bimestre.
- 10) Participa en la coordinación con el Equipo de Dirección en la toma de decisiones para solucionar las dificultades académicas encontradas.
- 11) Garantiza el cumplimiento del horario y el plan anual por parte de los educadores, alumnos y alumnas.
- 12) Revisa y autoriza en coordinación con el equipo directivo las listas de útiles escolares y material didáctico solicitado a los alumnos y alumnas.
- 13) Evalúa el nivel académico de los alumnos y alumnas de nuevo ingreso por traslado.

- 14)Envía las circulares sobre aspectos académicos a los educadores, alumnos, alumnas, padres y madres de familia, con el visto bueno de la directora y/o del representante de APAMCE.
- 15)Apoya las actividades culturales, deportivas, religiosas, educativas y otras, según el plan anual del centro.
- 16)Visita periódicamente las clases para verificar el proceso educativo.
- 17)Concede permisos ocasionales y breves a los educadores que lo soliciten garantizando la respectiva suplencia o informando al coordinador administrativo.
- 18)Motiva a los educadores, alumnos y alumnas para que mantengan un ambiente de trabajo limpio y agradable.
- 19)Brinda atención a los educadores de forma individual o grupal según lo requiera con cortesía y buen trato.
- 20)Atiende los problemas personales y académicos de los alumnos y alumnas con cortesía y buen trato.
- 21)Atiende a las madres y padres de familia, cada vez que sea necesario, con cortesía y buen trato.
- 22)Informa periódicamente a la directora sobre el desempeño de sus funciones.
- 23)Participa en el proceso de asignación de grados o asignaturas de los educadores del centro.

- 24)Elabora los horarios y el cronograma de actividades mensajes de su coordinación.
- 25)Organiza y garantiza la entrada y salida, de educadores, alumnos y alumnas en los distintos cambios de periodos y cuidado de recreo.
- 26)Recoge las necesidades didácticas, académicas y pedagógicas y las presentan al equipo de dirección para la elaboración de presupuesto.
- 27)Entrega, recibe y verifica el inventario del material didáctico y pedagógico de cada clase.
- 28)Comprueba que los requisitos académicos y pedagógicos del educador estén actualizados.
- 29)Recopila datos e informes pedagógicos cuantitativos y cualitativos y entrega a su instancia correspondiente.
- 30)Revisa las tarjetas de evaluación antes de ser entregadas a los padres y madres de familia.
- 31)Apoya las actividades de recaudación, promoción y formulación de proyectos propuesto por las dependencias de la Dirección Nacional y el Centro.
- 32)Trabaja en coordinación con la comisión pedagógica de su centro.

Educador/a

Es responsable del acto educativo mediante la docencia de su asignatura. Anima y orienta a los alumnos y alumnas con los que comparte el proceso de información. Proyecta con su ser y hacer la filosofía de la institución dando a su trabajo una dimensión mas comprometida de acuerdo a la propuesta educativa. Responde ante el coordinador pedagógico. Dentro de sus funciones están las siguientes:

- 1) Elabora, ejecuta y evalúa los diferentes planes de las asignaturas correspondientes.
- 2) Se actualiza constantemente sobre los avances científicos, técnicos, metodológicos, pedagógicos y curriculares.
- 3) Participa en las reuniones convocadas por el equipo directivo y en las actividades de formación promovidas por el centro educativo y por el programa de dirección.
- 4) Aplica la metodología orientada desde el Proyecto Educativo Institucional.
- 5) Aplica el sistema evaluativo asesorado por el coordinador pedagógico.
- 6) Informa periódica y oportunamente sobre el desarrollo del proceso educativo al coordinador pedagógico.
- 7) Se asesora con el coordinador pedagógico, para resolver dificultades.
- 8) Participa en las actividades curriculares y extra curriculares establecidas según el plan anual del centro.

- 9) Es responsable de la disciplina durante el desarrollo de sus asignaturas.
- 10) Es responsable del material didáctico que se entrega durante el ciclo escolar.
- 11) Entrega en orden y buen estado, informes y registros de procesos evaluativos al coordinador pedagógico.
- 12) Atiende a los padres y madres de familia con cortesía y buen trato, y los remite a la instancia correspondiente cuando sea necesario.
- 13) Es responsable de firmar los documentos de promoción y validación del ciclo escolar que corresponde a sus asignaturas.
- 14) Atiende a los alumnos, educadores y otros con cortesía y buen trato.
- 15) Forma parte activa de las diferentes comisiones de trabajo.
- 16) Registra su ingreso y egreso al centro educativo firmando el libro de asistencia.
- 17) Participa en el cuidado de recreos.
- 18) Asistir puntualmente a sus periodos asignados.
- 19) Apoya en las actividades de recaudación del centro educativo.
- 20) Sistematiza las experiencias significativas del proceso educativo en sus asignaturas.
- 21) Vela por que el área de su trabajo permanezca en optimas condiciones.

22) Aborda los casos de alumnos con ética profesional.

23) Acompaña el rendimiento académico de sus alumnos y alumnas en su asignatura.

24) Es responsable del control de la asistencia en su asignatura.

Secretaria

Colabora con la Dirección en el desempeño de sus funciones y responde a ella. Se encarga de los archivos de secretaria y de la elaboración de todos los documentos del área académica que se extiende en el centro. Dentro de sus funciones están las siguientes:

- 1) Archiva expedientes y documentos varios.
- 2) Presenta a la coordinadora administrativa para su revisión los documentos los que deben ser emitidos por el centro.
- 3) Preparar a la coordinadora Administrativa los documentos que debe presentar ante el Ministerio de Educación y otros organismos internacionales.
- 4) Elabora y firma con la Coordinadora Administrativa los certificados de notas que requieren los alumnos y alumnas y los necesarios para la emisión de diplomas de conclusión de estudios.
- 5) Elabora el listado de alumnos y alumnas.
- 6) Garantiza el cuidado y seguridad de los sellos del centro.

- 7) Es responsable del cuidado estricto del archivo y de mantener el debido secreto profesional.
- 8) Informa periódicamente a la coordinación Administrativa sobre el desempeño de sus funciones.
- 9) Prepara junto con la coordinadora Administrativa el proceso de inscripciones.
- 10) Recibe los documentos del trámite de matrícula.
- 11) Atiende al público con cortesía y buen trato.

Personal de Servicio

Colabora para que las instalaciones del centro educativo se encuentren en óptimas condiciones para el desarrollo del proceso educativo. Está integrado por el personal de limpieza, mantenimiento y guardianes. Son designados por la directora del centro educativo con previa consulta al consejo y contratados por la instancia que corresponda. Responde a la directora. Dentro de sus funciones están las siguientes:

- 1) Los guardianes velan por la seguridad y la infraestructura del Centro Educativo.
- 2) Ingresa puntualmente a sus funciones.
- 3) Hacen rondas nocturnas.

- 4) Permanecen dentro del centro educativo los fines de semana.
- 5) Restringe el ingreso de personas ajenas al centro en horas y días hábiles.
- 6) Reporta oportunamente al director todas las anomalías observadas en el centro.
- 7) Optimiza los recursos y servicios básicos del Centro Educativo.
- 8) Cuida y Alimenta a los perros.
- 9) Es responsable del funcionamiento del parqueo nocturno donde se brinde servicio.
- 10) Mantiene buenas relaciones con educadores, alumnos, alumnas, padres y madres de familia y todas las personas que visitan el centro.
- 11) Mantiene una estrecha comunicación con el equipo directivo del centro.
- 12) El personal de limpieza realiza con eficiencia y eficacia el aseo de la planta física, baños y áreas verdes.
- 13) Apoyan actividades de logística en el centro educativo.
- 14) Solicitan a la dirección los recursos necesarios para el desempeño de su trabajo.
- 15) Mantiene buenas relaciones con educadores, alumnos y alumnas, padres y madres de familia y todas las personas que visitan el centro.
- 16) Mantiene una estrecha comunicación con el equipo directivo del centro.

17)Participa en actividades de convivencia y formación.

18)Optimizan los recursos inherentes a su cargo con eficiencia y eficacia.

19)El personal de mantenimiento se encarga de las reparaciones del edificio, mobiliario y equipo.

Estudiantes

Al ingresar al centro educativo, a partir de su formal inscripción en el mismo, luego de cumplir con los requisitos y requerimientos que se establecen para tal efecto, los estudiantes deben observar y cumplir con los procedimientos administrativos generales, tales como: reglamentos internos y disciplinarios entre otros, mismos que cada Centros Educativos van desarrollando de acuerdo a las necesidades de su contexto.

CAPÍTULO 2

2. Fundamentos Epistemológicos

2.1 Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

A pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses.

En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales.

La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

Elton Mayo (2012) afirmó que *“el hombre no era una máquina y dándole incentivos el hombre rendiría en su trabajo”*. En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Elton Mayo destaca que *"en la industria y en otras situaciones humanas, el administrador trata con grupos humanos bien entrelazados y no una horda de individuos. El deseo que tiene el hombre de estar constantemente asociado en su trabajo a sus compañeros es una fuerte, sino la mas fuerte, característica humana"*. El trabajo de Mayo buscó demostrar que el problema de abstención, movilidad, baja moral y baja eficiencia se reduce al problema de saber como pueden consolidarse los grupos y cómo aumentar la colaboración, tanto en la pequeña como en la gran industria. Las principales conclusiones de Mayo fueron:

- El trabajo es una actividad grupal.
- El mundo social del adulto esta estandarizado en relación con su actividad de trabajo.
- La sociedad de reconocimiento y seguridad, y la sensación de pertenecer a algo, son más importantes en la determinación de la moral del obrero y de su productividad, que las condiciones físicas en las cuales él trabaja.

- Un reclamo no necesariamente el enunciado objetivo de hechos; comúnmente es un síntoma de molestia relacionado con el estatus del individuo.
- El trabajador es una persona cuyas actitudes y eficiencia están condicionadas por la demandas sociales, dentro o fuera de la empresa.
- En la organización, los grupos informales ejercen gran control social sobre los hábitos de trabajo y las actitudes individuales del obrero.
- El cambio de una sociedad establecida a otra adaptación tiende a desmembrar continuamente la organización social de una fabrica o industria en general.
- La colaboración grupal no ocurre por accidente; debe ser planeada y desarrollada. Si se alcanza esa colaboración, las relaciones de trabajo en la empresa pueden llegar a una cohesión que resista los efectos del desmembramiento de una sociedad en adaptación.

La teoría de las relaciones humanas es muy importante por que permite ver al ser humano como una miembro importante de la organización y no como una simple maquina de trabajo, la relación con esta teoría y los productos es que permiten una interacción humana en un ambiente de colaboración, permitiendo que cada uno de los integrantes cumpla un rol de tal manera que existan buenas relaciones de trabajo en colaboración, la propuesta de la utilización de los tableros de información y su manejo son unas de las actividades que permite el desarrollo de esta teoría, así como el buzón de sugerencias, el calendario de cumpleaños y el desarrollo del taller en el cual todos los miembros de la organización participan, fomentando la unión laboral y fortaleciendo la comunicación interna a través del uso de los medios de comunicación.

2.2 Teoría del Enriquecimiento de Trabajo

Se le llama a gran parte de la satisfacción y motivación del empleado, la cual proviene del tipo de trabajo, por lo cual, éste ha de ser rediseñado a fin de comunicar la máxima eficacia a los factores motivadores. Constituye una de las consecuencias más notables de la teoría de Herzberg.

Los Factores motivantes son lo relacionado con la tarea en sí. Se deben contemplar las necesidades de desarrollo psicológico, considerando y promoviendo las aptitudes que tienen las personas para realizar cosas.

Lo que tiene relación con la tarea es motivante si a través de ella. Podemos demostrar nuestra capacidad y todo nuestro potencial y ser creativos. Los factores motivantes tienen como particularidad que sus efectos no se terminan de inmediato el trabajo ven sí mismo .

- El reconocimiento
- La responsabilidad
- La posibilidad de desarrollo (capacitación)
- Las promociones
- El logro el estatus

2.2.1 Consejos para Mejorar la Motivación Laboral

1 - Mejorar la motivación de trabajo esto implica:

- Salarios razonables
- Condiciones del entorno laboral (temperatura, mobiliario...)
- Políticas de empresa justas

2 – Enriquecer el trabajo Es decir, evitar en la medida de lo posible las actividades mecánicas y rutinarias que no fomentan ningún enriquecimiento personal.

3 – Adecuación de la persona al puesto. Cada puesto de trabajo reúne una serie de características, hay que intentar que la persona que ocupe ese puesto de trabajo tenga las cualidades necesarias para satisfacer las características de ese puesto de trabajo.

4 – Hay que fomentar la participación y la delegación de responsabilidades La participación de los trabajadores en el diseño y la planificación del trabajo es una aptitud muy valorada por los trabajadores. Las investigaciones a este respecto indican que este tipo de medidas incrementan la implicación de los trabajadores en los resultados de la empresa.

5 – Reconocer el trabajo bien hecho Este reconocimiento puede ser verbal como un elogio o como tipo económico.

6 – Evaluar el rendimiento La evaluación del rendimiento afecta emotivamente a la motivación de los trabajadores.

7 – Formación permanente de los empleados y promoción en la empresa

La teoría de enriquecimiento de trabajo tiene gran importancia por que establece que el delegar responsabilidades al trabajador permite que este satisfecho con su trabajo así mismo la formación permanente, reconocimiento del trabajo, evaluación del rendimiento son las actividades que permiten motivar a los empleados dentro de la organización, la relación de esta teoría con los productos esta, en la realización de actividades que los empleados tendrán que implementar para llevar a cabo un taller el cual permite la formación de los empleados para lograr fortalecimiento de la comunicación dentro del centro educativo así mismo cada uno de los integrantes de la organización tendrá a su cargo una serie de actividades que tendrá que realizar para poder darle uso a los medios de comunicación interna establecidos por el centro educativo, los tableros informativos, carteles, boletines informativos, entre otros.

2.3 Teoría del Desarrollo Organizacional

La teoría del Desarrollo Organizacional (DO) busca introducir una nueva mentalidad, abierta, democrática y eminentemente participativa, orientada mucho más hacia la administración de personas que hacia la administración de bienes y técnicas.

Surgió a partir de 1962 pero no como el resultado del trabajo de un autor único sino como el complejo conjunto de ideas respecto del hombre, la organización y el ambiente, orientado a propiciar el crecimiento y desarrollo según sus potencialidades.

El Desarrollo Organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento hacia el enfoque sistémico. No es una teoría propiamente dicha, sino un movimiento que congrega varios autores que buscan aplicar las ciencias del comportamiento a la administración.

La definición de la Teoría del Desarrollo Organizacional supone varias características, como:

1. Enfocarse a la organización como un todo. El desarrollo organizacional (DO) involucra a la organización como un todo para que el cambio pueda ocurrir efectivamente.
2. Orientación sistémica. El desarrollo organizacional se enfoca para las interacciones entre las partes de la organización que se influenciaron recíprocamente, para las relaciones de trabajo entre las personas, así como para la estructura y los procesos organizacionales.

3. Agente de cambio. El DO utiliza agentes de cambio, que son las personas que desempeñan un papel de estimular, orientar y coordinar el cambio dentro de un grupo.

4. Solución de problemas. El DO enfatiza la solución de problemas y no solamente los discute teóricamente. Para eso utiliza la investigación-acción o sea la mejoría organizacional por medio de la investigación y del diagnóstico de los problemas y de la acción necesarios para resolverlo.

5. Aprendizaje experimental. Los participantes aprenden por la experiencia en el ambiente de capacitación los tipos de problemas que enfrentan en el trabajo.

6. Proceso de grupo y desarrollo de equipos. El DO descansa sobre procesos grupales como discusiones en grupo, confrontaciones, conflictos intergrupales y procedimientos para cooperación.

7. Retroalimentación. El DO proporciona información de retorno y retroalimentación a las personas para que ellos tengan datos concretos que fundamenten sus decisiones. La retroalimentación provee información de retorno sobre su conducta y motiva las personas a comprender las situaciones en que están involucradas y tomar acción auto correctiva.

8. Orientación situacional. El DO sigue un procedimiento rígido e inmutable. Todo lo contrario es situacional y orientado para las contingencias. Es flexible pragmático, adapta las acciones para adecuarlas a las necesidades específicas y particulares que se diagnosticaron.

9. Desarrollo de equipos. El DO se hace por medio de equipos. Su proposición es el cambio planeado parte del principio de que no existe un modelo ideal aplicable a cualquier circunstancia. Las organizaciones deben adaptarse a sus circunstancias de forma planeada.

10. Enfoque interactivo. Las comunicaciones e interacciones constituyen los aspectos fundamentales del DO para obtener multiplicación de esfuerzos rumbo al cambio. La sinergia es fundamental en las interacciones.

La Teoría del Desarrollo Organizacional se relaciona con los productos propuestos, por que es un agente de cambio para la solución de problemas que permite mejor desempeño del centro educativo. Los productos como el taller para el fortalecimiento de la comunicación involucra trabajo en equipo donde las personas se relacionan entre si durante el proceso, así como también en la realización del boletín electrónico informativo, la red de carteleras de información, el buzón de sugerencias y el calendario de cumpleaños que involucra a todos dentro del centro educativo, todas las actividades a desarrollar permiten un desarrollo organizacional para mejorar el establecimiento.

CAPÍTULO 3

3. Metodología Aplicada

3.1 Enfoque

- **Nivel de Profundidad**
 - Exploratoria: Se realizó una investigación acerca de las herramientas de comunicación y utilización del centro educativo.

- **Por el origen de los datos**
 - Documental y de Campo: Es documental por que se indago en documentos del centro educativo así como los antecedentes de la empresa y de campo por que se realizaron cuestionarios y entrevistas a los integrantes del establecimiento.

- **Por el grado de participación de la población**
 - Participante: Todos dentro de la centro educativo fueron partícipes de la investigación y los padres de familia.

- **Por el enfoque metodológico**

La investigación que se realizó es de carácter descriptivo. Y los fundamentos de este tipo de investigación se encauzan al conocimiento de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes por medio de la descripción de las actividades, procesos y personas.

Según Chávez Zepeda (1994:p.28), *“la Investigación descriptiva, aborda situaciones recientes o actuales, que el investigador obtiene de testigos, documentos o fuentes directas, cuya veracidad es posible comprobar dentro de ciertos límites.*

Explora la realidad actual, para describirla o recoger datos que le permitan predecir acontecimientos a corto, mediano o largo plazo. No plantea hipótesis, más bien se establecen objetivos.

Las relaciones entre las variables están dadas y solo trata de detectar el grado de relación, para dar base a una interpretación o a una proyección estadística. Su utilidad está en la posibilidad de elaborar diagnósticos, pronósticos, o generar conocimientos”.

Para Rojas Soriano (1998:p.42), la investigación descriptiva, tiene como objetivo central *“obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar políticas o estrategias operativas, conocer las variables que se asocian y señalar los lineamientos para la prueba de hipótesis”.*

Mientras que Tamayo (1985:p.35), expresa que la investigación descriptiva, *“comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.*

- **Por la intervención de la variable tiempo**
 - Sincrónica por que se realiza en tiempo real.

3.2 Objetivo General

Determinar el desempeño de la comunicación interna y externa en el Centro Educativo Fe y Alegría No. 45

3.3 Objetivos Específicos

- Conocer que medios de comunicación se utilizan para la gestión de comunicación interna y externa en el centro educativo
- Determinar si los medios comunicación interna y externa utilizados por la organización son los adecuados para llegar a su personal asegurando que todos reciban los mensajes adecuados.
- Conocer si los integrantes del centro educativo mantienen una buena comunicación y trabajan apoyándose en las diferentes actividades.
- Establecer si la comunicación interna y externa presenta factores que impiden su buen funcionamiento.

3.4 Fuentes Primarias

Son los actores principales dentro de la organización, los cuales han brindado información acerca de la situación actual de la comunicación en el centro educativo, en este caso son los siguientes:

- Directora
- Coordinadora
- Secretaria
- Maestros
- Personal de Apoyo
- Padres de Familia
-

3.5 Fuentes Secundarias

Son todas las fuentes que han sido de utilidad para conocer el funcionamiento del establecimiento.

- Antecedentes de la Empresa
- Medios comunicación e información escritos que utiliza la empresa
- Reseñas de las actividades que desarrolla la empresa.

3.6 Actividades

A continuación se presentan las actividades que fueron desarrolladas para la realización el presente trabajo:

- Visitas a la institución que tienen el objetivo de recolección de información bibliográfica (Historia, Actividades).
- Realización de la ficha con la información de la empresa (Recolección de información demográfica del colegio, misión, visión, objetivos, entre otros).
- Elaboración de la ficha con la información de los perfiles de los trabajadores.
- Visitas de observación que tiene el objetivo monitorear el funcionamiento de la organización (A nivel comunicacional).
- Visitas a la organización para la observación y obtención de información acerca de los medios de comunicación que utiliza la organización.
- Realización de Cuestionario a los empleados de la organización (Referente en tema de comunicación).
- Ejecución de la Entrevista a la Directora y Coordinadora de la organización (En temas referentes a la comunicación).
- Análisis de Resultados.
- Elaboración de la propuesta para darle solución a las área que se consideran con algún tipo de problema o debilidad para lograr una mejora en todo lo relacionado con comunicación.

3.7 Instrumentos

Son todas las herramientas utilizadas para recabar información para la realización del diagnóstico de comunicación interna y externa. En el centro educativo Fe y Alegría No.45 se realizaron los siguientes instrumentos:

- Dos fichas para la recolección de información.
- Una guía de observación.
- Tres cuestionarios.
- Dos entrevistas.

A continuación se describe a detalle la utilización de cada uno de los instrumentos utilizados:

- **Ficha para la recolección de datos del Centro Educativo**

Se utilizó para recabar toda la información necesaria para el diagnóstico, dentro de esta ficha se encuentra, el nombre de la organización, naturaleza, misión, visión, objetivos, descripción de actividades, así como los actores de la empresa.

- **Ficha para la recolección de datos del Perfil de los Trabajadores**

Nos sirvió para conocer que puestos existen dentro de la empresa y la función que desempeña cada uno de ellos, la ficha contiene el puesto y las funciones que desempeña cada trabajador.

- **Guía de Observación e inventario de los medios de comunicación que posee el centro educativo y la frecuencia de utilización.**

La guía de observación sirvió para saber que medios de comunicación posee el centro educativo a nivel interno y externo, así mismo permitió conocer la frecuencia de utilización.

○ **Cuestionario para la recolección de información**

El instrumento utilizado en la investigación fue el Cuestionario, el cual está integrado por 35 preguntas mixtas (abiertas y cerradas). El cuestionario fue auto-administrado, el cual se proporciona directamente a los encuestados, quienes respondieron de manera libre. En esta modalidad no existieron intermediarios y las respuestas las marcaron los sujetos, objeto de estudio. Cabe mencionar que los encuestados colaboraron de manera voluntaria.

Se realizaron tres tipos de cuestionarios para:

1. Maestros
2. Secretaria y Personal de Apoyo
3. Padres de Familia

3.8 Población

La población total es de:

- 19 Trabajadores los cuales se divide en la siguiente manera:
 - 16 Maestros del Centro Educativo Fe y Alegría No.45
 - 1 Secretaria
 - 2 Personal de Apoyo (Guardianía y Conserjería)
- 514 Padres de Familia

3.9 Muestra

3.9.1. Se realizó un censo con el personal del centro educativo (maestros, secretaria y personal administrativo) la totalidad de la población es de 19 personas.

3.9.2. Para la realización del cuestionario para padres de familia se utilizó un muestro aleatorio con la población de padres de familia todos los participantes fueron elegidos al azar. A continuación se muestra el procedimiento utilizado para conocer la muestra que se utilizó:

La fórmula que fue utilizada para la realización de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

n = muestra

Z = es el nivel de confianza

p = es la variabilidad positiva

q = es la variabilidad negativa

N = es el tamaño de la población

E = es la precisión o el error

Se realiza la sustitución de datos y se obtiene:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 514$$

$$E = 0.1$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (514)}{(514) (0.1)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{(3,8416) (0.5) (0.5) (514)}{(514) (0.01) + (3,8416) (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{493.6456}{(5.14) + (0.9604)} =$$

$$N = \frac{493.6456}{6.1004} =$$

$$N = 80,920202 = 81$$

Por lo tanto la muestra total es de 81 padres de familia.

3.10 Método de Análisis

Después de realizar el procedimiento para determinar la muestra el resultado fue de 81 padres de familia. La técnica que se utilizó para recopilar información fue la del cuestionario auto-administrado integrado por 35 preguntas mixtas (abiertas y cerradas) el cual responde a los objetivos planteados en el diagnóstico.

Se realizó la recopilación de datos por medio de un muestreo aleatorio. Todas las respuestas obtenidas son cuantitativas y cualitativas, las preguntas cuantitativas fueron tabuladas y presentadas en gráficas de barras para obtener un panorama preciso de las respuestas obtenidas. Y las respuestas cualitativas fueron analizadas para obtener resultados.

- **Entrevista a Profundidad a la Directora y Coordinadora del Centro Educativo.**

Se realizaron dos entrevistas una a la Directora General del Centro Educativo y la otra se realizo a la Coordinadora Pedagógica por que son las personas que se encargan de todo el manejo administrativo y de personal dentro del establecimiento.

Instrumento

Entrevista que consta de 10 preguntas directas

Población

Dos Personas

- Directora General
- Coordinadora Pedagógica

Muestra

Se realizó la entrevista a las dos personas mas importantes del centro educativo, las cuales son encargadas del personal y de todo el manejo del establecimiento por lo tanto la muestra es de dos personas, la directora y la coordinadora pedagógica.

CAPÍTULO 4

4 Diagnóstico Comunicación

El diagnóstico comunicacional consiste en identificar las necesidades comunicacionales dentro de la organización. Permite conocer los problemas y brindar las posibles soluciones. El diagnóstico comunicacional sirve para identificar fallas en los sistemas comunicativos capaces de afectar el funcionamiento de la organización.

4.1 Análisis de la Comunicación Interna

La definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

La comunicación según Andrade (1991) es *“el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”*

El proceso comunicativo implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor (con lo que el emisor original pasa a ser el receptor del acto comunicativo).

Muchas empresas ignoran que para ser competitivas y enfrentarse con éxito al cambio que nos empuja inexorablemente el mercado, han de saber motivar a su equipo humano, retener a los mejores, inculcarles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización y es precisamente aquí donde la comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica clave para dar respuesta a esas necesidades y potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados a la compañía.

Para aumentar la eficacia del equipo humano, verdadero motor en los resultados, ha de sentirse a gusto e integrado dentro de su organización y esto sólo es posible si los trabajadores están informados, conocen los diferentes entramados de la compañía, su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se sienten parte de ella y, por consiguiente, están dispuestos a dar todo de sí mismos.

Además, no debemos olvidar que la comunicación interna ayuda a reducir la incertidumbre y a prevenir el temido rumor, un elemento muy peligroso para las compañías.

Por ello, transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la empresa son algunos de los objetivos que persigue la comunicación interna. Promover la comunicación interna es una de las cosas más importantes que se puede hacer para garantizar que la organización funcione adecuada y efectivamente.

La buena comunicación interna florecerá si se puede crear un clima organizacional de apertura que lleve al flujo libre de la comunicación y de la información en todas direcciones.

La comunicación interna es la vida de cualquier organización. Una buena comunicación interna puede:

- Brindar la información que necesitan las personas para hacer su trabajo efectivamente.
- Ser un vehículo para que todos sepan sobre cualquier cosa que sea de su interés.
- Proveer a la gente estándares claros y expectativas para su trabajo.
- Dar a la gente retroalimentación sobre su propio rendimiento.
- Proveerles apoyo emocional para el trabajo difícil.
- Sugerir nuevas ideas sobre su trabajo y sus vidas.
- Les permite tener un entendimiento de la situación general de la organización.
- Les ayuda a mantener una visión compartida y un sentido de pertenencia a la organización.

De muchas maneras, la comunicación interna es el pegamento que mantiene a una organización unida. Sin esto, el grupo es solamente una colección de individuos desconectados cada uno trabajando en su labor. Con esto, son una unidad con un poder más allá de la suma de sus partes.

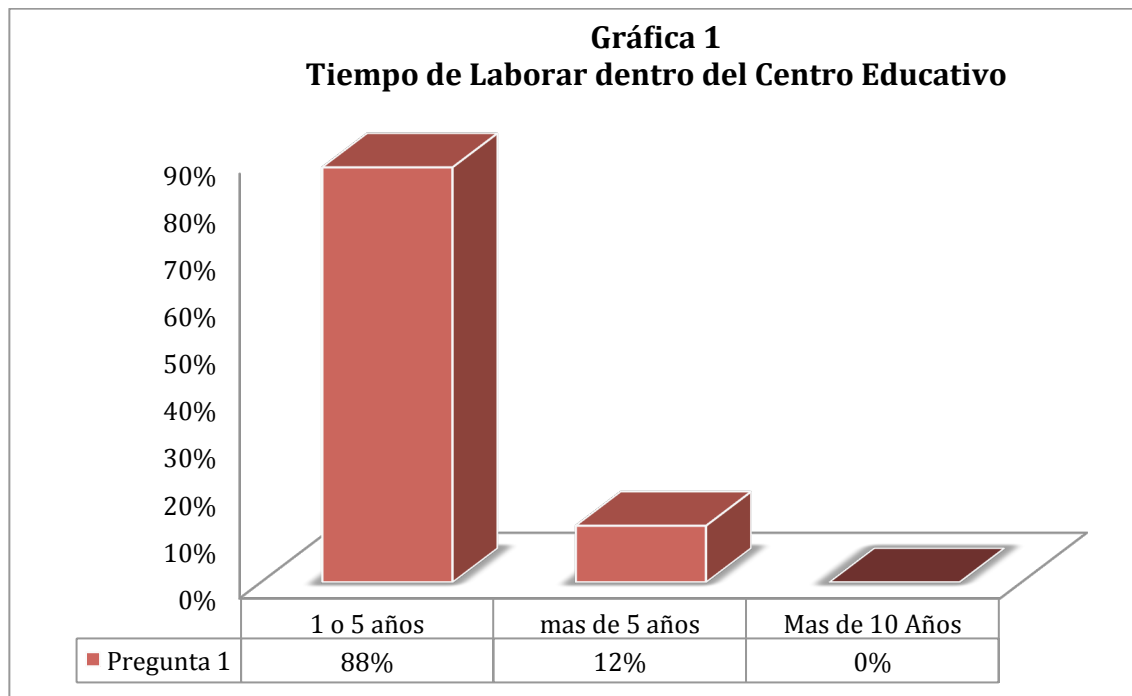
Resultados del Análisis de Comunicación Interna del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Se obtuvo los siguientes resultados:

Al determinar el desempeño de la comunicación interna en el Centro Educativo Fe y Alegría No. 45 se ha obtenido como resultado lo siguiente: Para la realización de este trabajo se investigó cuanto es el tiempo que tienen cada uno de los integrantes laborando en el centro educativo, obteniendo el siguiente resultado:

El centro educativo cuenta con un 88% de personal que ha trabajado en el establecimiento de 1 a 5 años y el 12% mas de 5 años.

A continuación se muestra la gráfica con los resultados:

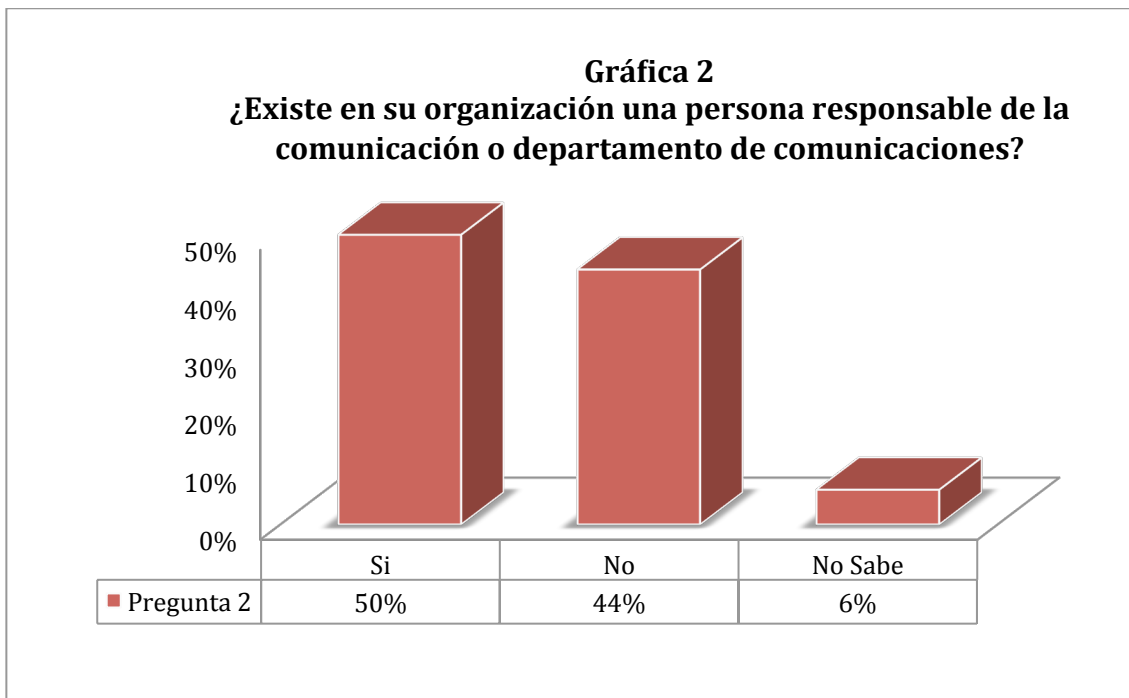


Fuente: Cuestionarios

Diseño: Elaboración propia de Arelis Renee Bolaños Mancio 2013

Cuando se analizó si el establecimiento cuenta con una persona designada específicamente para el área de comunicación o si el centro educativo cuenta con un departamento de comunicación, el 50% de las personas contestaron que actualmente si se cuenta con tal departamento, mientras que el 44% ha respondido que no, al realizar el análisis de resultados podemos concluir que las personas que han determinado que si, es porque si existe personas encargadas de realizar el trabajo de comunicación, pero no existe formalmente un departamento que realice la función, Mientras que el 6% respondió que no sabe.

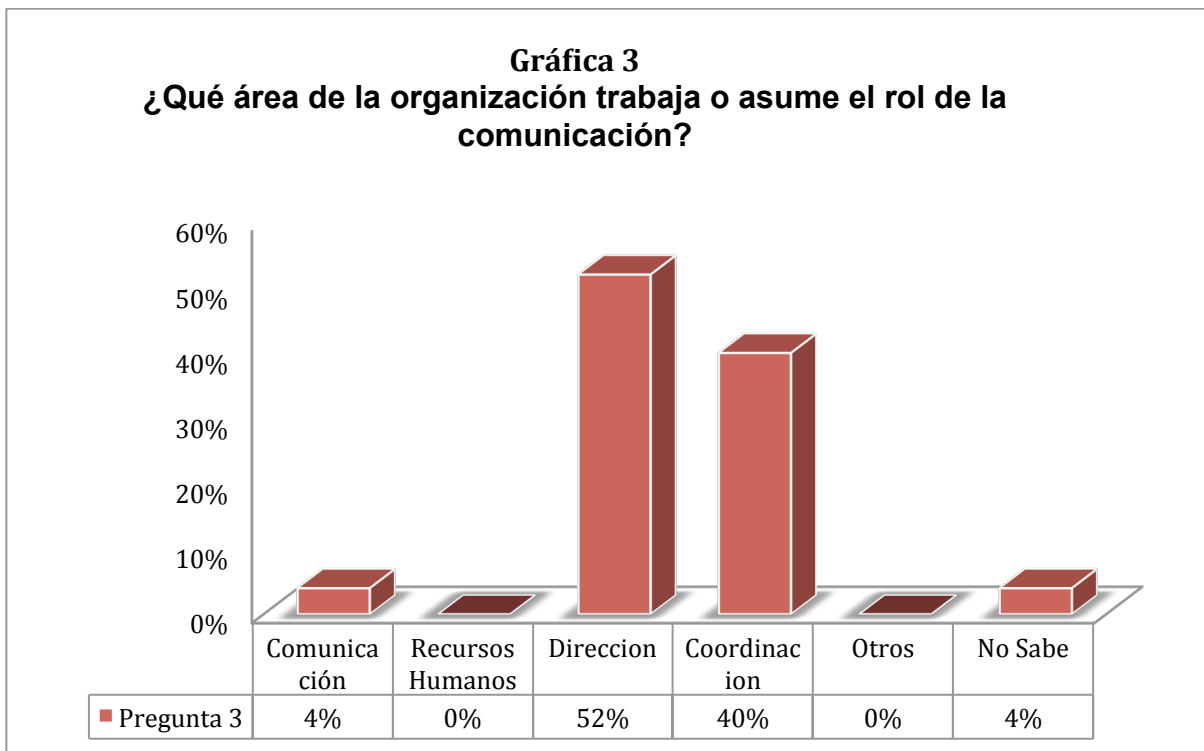
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Con los resultados obtenidos se busca conocer quien o quienes son las personas que desarrollan dentro del centro educativo la comunicación y se obtuvo como resultado que la Dirección General es la encargada de realizar esta tarea, esto según un 52% y según un 40% la persona que desarrolla esta tarea es la Coordinación Pedagógica, según las entrevistas realizadas a la directora y coordinadora quienes establecieron que la persona oficialmente encargada de realizar la comunicación interna y externa en la organización es la Directora por que parte del ejercicio de sus funciones, por lo tanto es de vital importancia que dicha información sea de conocimiento general para que no exista confusión que pueda causar algún tipo de problemática, ya que casi la mitad del personal manifestó una respuesta errónea.

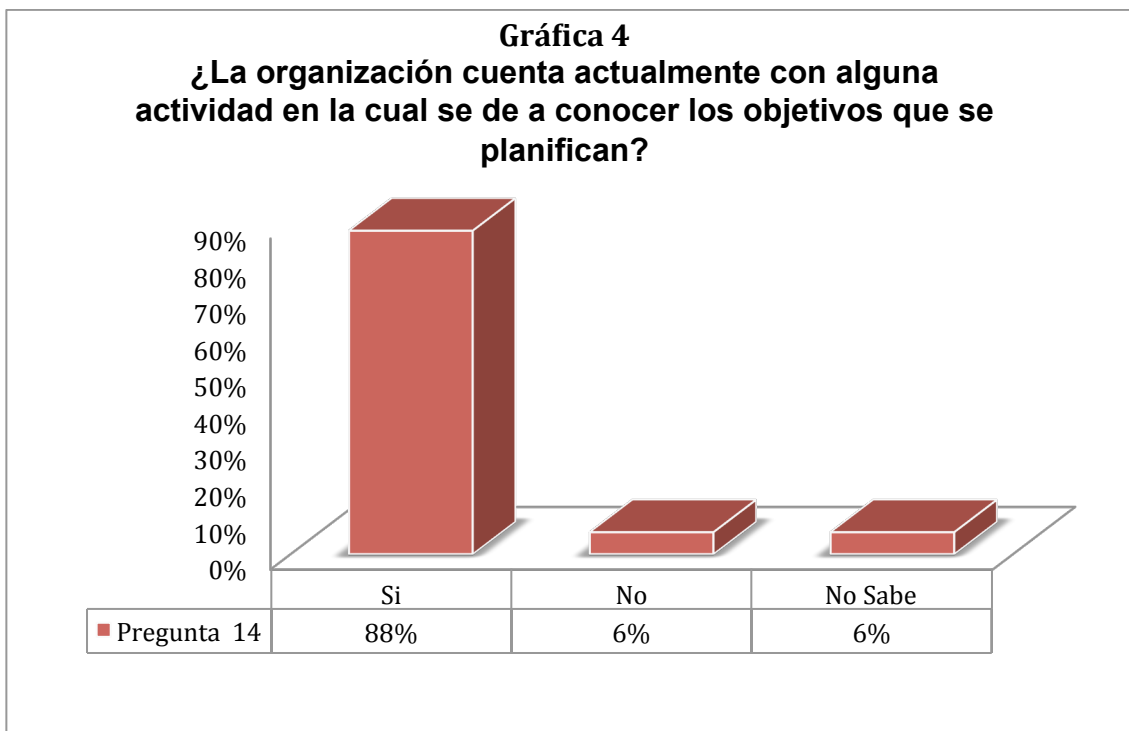
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Los objetivos sirven como fuente de motivación para todo el establecimiento y permite determinar el curso a seguir, de tal manera se busco conocer si la organización cuenta con alguna actividad en la cual se de a conocer los objetivos que se planifican por tanto el 88% del personas respondieron que si existen tales actividades, mientras que el 6% establece que no y el otro 6% no sabe de la existencia de estas actividades. En las entrevistas realizadas la directora estableció que cuentan con el Plan de Mejora del Proyecto Educativo Institucional, y la coordinadora estableció que al inicio de año existe una reunión con todo el personal donde se da a conocer los objetivos que se planifican.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:

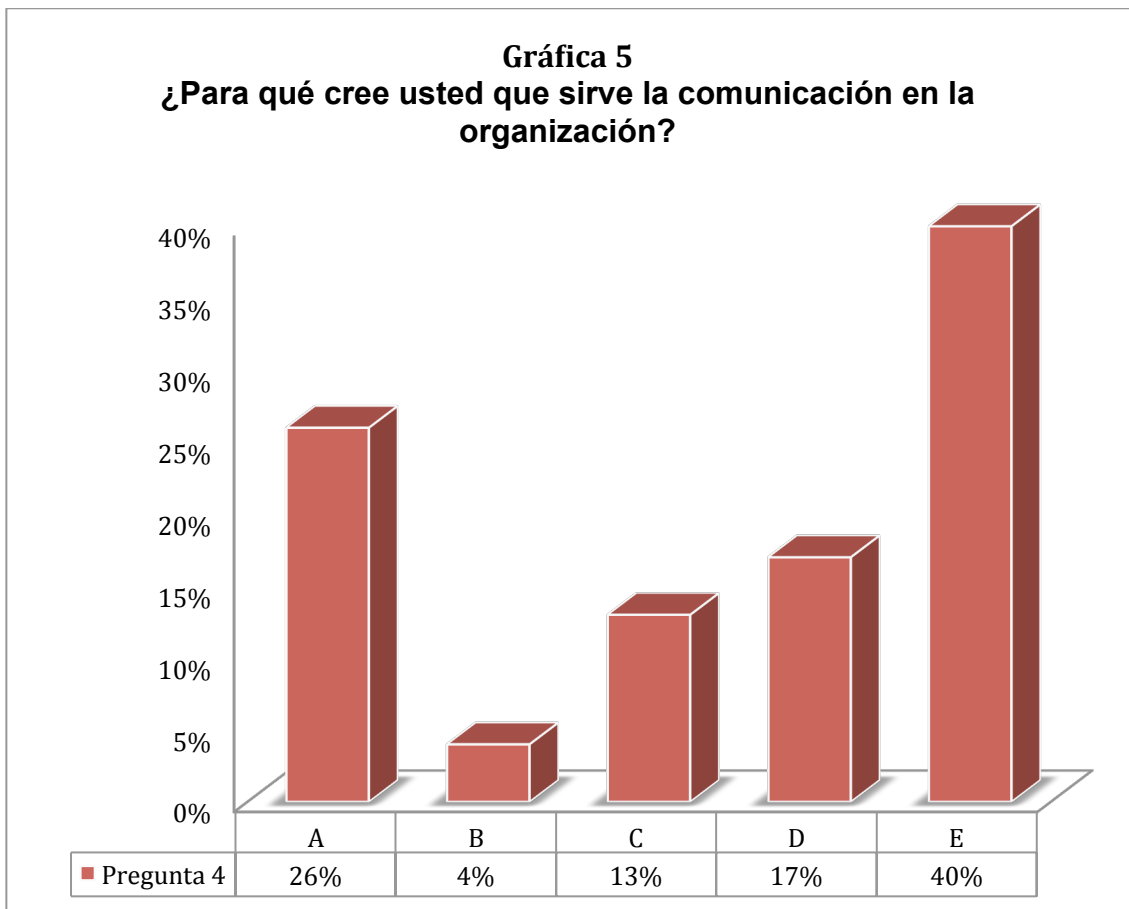


Fuente: Elaboración propia

Para conocer dentro del Centro Educativo la importancia que le dan los miembros de la organización a la comunicación se determinó que el 26% opina que es de utilidad para informar que el 40% opina que la comunicación en la organización sirve para mejorar el desempeño del centro educativo, mientras que el otro 17% opina que la comunicación promueve la identidad del centro educativo, el 13% considera que la comunicación sirve para mejorar el clima organizacional y para promover el desempeño del centro educativo. Solo el 4% piensa que dicha comunicación promueve cambios en la conducta.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:

- A.) Para transmitir información
- B.) Para promover cambios en conductas
- C.) Para mejorar el clima organizacional
- D.) Para crear o promover la identidad del centro educativo
- E.) Para mejorar el desempeño del centro educativo



Fuente: Elaboración propia

Los medios de comunicación interna que posee el centro educativo así como su utilización para la gestión de comunicación interna según los resultados obtenidos de los instrumentos aplicado dentro del centro educativo, se establece que son los siguientes según el orden de importancia:

- **Teléfono** se utiliza en caso de emergencia, cuando el personal quiere hablar con la directora o coordinadora así mismo en caso de falta de asistencia, también se utiliza el teléfono de planta del centro educativo para llamar a la directora en caso de que se encuentre fuera por motivos laborales. Es un medio que se utiliza con frecuencia.
- **Memo** se realizan por parte del área de coordinación cuando se considere necesario para realzar un llamado de atención a los trabajadores del centro educativo, es necesario firmar de recibido, así mismo se utilizan para la transmisión de cualquier tipo de información hacia los empleados, Actualmente no existe una estructura formal, el memo se realiza en un cuaderno a mano con poca frecuencia.
- **Correo electrónico**, actualmente el centro educativo no cuenta con una cuenta de correo electrónico oficial, el correo electrónico no es utilizado con regularidad. Según las entrevistas realizadas se manifiesta que el personal no muestra interés en su utilización para el envío y recepción de información. Es utilizado con poca frecuencia.
- **Carteles** se utilizan para poner en los tableros de información así como en la entrada del centro educativo para transmitir información. Actualmente no existe una estructura formal para su elaboración y no son usados con frecuencia.

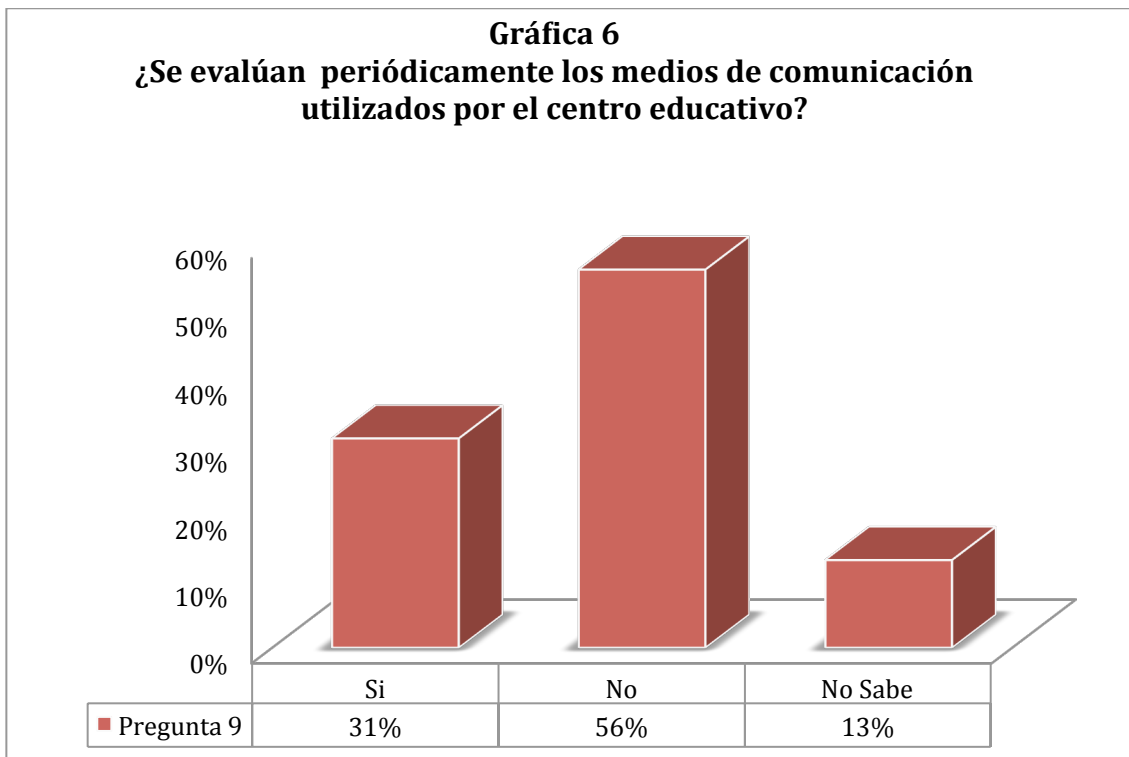
- **Tableros con información** son utilizados para colocar información, están distribuidos en la sala de maestros, corredores, cocina, oficina de coordinación y dirección. Actualmente no son utilizados con frecuencia, no existe ninguna utilización a nivel formal y específica de cada uno.
- **Altavoz** es utilizado por los integrantes de la organización para hacer llamados. Es un medio que se utiliza con frecuencia.
- **Reunión de Personal** las cuales utiliza para informar a su personal de un tema importante así como también establecer lineamientos para la realización de alguna actividad dentro del centro educativo, las reuniones de información son de utilidad para la toma de decisiones.

Según los resultados obtenidos en la investigación por medio de la guía de observación se establece que el centro educativo utiliza con poca frecuencia los medios de comunicación anteriormente mencionados, así mismo se estableció que en su mayoría no existe una estructura formal. Se concluye que el centro educativo fe y alegría No.45 transmite información en su mayoría de manera directa, de voz a voz, haciendo uso poco frecuente para la transmisión de mensajes.

Según las respuestas obtenidas por los empleados del centro educativo actualmente establecen en un 56% que los medios no se evalúan periódicamente, mientras que el 31% establece que sí se han realizado evaluaciones de los medios utilizados y el 13% contestó que no sabe si los medios se evalúan periódicamente.

Según las entrevistas realizadas la directora y coordinadora pedagógica no se realizan evaluaciones de los medios de comunicación.

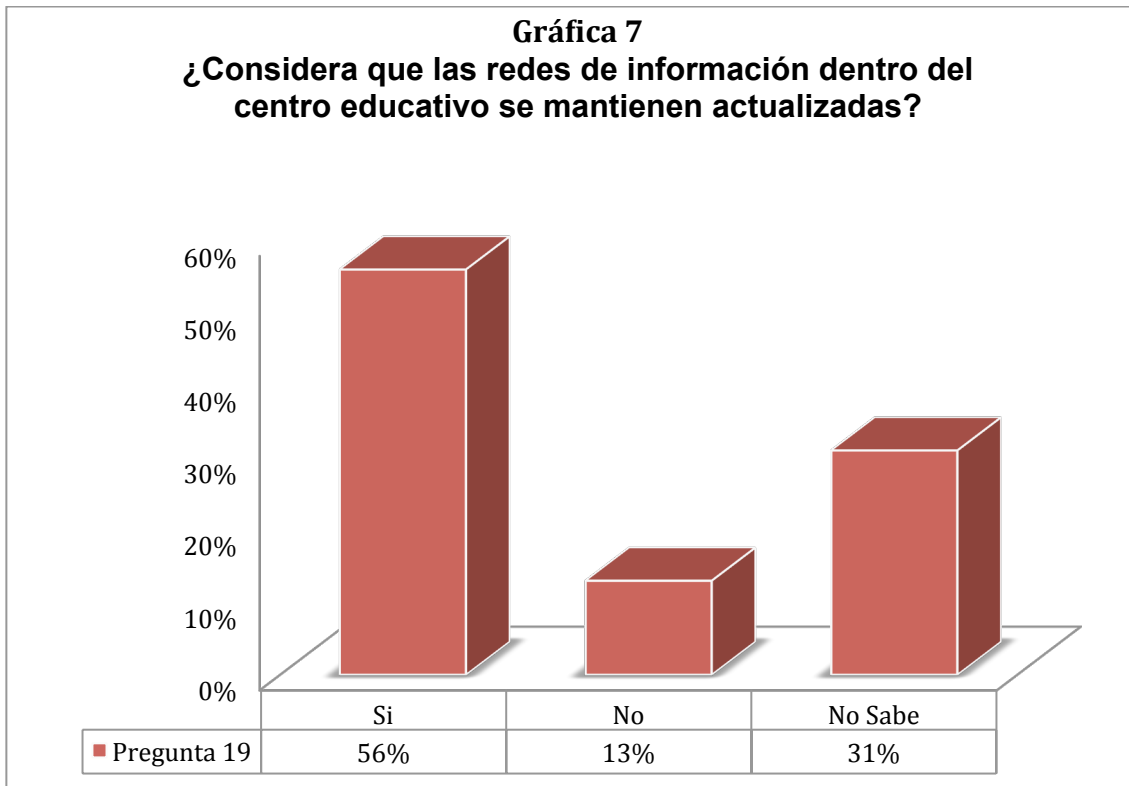
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Uno de los factores que pueden impedir el buen funcionamiento de la comunicación interna es la falta de actualización en las redes de información por tanto se estableció según las respuestas obtenidas el 56% de personas considera que dichas redes si están actualizadas, 13% establece que no están actualizadas y el 31% restante establece que no sabe si existe actualización.

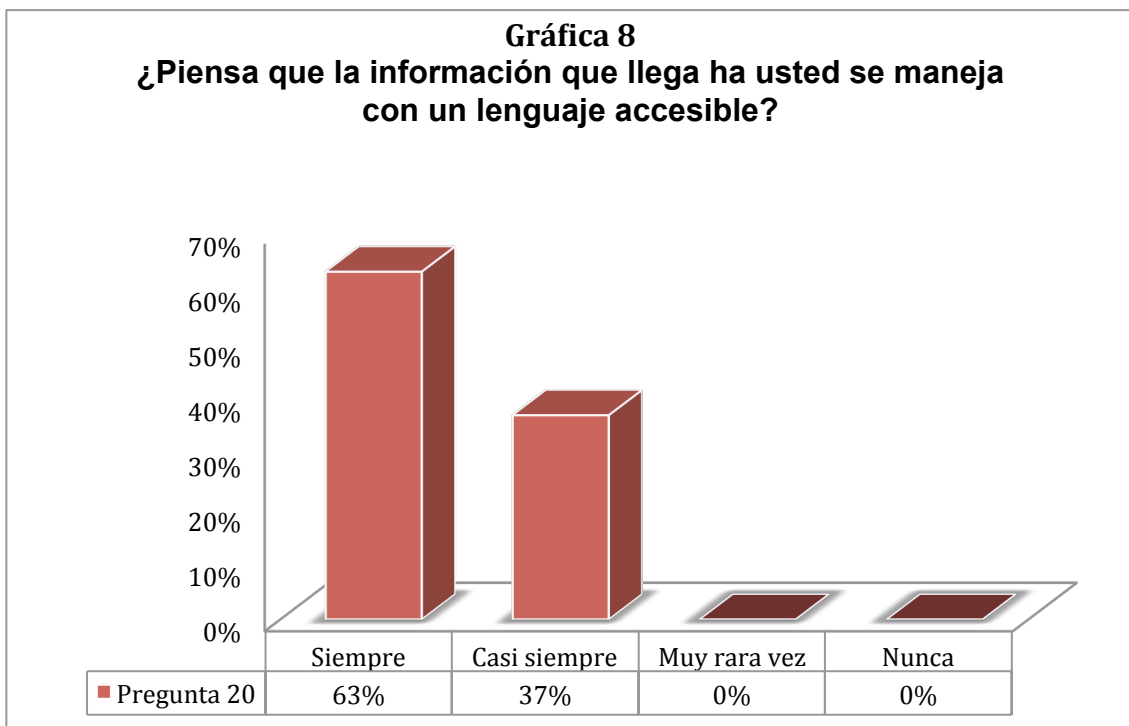
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Respecto al lenguaje, cuando una organización transmite mensajes estos debe ser muy sencillo y tan claro para todo tipo de público, el diagnóstico busca establecer si el lenguaje que utiliza el centro educativo es el adecuado o si no lo es pueda ser un factor que impida el buen funcionamiento de la comunicación, por tanto se obtuvo como resultado que el 63% de los miembros de la empresa considera que el lenguaje es accesible y el 37% respondió que es casi siempre es accesible por lo tanto no es un factor que impida su funcionamiento.

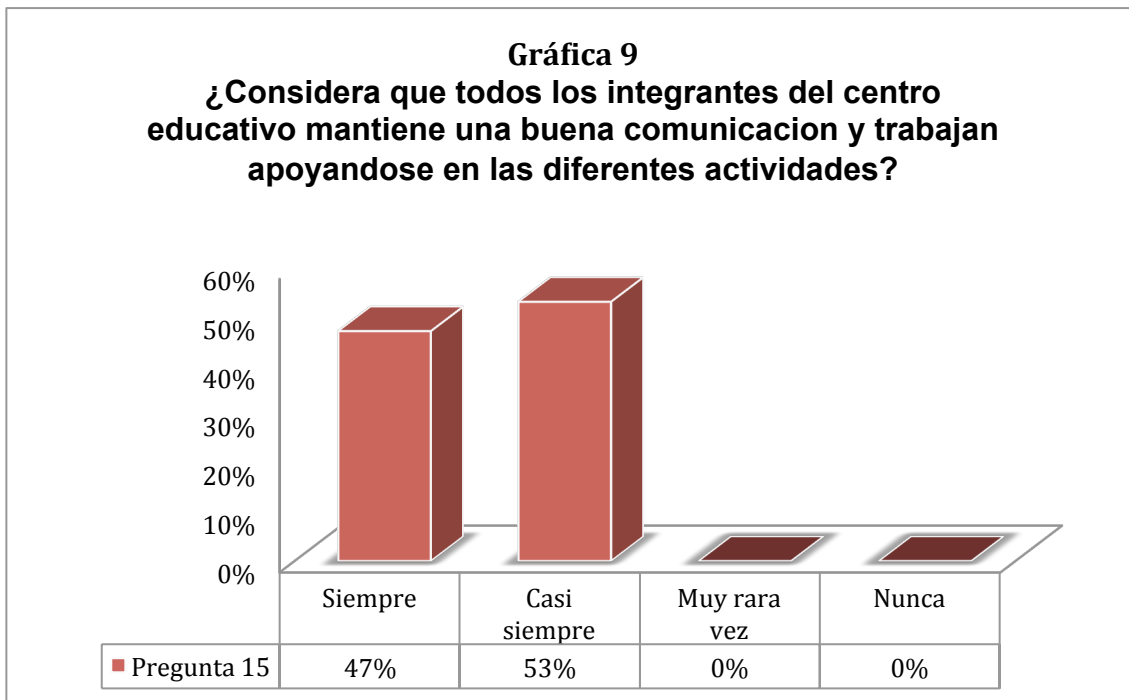
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Los integrantes del centro educativo es un 53% han establecido que casi siempre mantienen una buena comunicación y trabajan apoyándose en las diferentes actividades, el 47% contestó que siempre. Según las entrevistas realizadas la directora del plantel establece que existe buena comunicación dentro de los integrantes de la organización pero que quizá la comunicación no llega al 100%, mientras que la coordinadora estableció que dentro del plantel hasta el momento nadie ha alegado ignorancia de información.

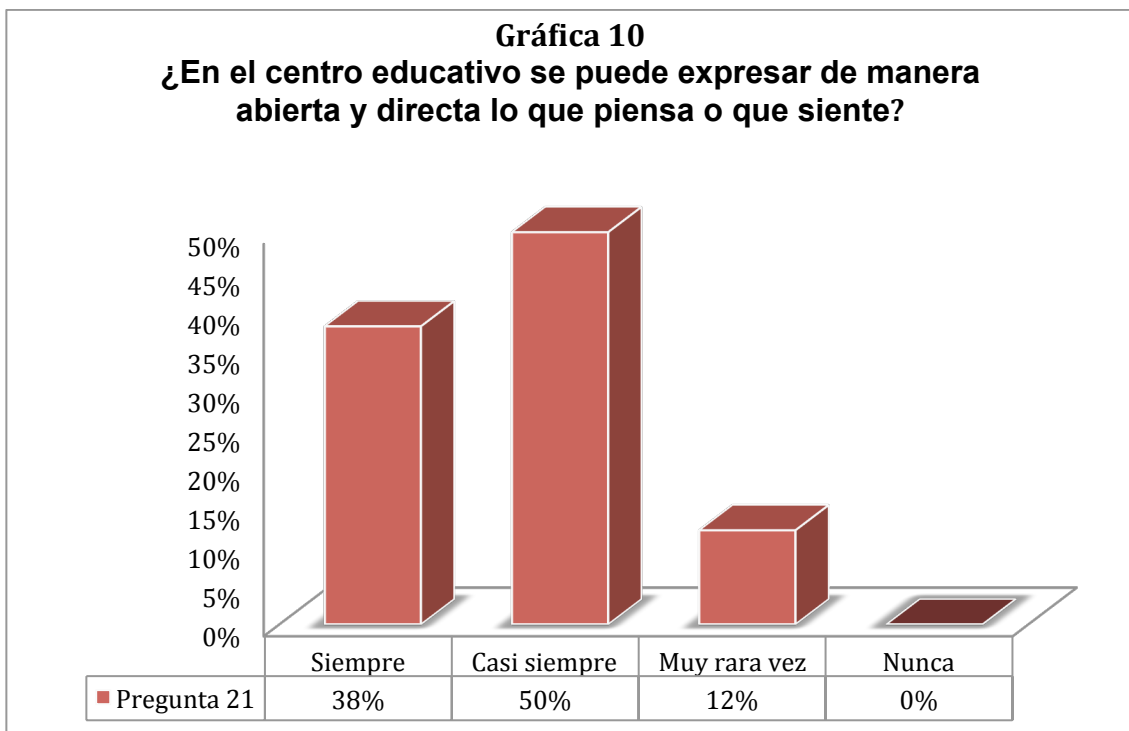
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

El poder expresarnos libremente en nuestro trabajo es muy importante por que esto motiva a la participación, al intercambio de información y ayuda a la solución de problemas, por tanto los trabajadores responden que actualmente 50% se puede expresar de manera directa y abierta casi siempre, y el 38% respondió que siempre puede expresar lo que piensa y siente y el 12% opina que muy rara vez se puede expresar de manera abierta y directa lo que piensa y siente.

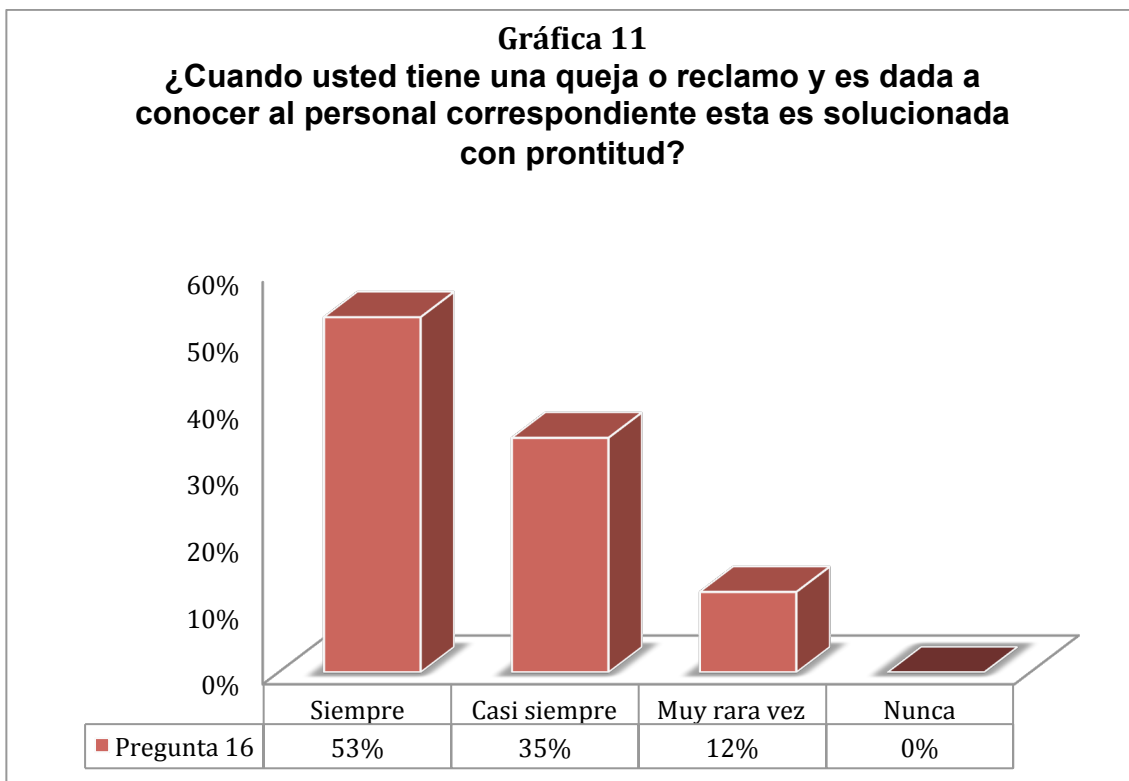
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Es importante que una organización tenga la habilidad de resolver los reclamos de manera consistente, sistemática y responsable para la satisfacción del reclamante y del establecimiento, por tanto se ha preguntado al personal del centro educativo, de los cual ellos establecen en un 53% que siempre las quejas se dan a conocer al personal correspondiente y que esta es solucionada con prontitud, el otro 35% establece que casi siempre es solucionada y el 12% respondió que muy rara vez es solucionada.

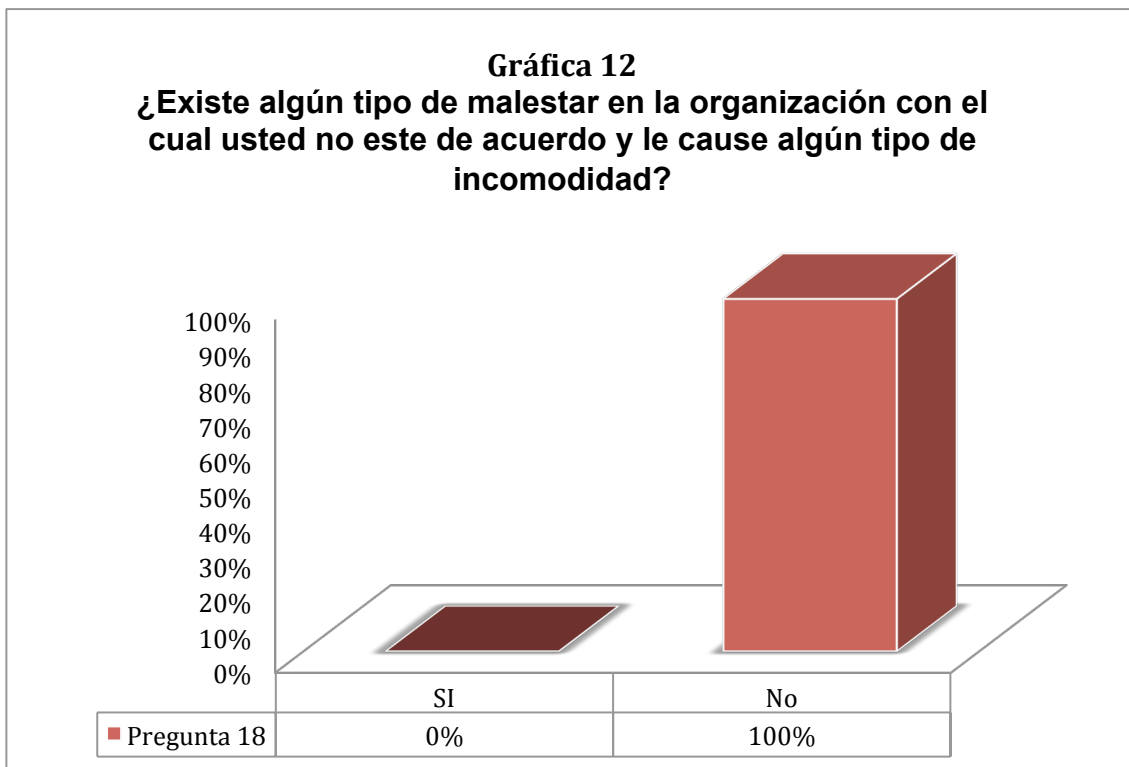
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

El malestar en los trabajadores de una organización es un fenómeno que expresa incomodidad, sensación de estar mal físicamente y anímicamente en el desempeño de sus actividades laborales, esto genera como resultado que la organización no tenga el desempeño deseado, por tal motivo se busco establecer si dentro del centro educativo Fe y Alegría No.45 existe este tipo de incomodidad a lo que los trabajadores respondieron en un 100% que no existe tal incomodidad, lo cual es muy positivo para el establecimiento.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:

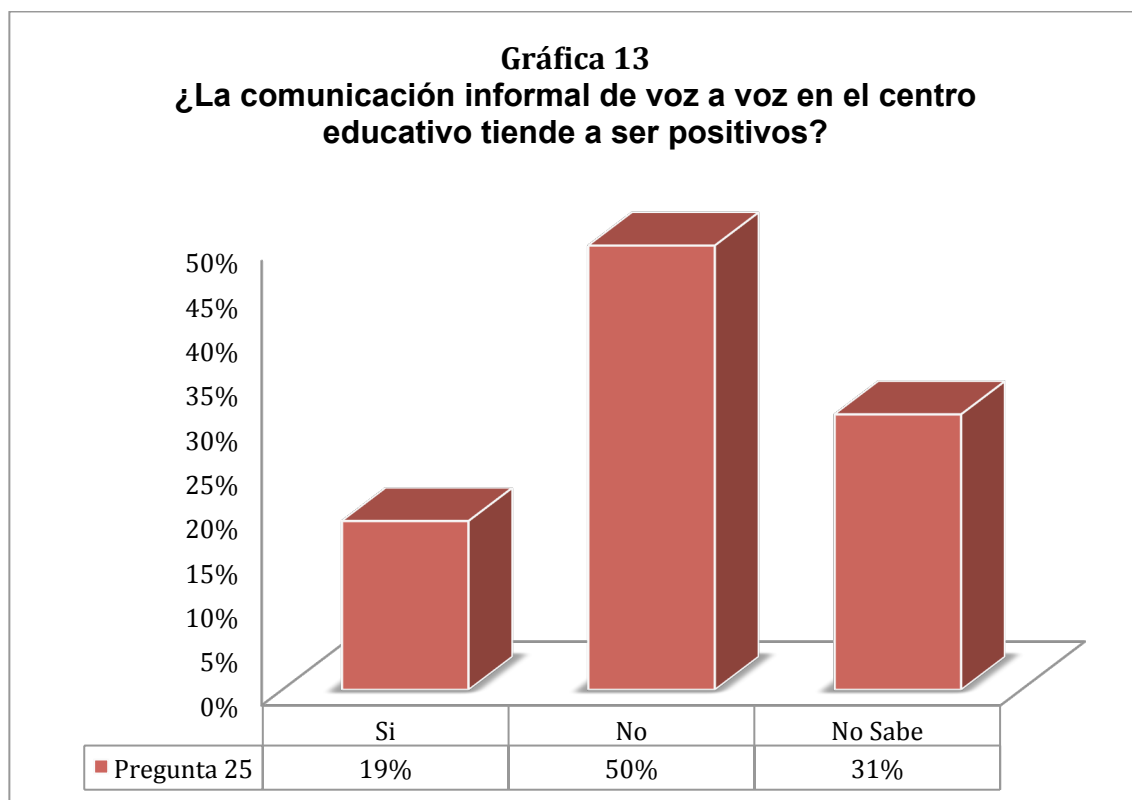


Fuente: Elaboración propia

Los rumores son proposiciones para ser creídas que se transmiten de persona a persona, habitualmente de forma oral, sin que existan datos para comprobar su veracidad. Se trata de especulaciones no confirmadas que se intentan dar por ciertas con un objetivo determinado, y que condicionan el comportamiento de los demás por encima de la información objetiva.

Según las respuestas obtenidas la comunicación informal específicamente los rumores y chismes no se dan de manera positiva en un 50% afectando la información que se transmite, por que existe modificación en la transmisión de mensajes, mientras tanto el 19% indica que tales rumores y chismes son positivos y el otro 31% dice que no sabe si los rumores que se dan dentro del centro educativo son positivos.

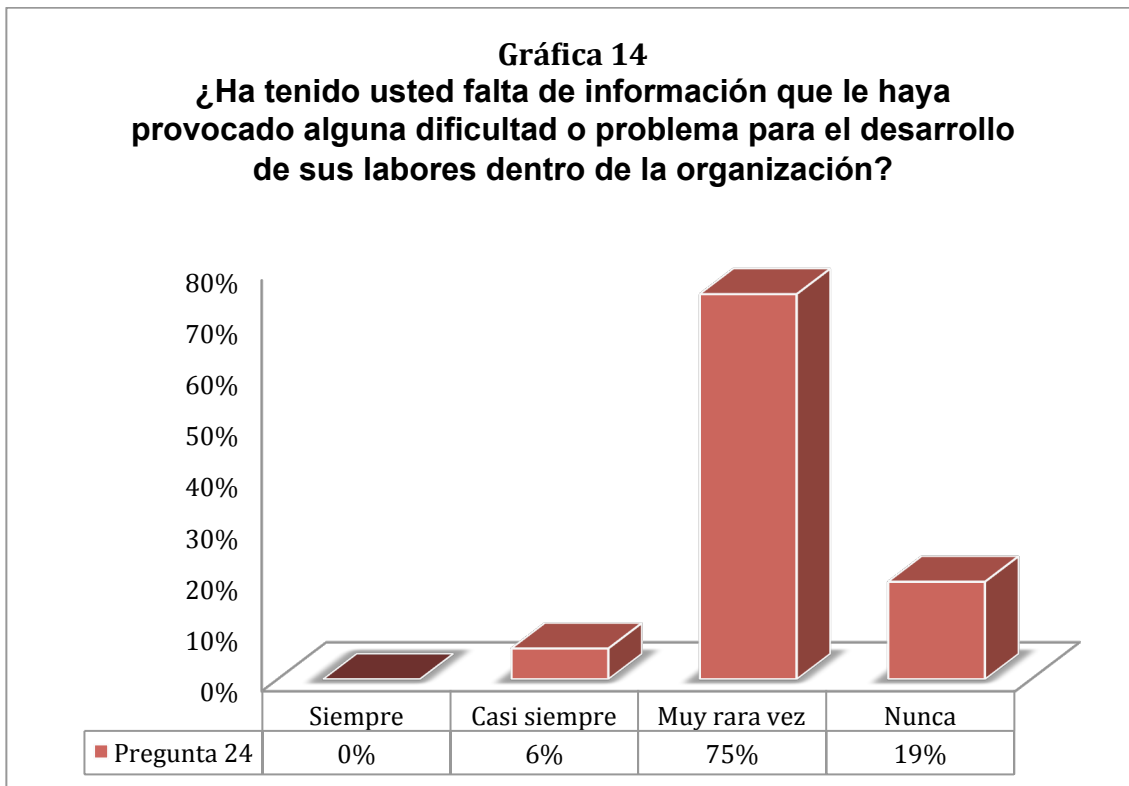
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

La falta de información puede ser un factor que impida que la comunicación interna se desarrolle con normalidad por lo tanto en las respuestas obtuvimos que el 75% de las personas rara vez han tenido este tipo de problemática, el 19% dice que nunca, mientras que el 6% establece que casi siempre ha tenido dificultades o problemas para el desarrollo de sus labores dentro de la organización.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



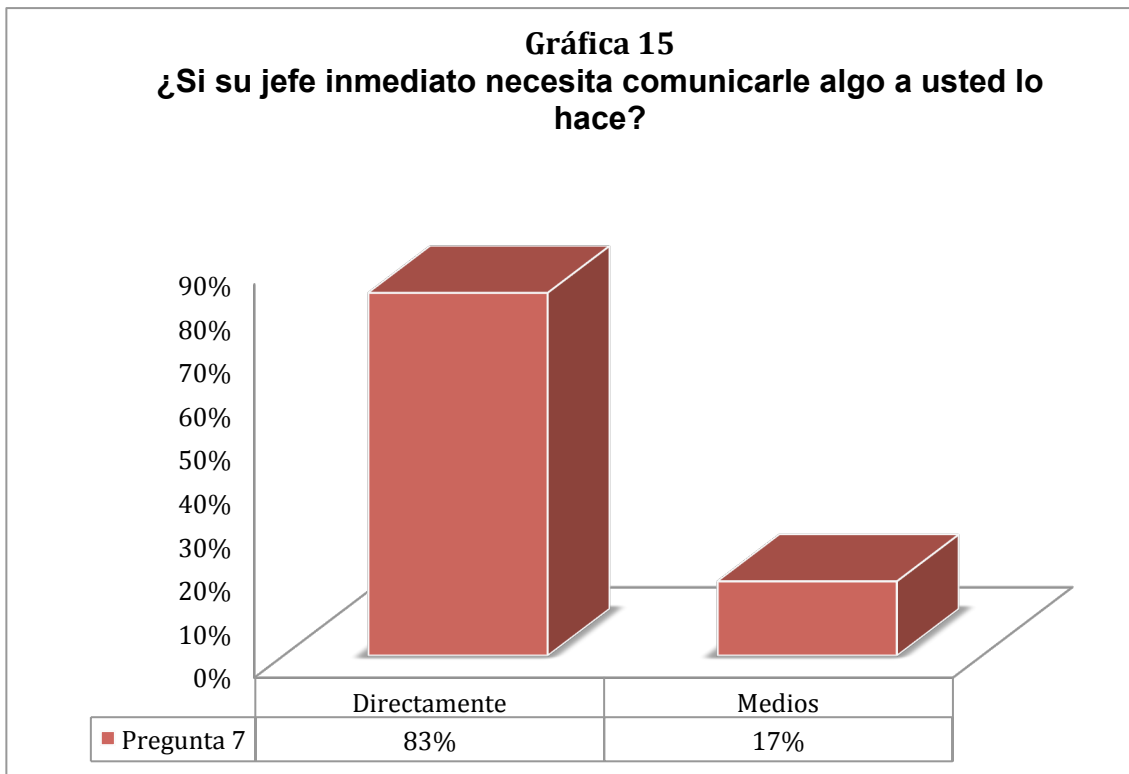
Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Vertical Descendente y ascendente

La Comunicación Interna Descendente

Los medios de comunicación interna utilizados en el centro educativo de manera descendente, de la dirección hacia el personal se da de una forma directa en un 83% por contacto personal y se utilizan medios como teléfono, memo, reportes y circulares en un 17%.

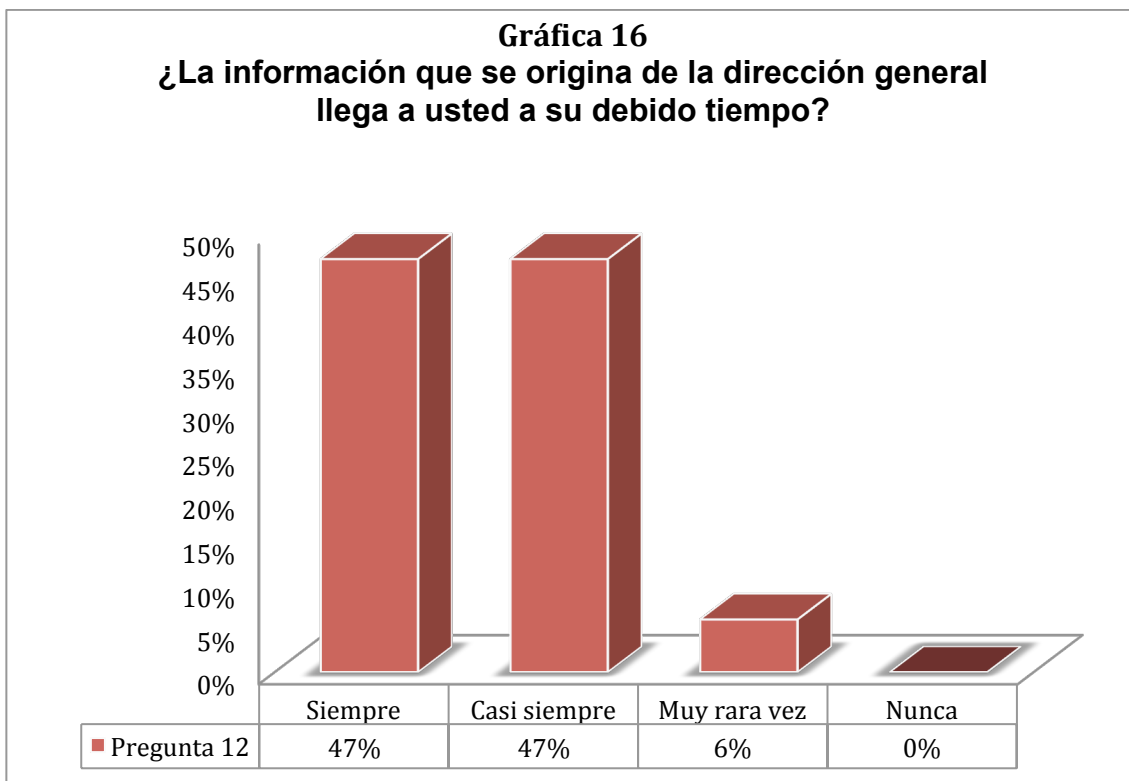
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Toda la información que se origina de dirección general llega a los catedráticos y demás personal a su debido tiempo siempre en un 47% y casi siempre en un 47%, cabe destacar que solo el 6% de las personas indicó que muy rara vez o nunca le llega la información, con lo cual se puede decir que la información que se envía de manera descendente llega sin ningún tipo de problema.

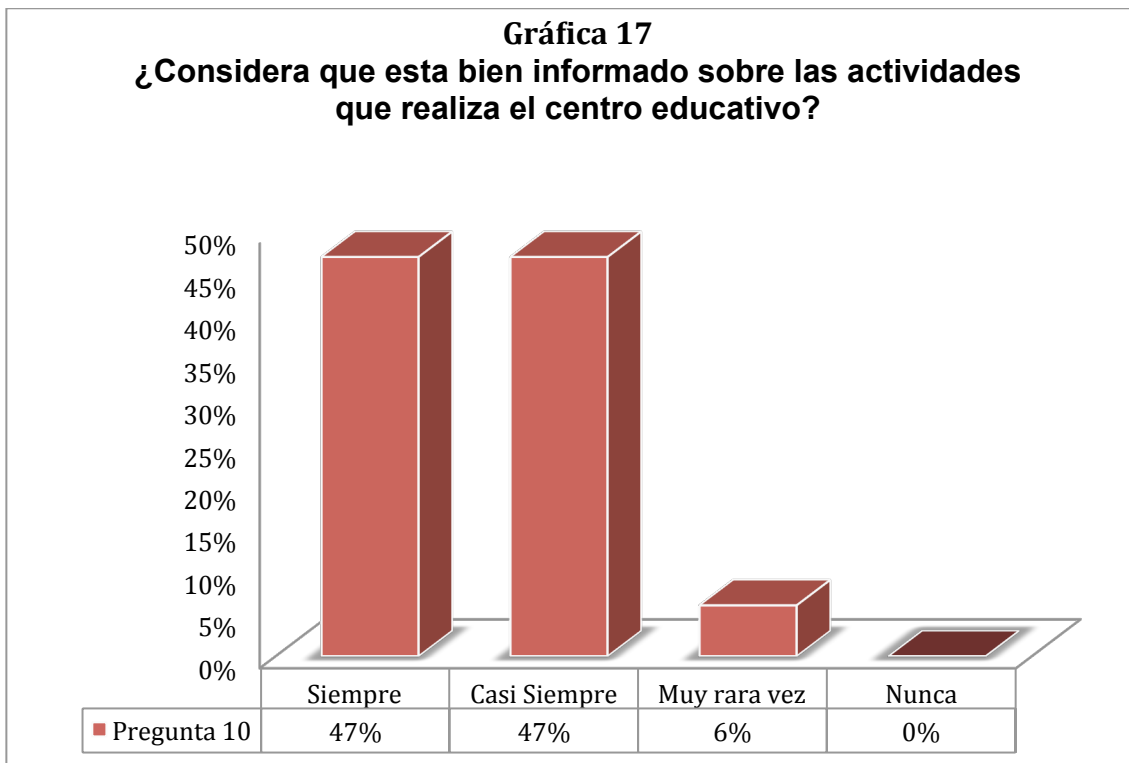
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

La comunicación interna dentro de una organización es muy importante por que de esto depende mucho el desempeño de la organización, de los resultados obtenidos tenemos que el 47% del personal indican que están bien informados siempre sobre las actividades que realiza el establecimiento y el otro 47% indico que casi siempre suele estas informado sobre las actividades que realiza el centro educativo y solo el 6% indica que esta informado muy rara vez en un 6%, por lo tanto se determina que en su mayoría no existen razones mayores que puedan causar mayores problemas dentro de la organización en cuanto a los medios utilizados.

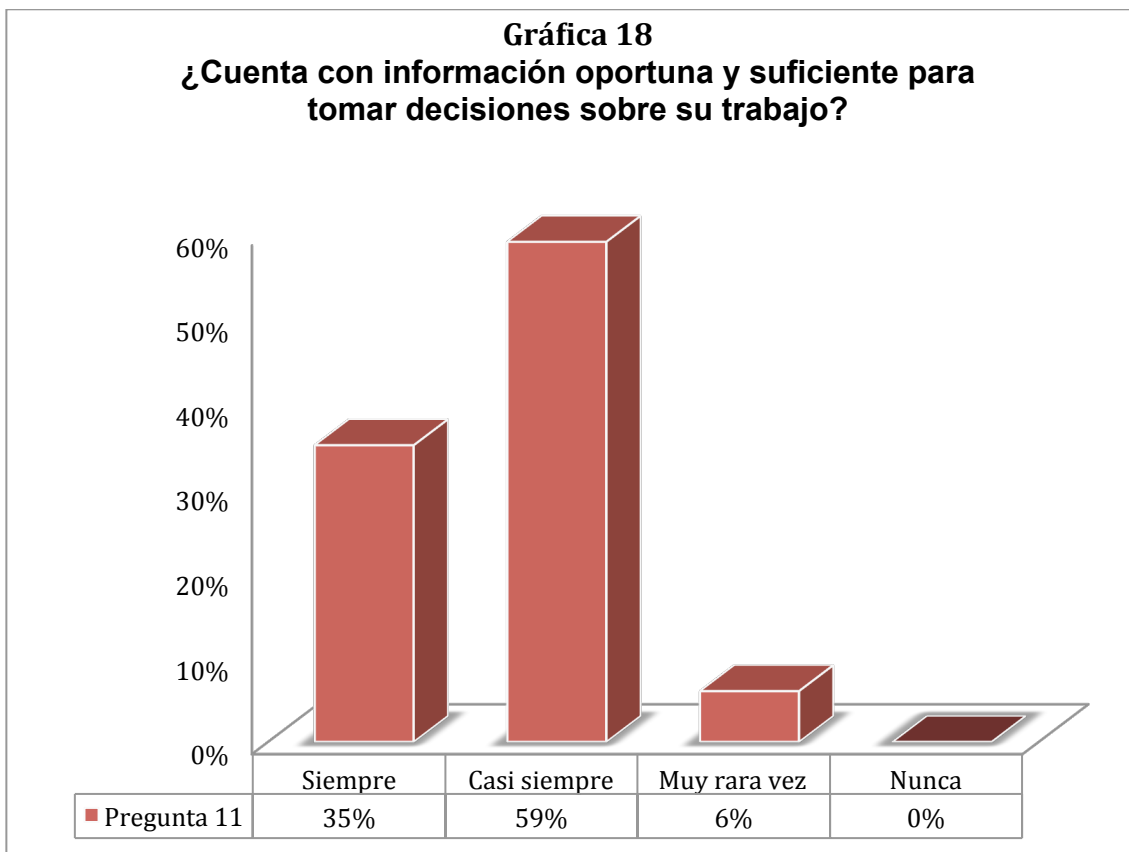
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

El personal del centro educativo indicó que casi siempre cuentan con información oportuna y suficiente para tomar decisiones en el trabajo en un 59% y los demás indican que siempre cuentan con esta información en un 35%, y el 6% de ellos indico que muy rara vez o que nunca le llega la información.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:

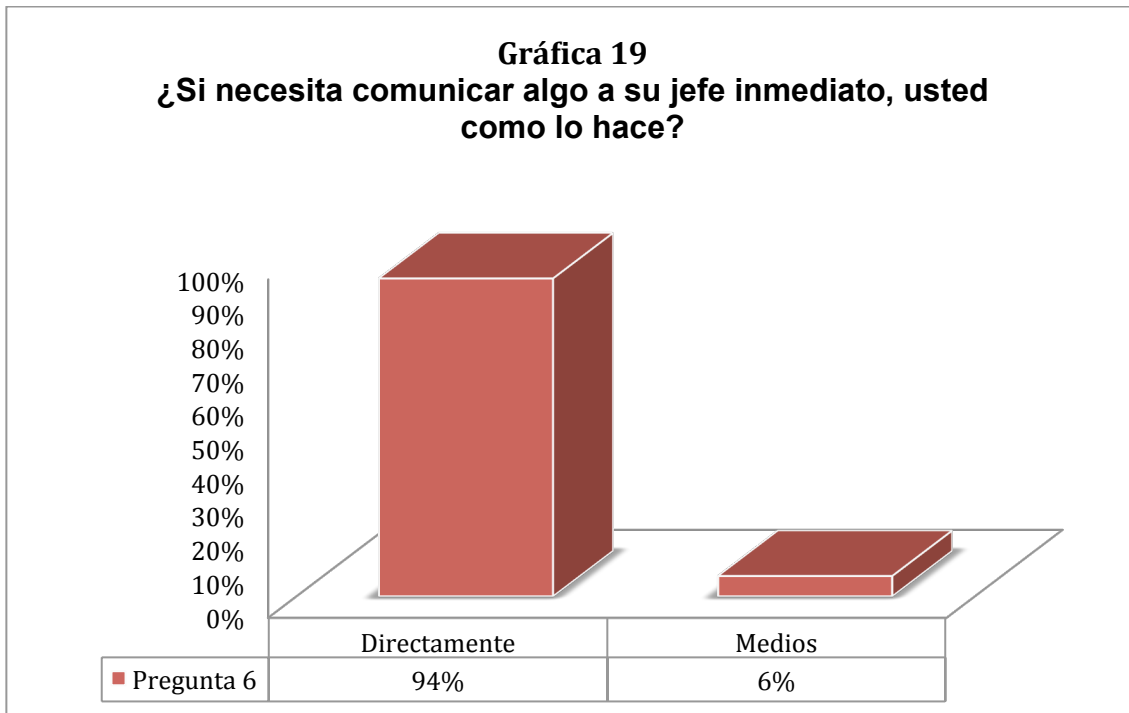


Fuente: Elaboración propia

La comunicación Interna Ascendente

La comunicación interna ascendente en el establecimiento se da directamente en un 94% por medio del contacto personal y se utilizan los medios como teléfono y correo electrónico para poder comunicarse desde el área de personal hacia la dirección general en un 6%.

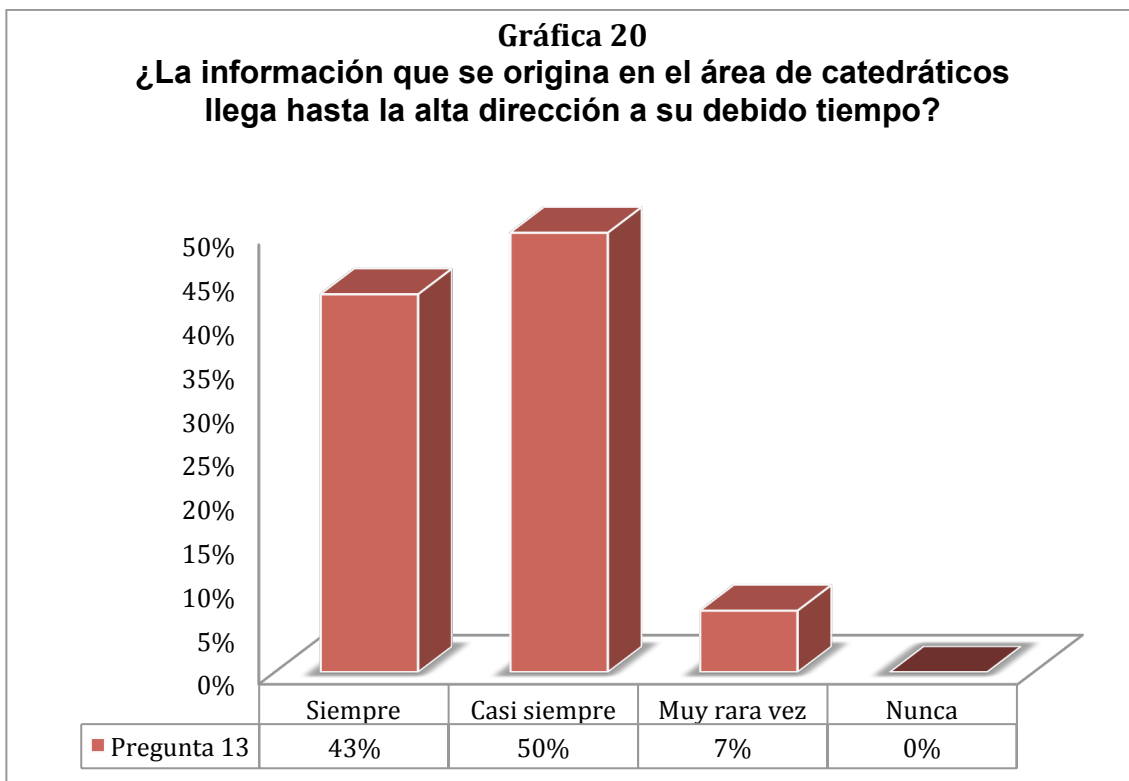
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

La información que se origina en el área de catedráticos llega hasta la alta dirección casi siempre en un 50%, siempre en un 43%, y solo muy rara vez no llega en un 7%, es importante detectar cuales son las razones que están causando este tipo problemática por que no permite que la información que viaja de manera ascendente llegue de manera efectiva hasta la dirección general.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:

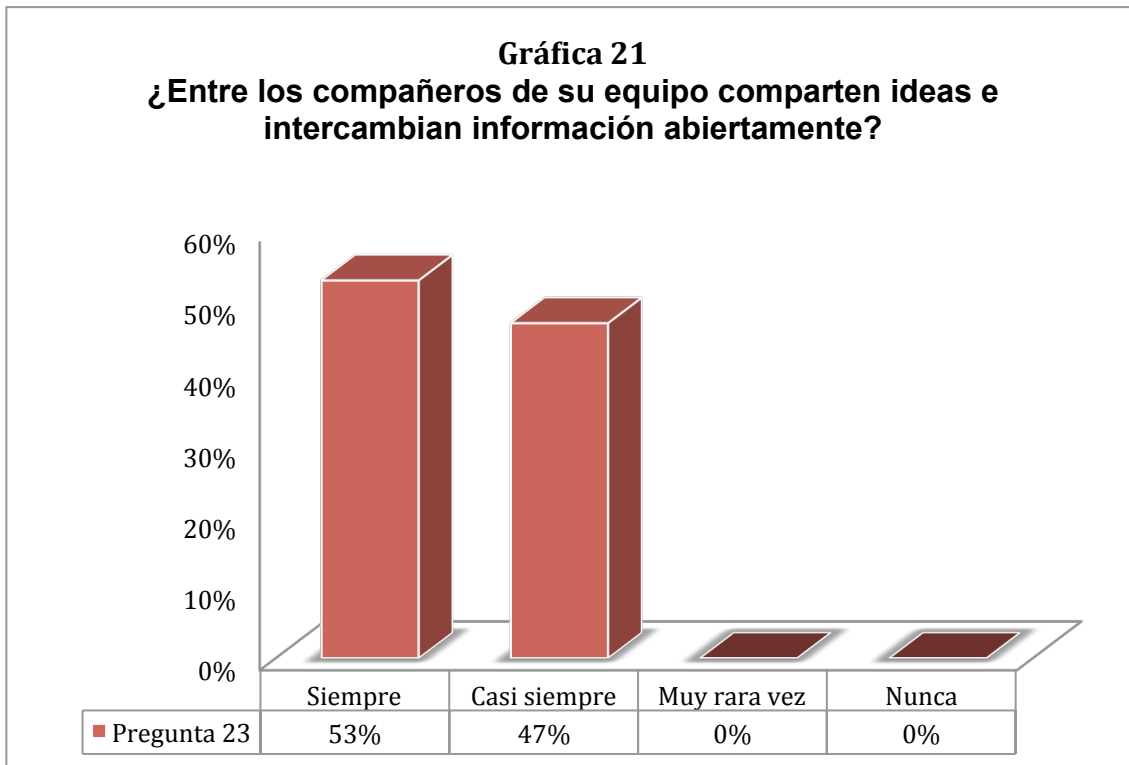


Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Horizontal

El intercambio de información entre los integrantes de una organización es de vital importancia, ayuda al intercambio de conocimiento y ayuda a que toda la organización se encuentre bien informada, por lo tanto el 53% de los trabajadores determino que siempre intercambian información, y el otro 47% respondió que casi siempre se intercambia información e ideas.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:

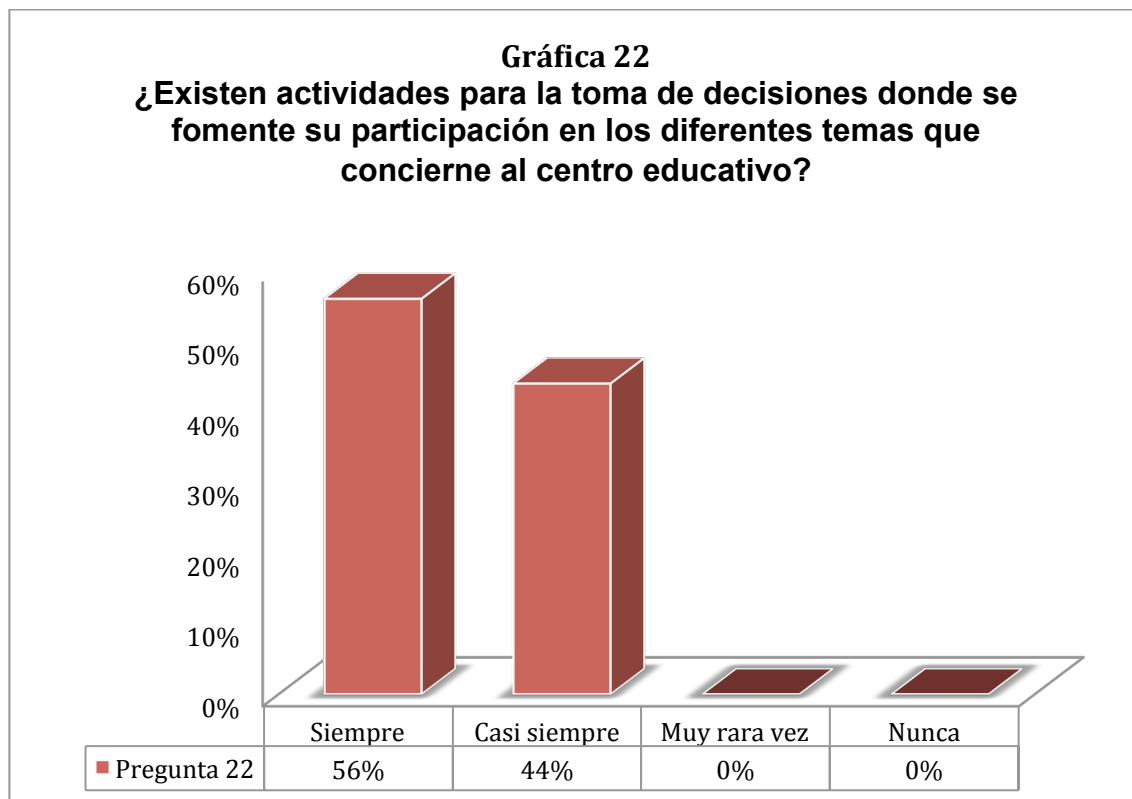


Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Circular

Para expresarnos libremente necesitamos tener la oportunidad de participar, por tal motivo se determinó que los miembros del establecimiento respondieron en un 56% que el centro educativo siempre realiza actividades donde se fomenta la participación en los diferentes temas mientras que el otro 44% establece que casi siempre se da este tipo de dinámica. Según lo establecido por la directora del plantel, existen reuniones marcadas para cada evento así mismo se dichas reuniones se realizan cuando la situación lo amerite. La coordinadora del plantel educativo dijo que se tiene un equipo de calidad con representantes maestros, alumnos que buscan espacios de participación en la toma de decisiones.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



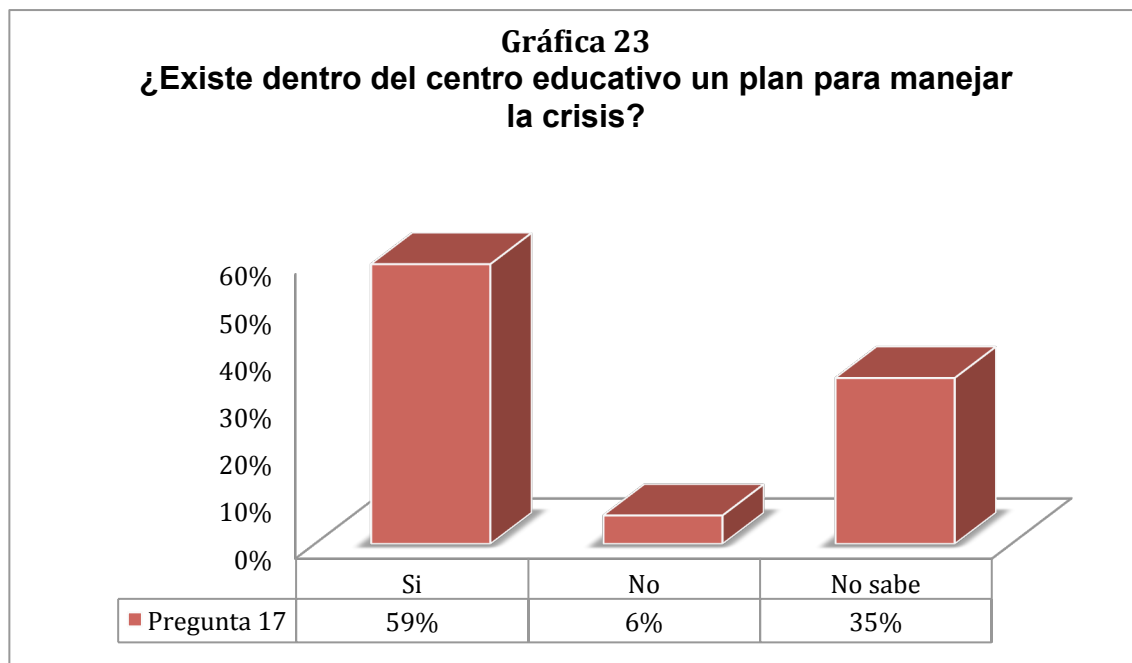
Fuente: Elaboración propia

4.1.4 Comunicación de Crisis

El manejo de la comunicación ante situaciones de crisis puede ser una inundación, un terremoto o un incendio; pero también una intoxicación, un accidente de un empleado, simplemente, una serie de rumores continuados y con repercusión mediática. En todos esos casos es fundamental tener preparado el modo de manejar las relaciones con los medios de comunicación de forma que la información que se transmita sea veraz, evitando cualquier tipo de suposición, y lo menos perjudicial posible para nuestra organización. Si no se maneja bien la situación, tras la crisis puede surgir otra peor derivada de las consecuencias de la información que los medios han transmitido.

En la entrevista realizada con la Directora General y la Coordinadora establecen que el centro educativo cuenta con un plan de cómo actuar si se presenta un terremoto, al realizar el cuestionario el personal en un 59% establece que dicho plan si lo conocen mientras que el 6% no lo conoce y el 35% respondió que no sabe si el establecimiento tiene un plan de crisis.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis de la Comunicación Externa

Hoy en día la comunicación se ha convertido en una herramienta estratégica dentro de toda institución que quiera estar bien posicionada en el mercado. Esto no quiere decir que la comunicación sea la clave del éxito, pero sí que forma parte de él, y de hecho a través de ella vamos a acercar al mercado la imagen que queremos que se tenga de nuestra institución, lo que nos va a permitir posicionarnos de manera más competitiva.

La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales. La comunicación externa según Bartoli (1992) se entiende como *“un proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la empresa u organización empresarial hacia el conjunto de la opinión pública a través de los medios de comunicación social”*.

La comunicación exterior de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios.

La comunicación exterior con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general es tan vital para la organización como la comunicación interna. Entre ellas además debe existir una alta integración. Aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización.

Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera. A la vez, la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de ciertas necesidades de status y prestigio de sus empleados.

Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante, preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementándose asimismo su sentimiento de pertenencia.

Por consiguiente, estamos ante dos sistemas de comunicación (interna y externa) interdependientes y que es necesario gestionar de una manera coordinada. Sin embargo, las estrategias de innovación en las empresas suelen recaer preferentemente en la comunicación externa, antes que en la interna.

4.2.1 Usuarios

Los usuarios del centro educativo son estudiantes a nivel primaria y básicos de bajos recursos económicos y sus respectivos padres.

4.2.2 Instituciones

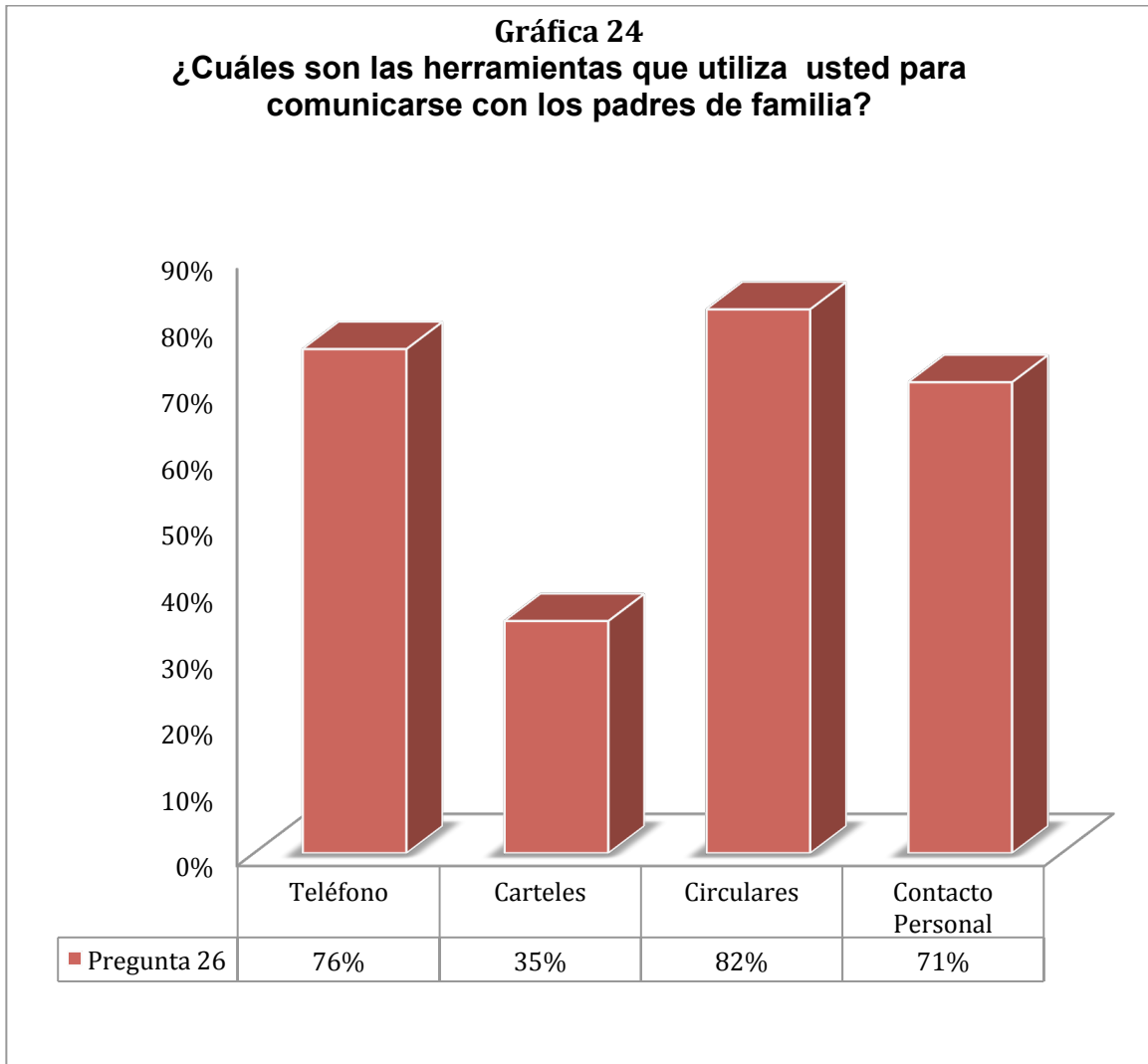
Las instituciones con las que el centro educativo tiene relación a nivel comunicacional, educacional y económico es el MINEDUC y la Rifa Nacional de Fe y Alegría para la recaudación de fondos.

4.2.3 Medios de Comunicación

Según los resultados obtenidos de los cuestionarios realizados al personal así como las entrevistas realizadas a la Directora y Coordinadora del Centro Educativo, los medios de comunicación externa utilizados para comunicarse con los padres de familia en orden de importancia son los siguientes:

- **Circulares** en un 31% se utilizan para darle a conocer a los padres de familia sobre información importante y también sobre los eventos que se van a realizar dentro del centro educativo.
- **Contacto Personal** en un 26% se realizan reuniones bimestrales con los padres de familia para entregar notas e informar a los padres sobre información importante así mismo los días martes y jueves los padres pueden hablar con los maestros sobre el rendimiento y disciplina de sus hijos.
- **Teléfono** en un 28% se utiliza para darle a conocer al padre de familia alguna situación de urgencia o información de suma importancia, el centro educativo utiliza un libro donde se anota la llamada realizada así como el motivo de la misma.
- **Carteles** en un 13% se utilizan para brindarle información al padre de familia, estos carteles aparecen pegados en la puerta principal del centro educativo, en la tienda, en la venta de verduras así como la iglesia, se utilizan todas estas áreas por que es donde los padres de familia se pueden enterar de alguna actividad.
- **Trifoliales** en un 2% son utilizados para brindar información a los padres acerca del centro educativo.

A continuación se encuentra la gráfica donde aparecen los medios de comunicación externa que utiliza el centro educativo fe y alegría No. 45, los resultados son los siguientes:

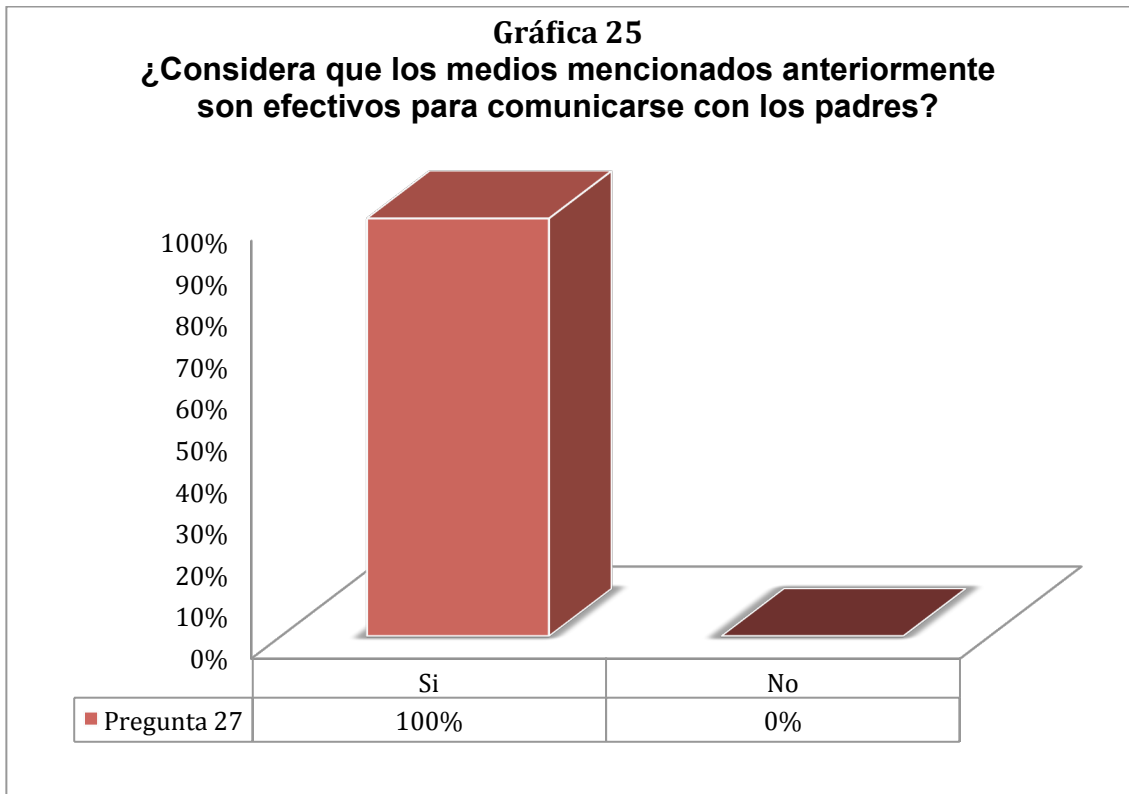


Fuente Elaboración propia

Efectividad de los medios de comunicación

Los medios de comunicación que el personal del centro educativo fe y alegría No.45 utiliza para comunicarse con los padres son efectivos en un 100% obtenido de las respuestas de todos los integrantes del establecimiento.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Uno de los medios más utilizados para comunicarse con los padres son las reuniones bimestrales donde los padres de familia se reúnen para discutir el desempeño de sus hijos así como las actividades que el centro educativo realiza, un factor que impide que la comunicación se pueda concretar es la falta de asistencia de los padres de familia en las reuniones por que no permite que la organización pueda comunicarse con ellos de manera efectiva dejándoles a conocer sus inquietudes y puedan ser participes en la toma de decisiones.

Publicaciones de Trifoliar

- Se utiliza para darle a los padres de familia, ahí se encuentra toda la información del centro educativo así como su misión y visión.

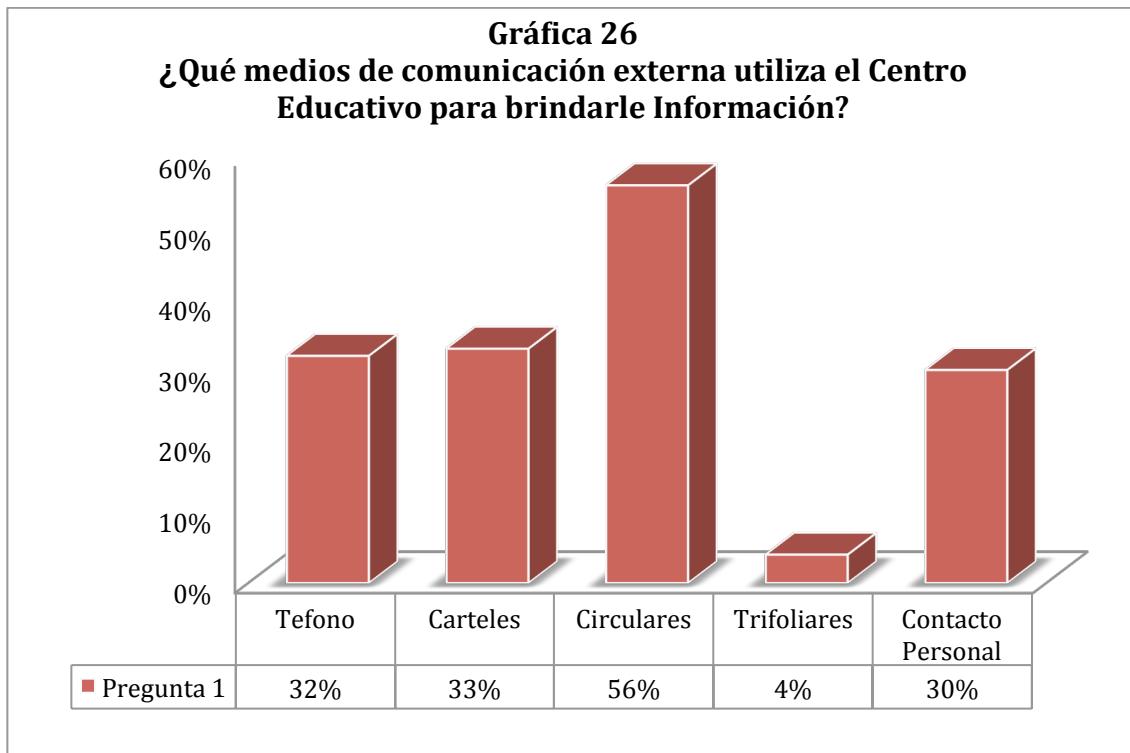
Relaciones Públicas

- **Las actividades**
 - Contactar empresas para obtener becas e incentivos escolares por parte del Consejo Escolar
 - Jornada Médica Dental por parte de Colgate
 - Jornada Médica de la Municipalidad de Mixco

Medios de Comunicación Utilizados

El principal medio de comunicación externo que utiliza el centro educativo para comunicarse con los padres son las circulares en un 56%, seguidamente de el uso de carteles en la entrada del colegio así como lugares estratégicos como el mercado y el teléfono en un 33%, el teléfono en un 32%, el contacto personal por medio de reuniones se utiliza en un 30% siendo las mismas ya sea de manera semanal o bimestral cuando se realizan entrega de notas, solo el 4% respondió que utiliza los trifoliales.

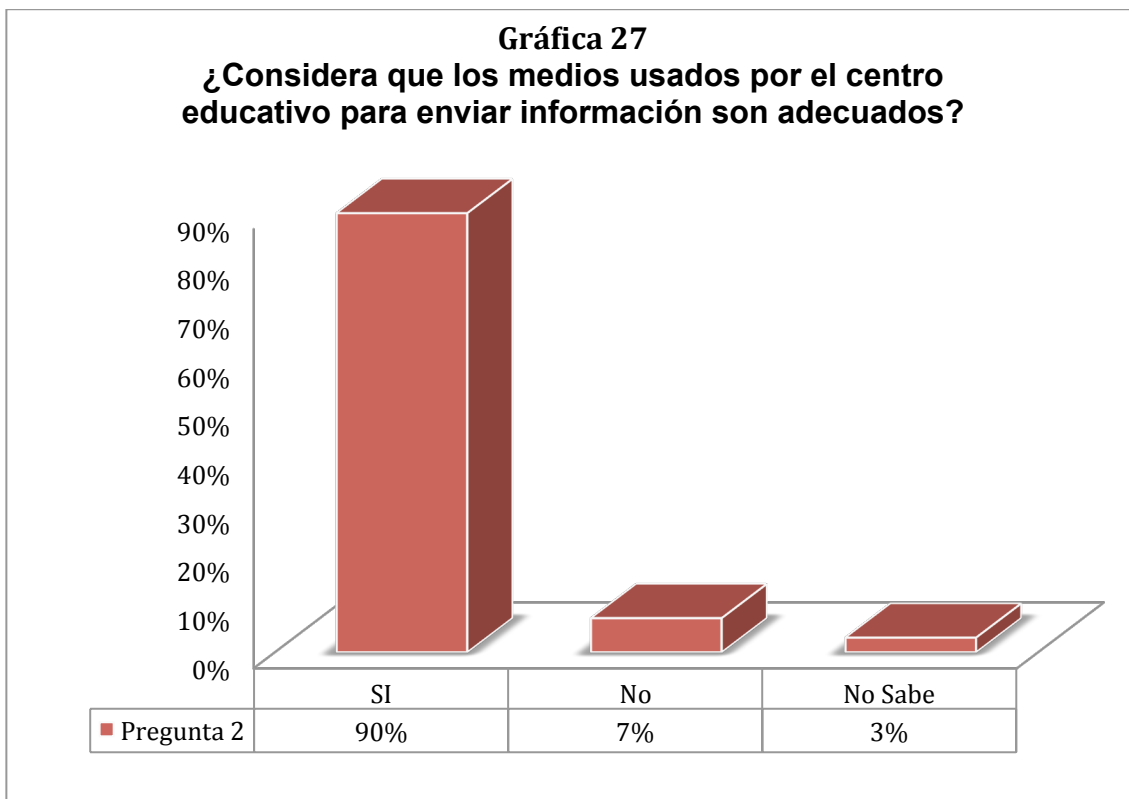
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

En un 90% los padres respondieron que los medios de comunicación utilizados por el centro educativo son los adecuados para recibir información, dando respuesta al objetivo del diagnóstico, solo el 7% estableció que no son los adecuados por que si determinada información es dada a los alumnos estos no la brindan y el 3% especifico que no sabe si son los correctos.

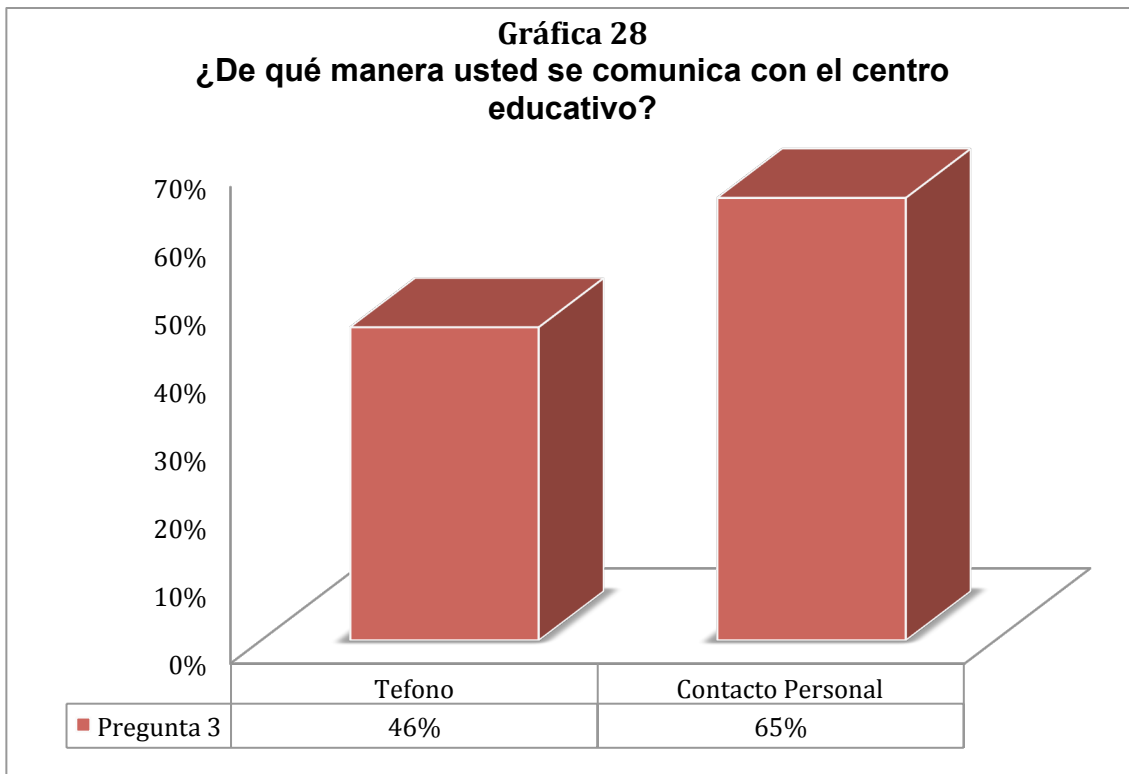
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Los padres de familia establecen en un 65% que la forma en la que ellos se comunican con el centro educativo es por medio de contacto personal, en las reuniones, el 46% indico que utiliza el teléfono para poder informarse de las actividades que desarrolla el establecimiento así como para conocer alguna información importante acerca del desempeño de su hijo. Según las entrevistas realizadas, la directora establece que la comunicación con los padres no es efectiva totalmente por que algunos no asisten al centro educativo con regularidad por que sus hijos utilizan el servicio de bus escolar, así mismo la coordinadora establece que si las notas dirigidas a los padres no llegan estos se enteran de la información por medio de otros padres y por medio telefónico.

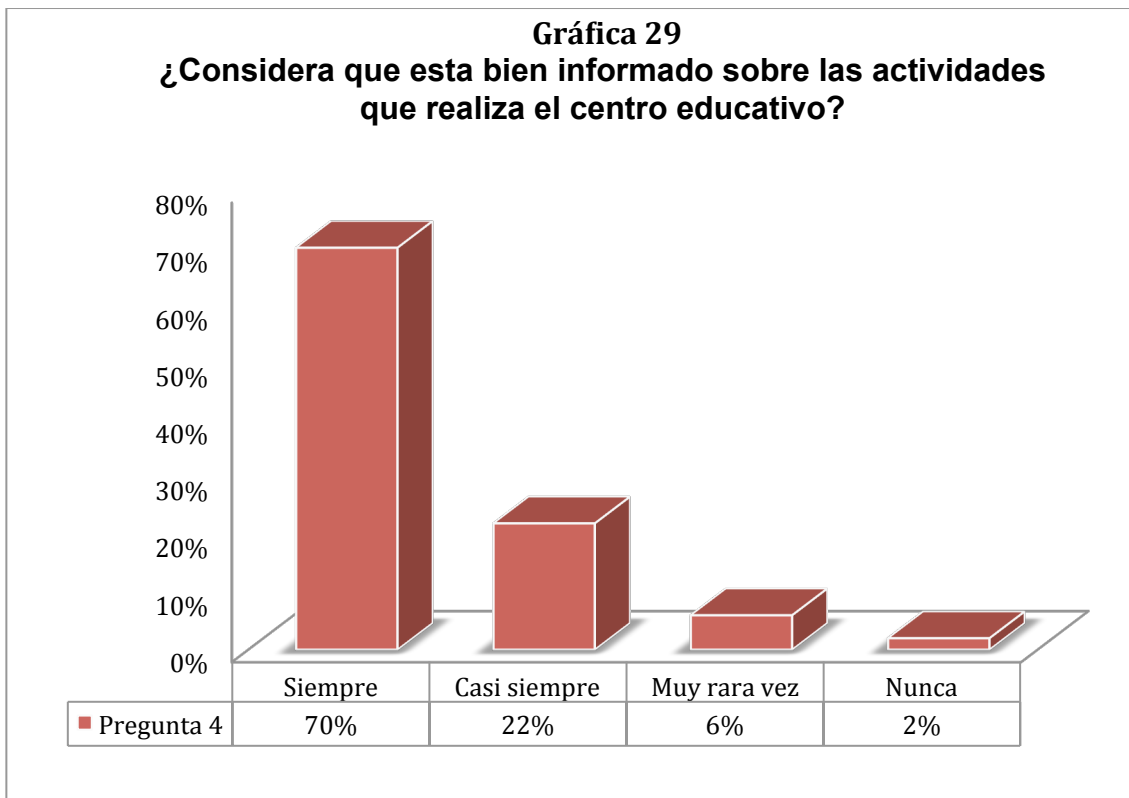
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

El 70% de los padres de familia indicó que siempre están bien informados sobre las actividades que desarrollo el establecimiento educativo, el 22% indicó que casi siempre, el 6% dice que muy rara vez obtiene información de las actividades del centro educativo y el 2% establece que nunca se entera de las actividades, esto puede ser debido a la falta de asistencia en las reuniones programadas por el establecimiento.

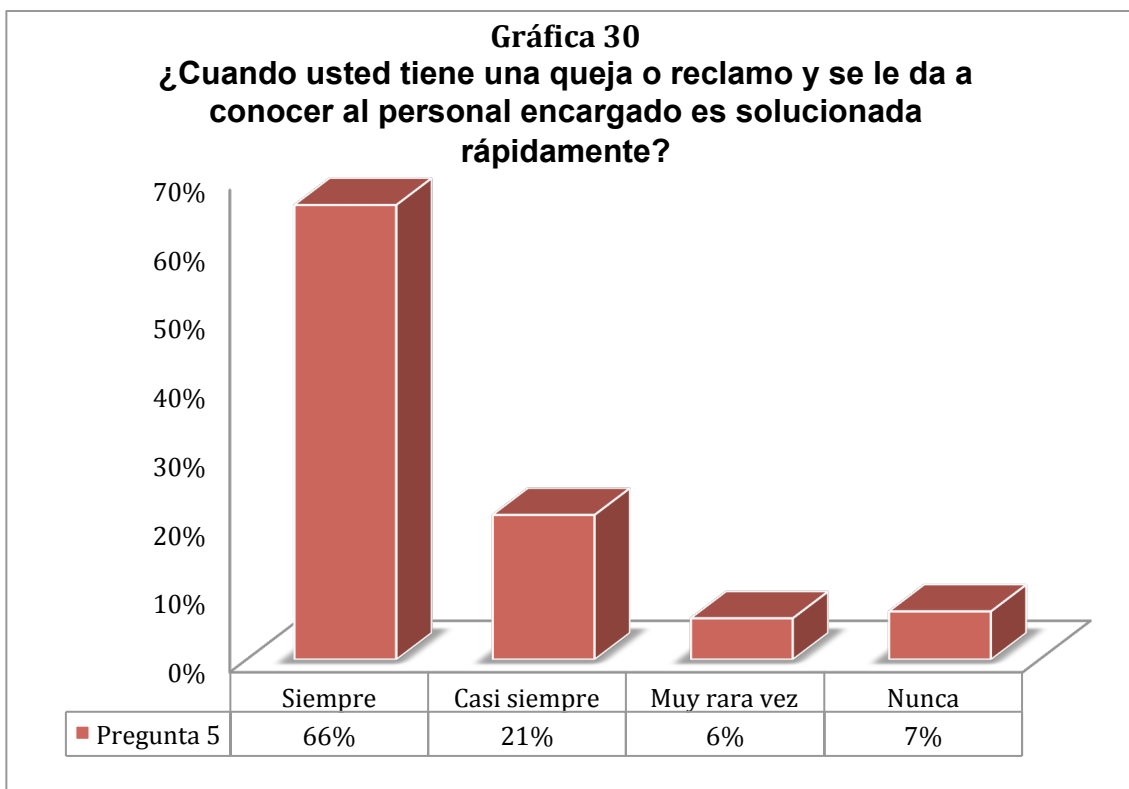
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las quejas y reclamos de los padres de familia hacia el centro educativo el 66% de los padres de familia establece que dichas quejas son solucionadas rápidamente, el 21% establece que si casi siempre, mientras que el 7% establece que nunca y solo el 6% estableció que muy rara vez.

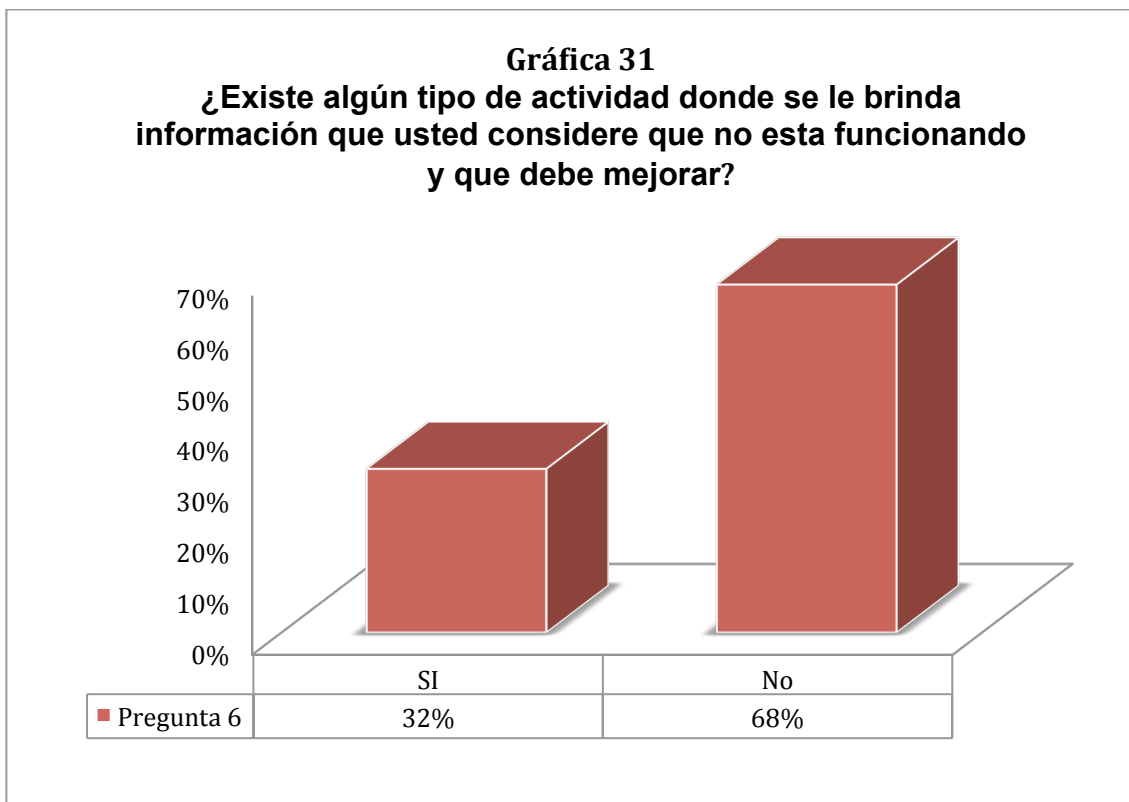
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Según el 68% de los padres de familia respondieron todas las actividades donde se les brinda información están funcionando y el 32% estableció que si existen actividades las cuales deben mejorar, una de ellas son las reuniones de padres de familia donde algunos de los padres no asisten perjudicando las sesiones realizadas por que no se llega a concretizar la información así como las actividades acordadas, como el inculcar el respeto hacia los demás alumnos entre otros temas.

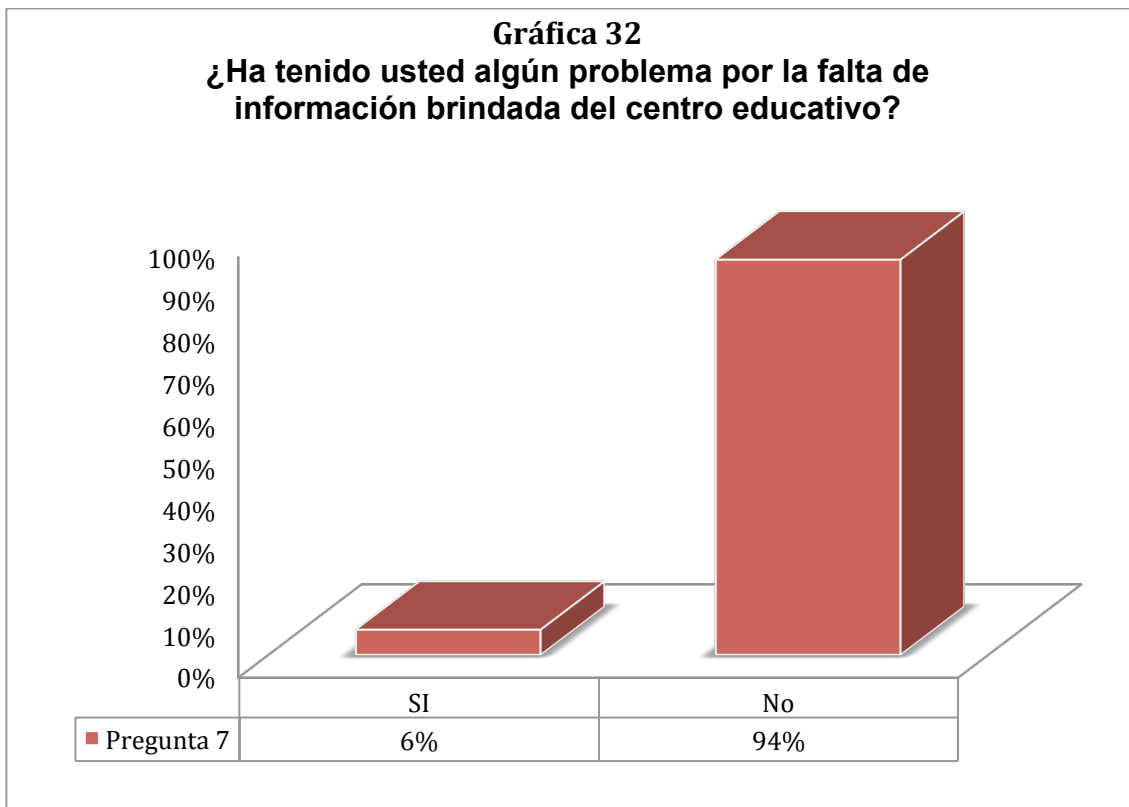
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

La información es muy importante y la falta de esta puede ocasionar muchos problemas, en este sentido el 94% de los padres de familia estableció que no ha tenido ningún problema por falta de información esto indica que el centro educativo realiza muy buen trabajo para hacer llegar la información a los padres, mientras que solo el 6% de ellos respondió que si ha tenido problemas por falta de información, esto puede ser debido a las inasistencias a las reuniones de padres de familia programadas.

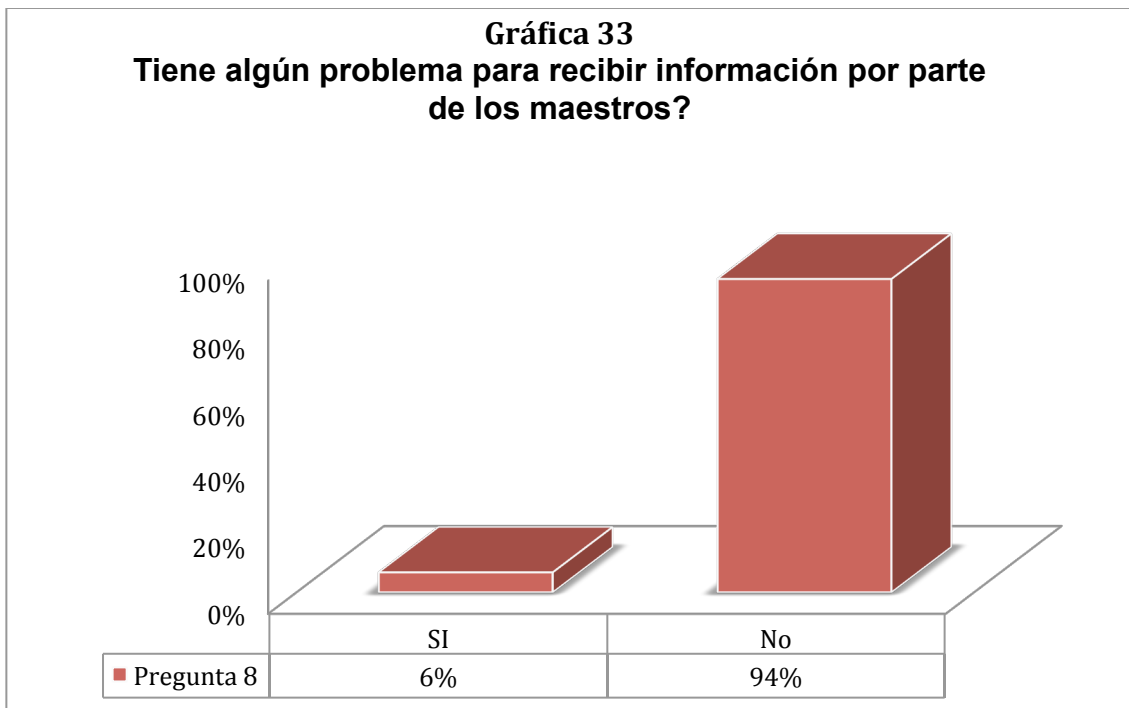
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Toda la información que los maestros envían hacia los padres de familia es muy importante por que esta ayuda a saber si el estudiante se esta desempeñando de una manera adecuada, el 94% de los padres de familia estableció que no han tenido ningún tipo de problema para recibir dicha información por parte de los maestros, así mismo el 6% respondió que si ha tenido problemas para recibir información debido a que algunos maestros no asisten todos los días al centro educativo siendo para los padres un obstáculo para recibir información. Según la entrevista realizada la directora establece que existe desinterés de ciertos padres de familia por que no asisten en las reuniones de entrega de notas haciendo difícil la comunicación.

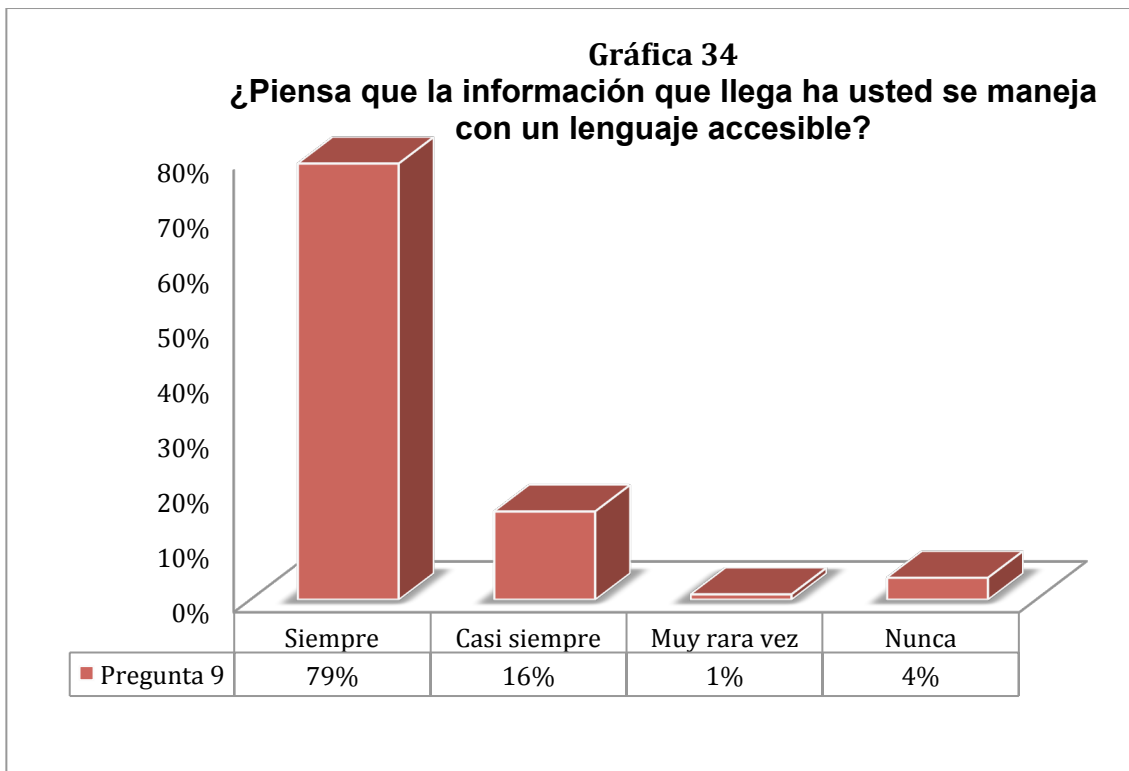
A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

El 79% de los padres respondió que la información que el centro educativo les envía llega en un lenguaje accesible lo que hace su fácil entendimiento. El 16% establece que casi siempre el lenguaje es claro y el 4% establece que el lenguaje utilizado no se entiende mientras que solo el 1% establece que muy rara vez. La coordinadora según la entrevista realizada establece que en ocasiones algunos de los padres no comprenden el contenido de las notas.

A continuación se encuentra la gráfica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

Los medios de comunicación que a los padres les gustaría que el centro implementara son:

- Notas a través de una agenda personal.
- Correo Electrónico para el envío y recepción de información.
- Adjuntar de forma engrapada las notas y circulares de los niños.
- Utilización de Facebook para el envío y recepción de información.

4.3 Análisis de la Identidad Corporativa

La identidad corporativa de una organización se define, como un conjunto de valores y atributos que toda empresa o cualquier individuo posee: su personalidad, su razón de ser, su espíritu o alma. La imagen que refleje la empresa a través de la personalidad, la hará identificarse de las demás y colocarse en mayor o menor escala. La propia empresa se dará a conocer a través de sus propias normas y comportamientos, la cultura de la empresa.

Las empresas aunque no comuniquen nada, emiten continuamente mensajes a su alrededor. La imagen visual es uno de los medios prioritarios que más utilizan las empresas, para transmitir y manifestar su identidad, mostrándola al público.

Criterios para crear un diseño corporativo

Antes de realizar un proceso de diseño de una identidad corporativa de una empresa, debemos tener en cuenta y estudiar los siguientes puntos:

- Como vamos a mejorar las funciones y prestaciones a través del diseño y de la estética externa. Debemos intentar crear un diseño, lo más bello y ergonómico posible.

- La propia entidad, la empresa, debe abrirse por si sola el mercado, no perseguirlo.
- Saber señalar el nivel de costumbre o adaptación de la identidad que persigue y que pretende asentar. El producto, por sí mismo, ya aporta una información.
- La consecución de la imagen que se traslada del producto. El producto tiene su propia imagen y se clasifica en determinados grupos dentro de la sociedad de consumo.

4.3.1 Elementos Icónicos Visuales (marca, logotipo, siglas, nombre corporativo, membretes en su papelería, colores)

- **Nombre de la Organización:** “Centro Educativo Fe y Alegría No.45”
- **Emblema:** El emblema utilizado por el centro educativo nos muestra a tres niños agarrados de la mano dentro de un corazón, en la parte de abajo esta la frase “Fe y Alegría”

El emblema utilizado por el Centro Educativo Fe y Alegría es el siguiente:

Figura 2



Fuente: www.google.com

- **Logotipo:**

Figura 3



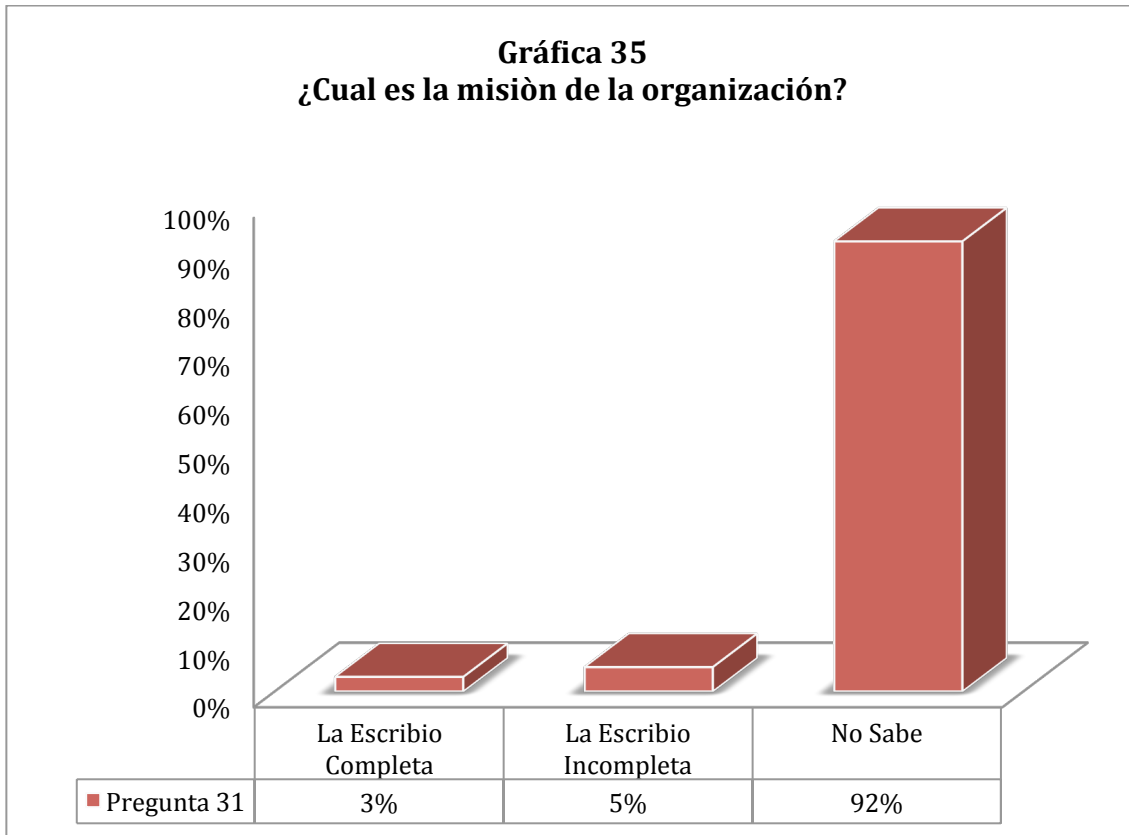
Fuente: Creación digital propia

El logotipo se puede identificar que es un isologotipo por que combina tipografía e imagen. también se utiliza en los uniformes tanto de personal administrativo, catedráticos como los alumnos dentro del centro educativo.

- **Misión**

Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social dirigido a la población excluida, para construir un proyecto de transformación social, con base en valores cristianos de justicia, participación y solidaridad.

En el presente diagnostico se busca conocer si los empleados conocen la misión del centro educativo para saber hacia donde se dirige la organización. A continuación se encuentra la grafica con los resultados:



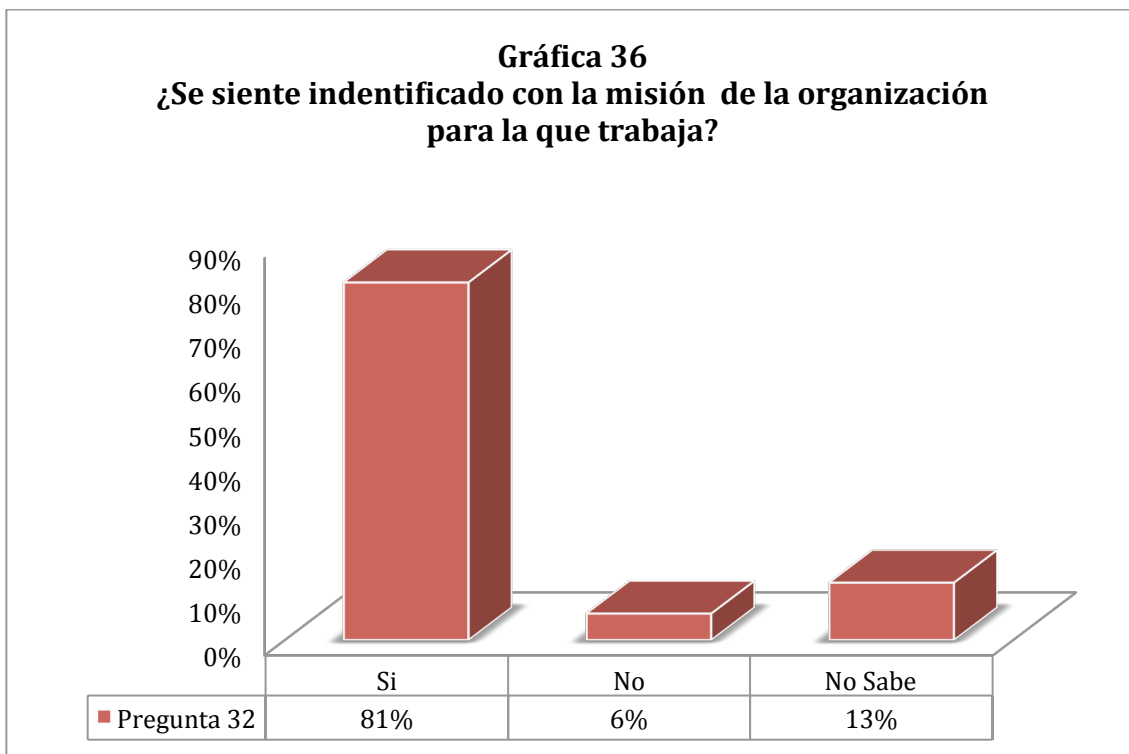
Fuente: Elaboración propia

Solo el 3% de los empleados de la organización escribió completa la misión de la organización, 5% la escribió incompleta, y el 92% no se la sabe, esta situación es muy grave por que indica que el personal no va por el mismo camino que la organización.

- **Identidad Corporativa**

Cuando se busca establecer si el personal se siente identificado con la misión del centro educativo se obtuvo como respuesta que el 81% del personal si se siente identificado con dicha misión, mientras que el 6% contesto que no y el 13% no sabe si se siente identificado debido a la falta de conocimiento de la misión de la organización.

A continuación se encuentra la grafica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

- **Visión**

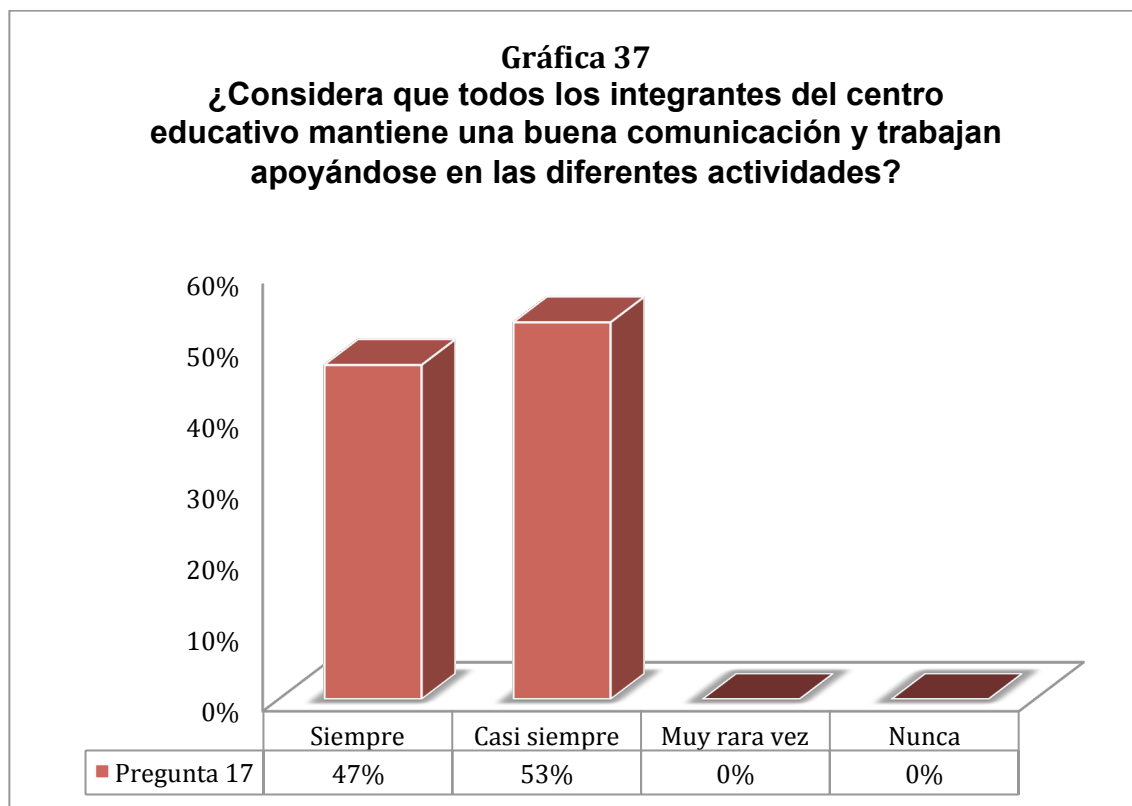
Un mundo donde todas las personas tengan la posibilidad de desarrollar todas aquellas capacidades y vivir con dignidad, construyendo una sociedad justa, participativa y solidaria; un mundo donde todas las estructuras, en especial la iglesia, estén comprometidas con el ser humano y la transformación de las situaciones que generan la inequidad, la pobreza y la exclusión.

- **Cultura Organizacional**

La importancia que tiene una buena cultura y clima laboral en una organizaciones de mucha importancia, la relación entre los miembros de la organización es palpable diariamente, y de ella dependen muchos aspectos en el buen desarrollo del centro educativo.

Por dicha razón se buscó conocer si todos los integrantes del centro educativo mantiene una buena comunicación y trabajan apoyándose en las diferentes actividades, por tanto se obtuvo como respuesta que el 47% de los miembros indica que siempre existe ese apoyo y comunicación entre los miembros y el otro 53% indico que casi siempre se da esta situación.

A continuación se encuentra la grafica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

- **Colores Corporativos**



Fuente de la Fotografía: Propia

Ubicación: Corredor del Segundo Nivel del Edificio del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Los colores corporativos utilizados en el Centro Educativo son:

- Verde Oliva
- Verde Esperanza
- Amarillo

Los tres colores mencionados anteriormente se utilizan en la bandera, formando tres líneas base, siendo colocadas debajo del corazón con los niños esto para identificar los colores organizacionales. Cabe destacar que las paredes del centro educativo son de color blanco hueso con franjas de los colores antes mencionados.



Fuente de la Fotografía: Propia
Bandera del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

- **Papelería Corporativa**

El Centro Educativo Fe y Alegría no cuenta con ningún tipo de papelería corporativa, cuando realiza circulares o memos no tienen una estructura pre establecida, no cuentan con tarjetas de presentación, hojas membretadas, sobres y todo lo concerniente a la papelería corporativa.

- **Uniformes**



Fuente de la fotografía: Propia

El Centro Educativo cuenta con los siguientes uniformes:

- **Personal del Centro Educativo:**

Utiliza camisa polo en color, blanco, azul o lila, esta camisa tiene el logo del establecimiento pero sin el numero 45 por que existe la posibilidad de rotación de personal por lo tanto el logo de la playera no utiliza numero.

El pantalón es formal en color azul o negro. Se utiliza chaleco que tiene el logo del establecimiento pero no el numero de la misma forma de las playeras, en color azul y gris.

- **Estudiantes:**



Fuente de la Fotografía: Propia

Utilizan Falda y Pantalón de Color azul, cabe destacar que si las niñas desean utilizar pantalón están autorizadas. Chaleco en color azul, en los grados de pre-primaria y primaria algunos utilizan chaleco, en el caso de los alumnos de la tarde todos utilizan chaleco. Camisa en color blanco. El uniforme de Física se requiere de pants en color azul y camisa en color blanco.



Fuente de la Fotografía: Propia

- **Útiles Escolares**

Los útiles escolares se definen de forma democrática en reunión con los padres de familia.

4.3.2 Señalética

El centro educativo no cuenta con señalética dentro del establecimiento, no se tiene la respectiva identificación de las oficinas, baños, biblioteca, laboratorio de computación, sala de maestros así como grado al que pertenece el salón, exceptuando algunos que identifican su salón con letras de papel que en algunas ocasiones no se encuentra en su totalidad.

- **Entrada del Centro Educativo**



Fuente Fotografía: Propia

- **Oficina de Dirección del Centro Educativo**



Fuente Fotografía: Propia

- **Oficina de Secretaria del Centro Educativo**



Fuente Fotografía: Propia

- **Oficina de Coordinación del Centro Educativo**



Fuente Fotografía: Propia

- **Salones de Clase**



Fuente Fotografía: Propia

- **Laboratorio de Computación**



Fuente Fotografía: Propia

- **Biblioteca**



Fuente Fotografía: Propia

- **Baños**



Fuente Fotografía: Propia



Fuente Fotografía: Propia

4.3.3 Otros aspectos

- **Manual de Identidad Visual:**

La organización no cuenta actualmente con una manual de identidad corporativa, el cual es de mucha importancia por que responde a la necesidad de asegurar la correcta aplicación de los elementos de la Identidad, dotándola de una imagen visual propia y bien diferenciada.

La utilización de un manual logrará preservar la identidad visual de la Institución y aumentar el grado de recordación simbólica de cada uno de sus elemento, el manual permite la utilización correcta de los símbolos de la organización.

- **Imagen Institucional**

La organización cuenta con una buena imagen institucional la cual permite que las personas la identifiquen como una organización que se encuentra realizando ayuda social, la cual respeta y protege a la niñez y adolescencia.

- **Identidad Institucional**

Desde sus inicios, el trabajo del Centro Educativo Fe y Alegría ha dependido del apoyo de las personas, organizaciones e instituciones con un sentido compartido de propósito y compromiso.

4.4 Análisis de la Imagen Corporativa

Imagen, del latín *imāgo*, es la figura, apariencia, representación o semejanza de algo. La noción se emplea para nombrar a la representación visual que se realiza de un objeto a través de la fotografía, la pintura, el diseño u otras técnicas.

Corporativo, por otra parte, es lo perteneciente o relativo a una corporación. Este término (corporación) suele referirse a una empresa de grandes dimensiones o a una organización compuesta por personas que la gobiernan.

La imagen corporativa es la carta de presentación de la organización, es como nos perciben las personas en el exterior.

Cuando una imagen corporativa es eficiente nos ayuda a obtener confianza de las personas ajenas a ella, para ello es importante que refleje los valores de nuestra empresa, en la imagen corporativa debe de estar plasmada nuestra personalidad, dicha imagen debe de ser coherente, así mismo debe de estar presentada siempre de la misma forma para ser identificada por el público.

Según Norberto Chávez (2012) establece que *“la noción de la imagen va íntimamente relacionada con otros componentes básicos de la comunicación institucional”*.

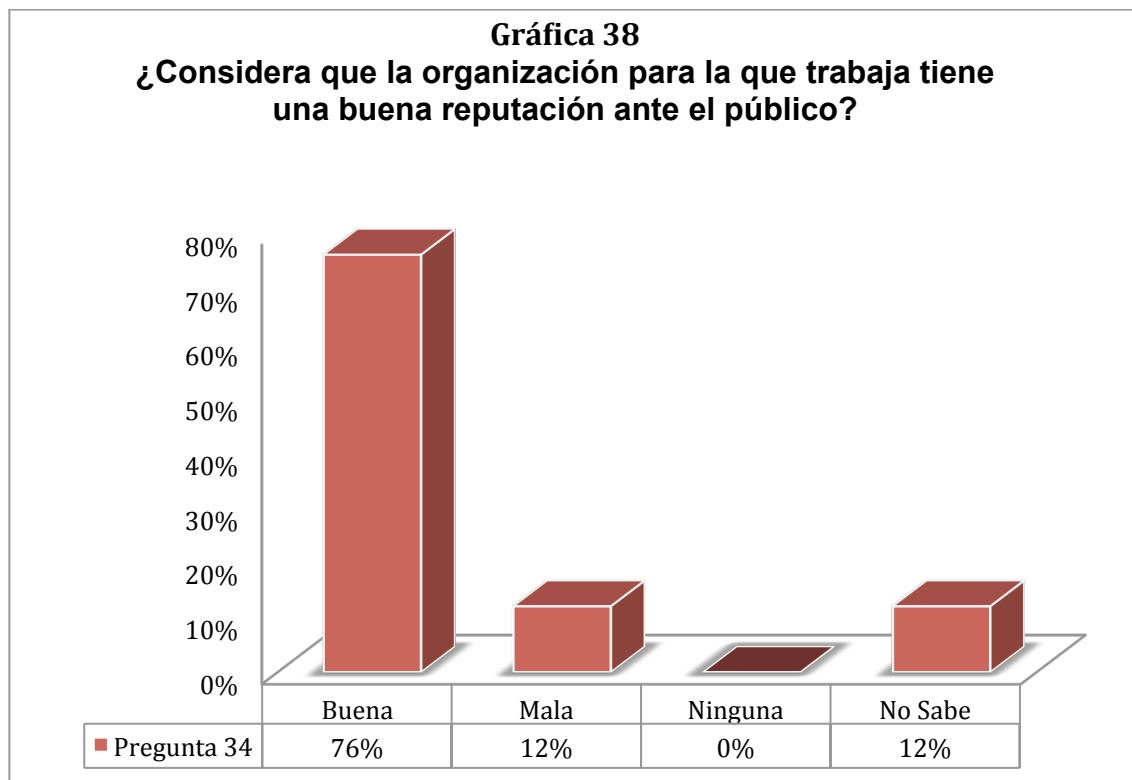
Este esquema responde a cuatro elementos concretos que son analizables por separado: la realidad, la identidad, la imagen y la comunicación de una institución y/o corporación social. Toda empresa debe crear una imagen corporativa que a su vez, y, por extensión, le otorgará una identidad propia e inconfundible.

El nombre corporativo, el logotipo y la imagen deben coincidir y ser creíbles para así garantizar el éxito. Cabe destacar que una imagen corporativa podrá estar conformada por uno o varios elementos, los cuales convienen en atribuirle a la compañía una sólida imagen.

4.4.1 Reputación Corporativa

La reputación es la consideración, opinión o estima que se tiene de la organización está asociado al prestigio, la reputación del centro educativo fe y alegría No.45 sus resultados obtenidos establecen que el 76% del personal establece que el centro educativo tiene una buena reputación ante el público, mientras que el 12% no sabe y el otro 12% considera que la reputación del centro educativo es mala.

A continuación se encuentra la grafica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

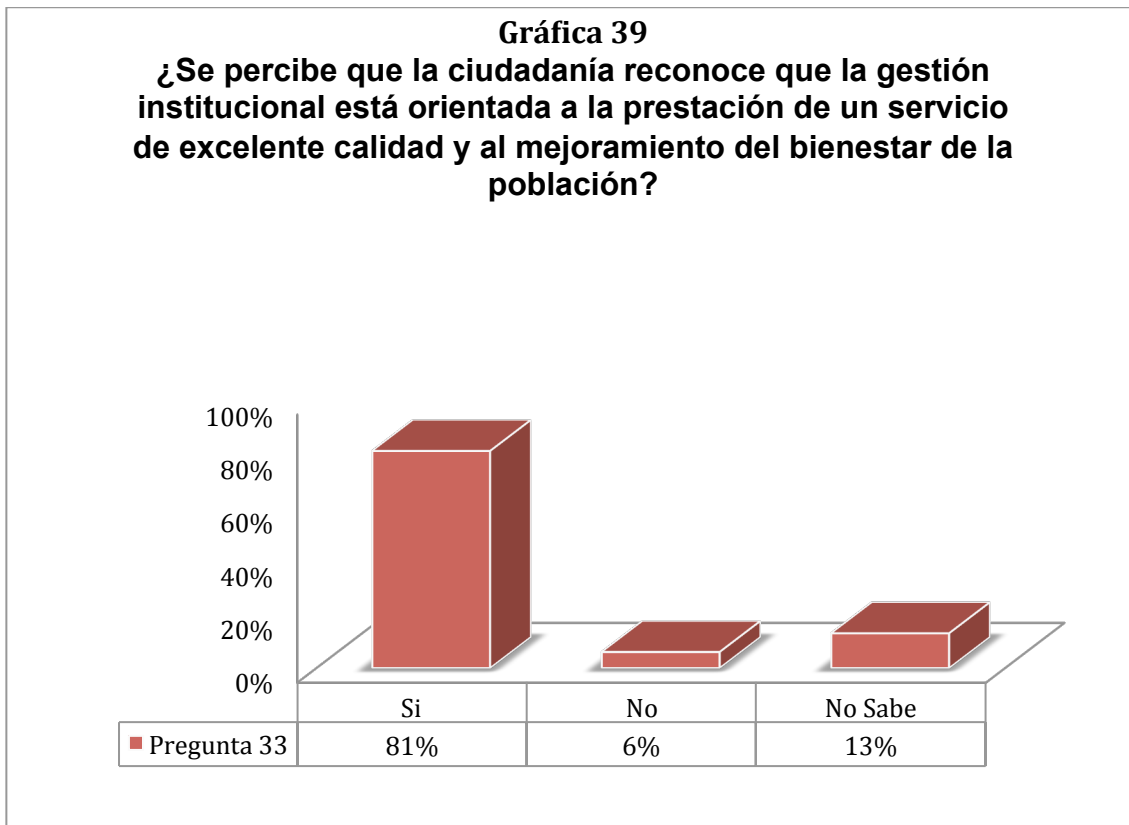
La impresión total que la organización genera en la mente de las personas es de una fundación responsable, comprometida con los niños, enfocado en brindarles una buena educación y atender sus necesidades. El personal en su totalidad es muy amable y siempre en la disposición de cooperar, se percibe un ambiente de trabajo agradable.

4.4.2 Formas de Evaluación de la Imagen Corporativa

- **Reconocimiento de la Gestión Institucional**

Se percibe que la ciudadanía reconoce que la gestión institucional está orientada a la prestación de un servicio de excelente calidad y al mejoramiento del bienestar de la población según la respuesta del 81% del personal, mientras que el 13% no sabe si la ciudadanía lo percibe y el 6% piensa que la ciudadanía opina que la ciudadanía no reconoce tal gestión institucional.

A continuación se encuentra la grafica con los resultados:



Fuente: Elaboración propia

4.4.3 Otros Aspectos

- **Infraestructura**

El Centro Educativo esta formado por tres niveles dentro de los cuales se encuentran los salones de clase, el centro de computo, la biblioteca y un salón grande para reuniones. Y el área administrativa con oficinas en el primer nivel al ingreso.

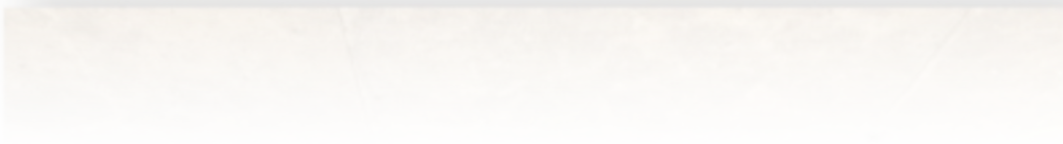


Fuente Fotografía: Propia

Ubicación: Instalaciones del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

- **Infraestructura**

Adicional a la infraestructura mencionada anteriormente el establecimiento tiene dos amplias chanchas deportivas las cuales son utilizadas para la recreación de los alumnos.



Fuente Fotografía: Propia

Ubicación: Patio del Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Fuente Fotografía: Propia

Ubicación: Instalaciones del Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Fuente Fotografía: Propia

Ubicación: Patio del Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Fuente Fotografía: Propia

Ubicación: Cancha de Fútbol del Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Fuente Fotografía: Propia

Ubicación: Entrada exterior a la Cancha de Futbol del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

La infraestructura en su totalidad utiliza los colores oficiales que la identifican en todas sus paredes.

4.5 FODA (Explicar de que manera se aplico)

El FODA dentro del Centro Educativo fue realizado por medio de la observación y las entrevistas realizadas, a continuación se presentan los datos obtenidos

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">• La Infraestructura.• La buena organización del personal.• Buena relación entre directora y empleados.• Actividades organizadas con planificación anual.• Excelente clima organizacional.• Incorporación de maestros jóvenes.• Evaluación de MINEDUC para el mejoramiento continuo en la educación.	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de colaboración de los padres de familia.• La actitud positiva por parte de la Directora y Coordinadora.• Existe buena actitud en los docentes.• Donaciones de empresas, organizaciones o personas particulares.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Se hace uso principalmente de la comunicación informal.• Existe poca utilización de medios internos de comunicación.• No se evalúan periódicamente los medios de comunicación.• Actualmente la organización no cuenta con una estructura formal de los medios de comunicación interna utilizados.	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicación se da principalmente de manera personal.• No existe retroalimentación a través de los medios de comunicación de la información brindada en forma personal.• Existencia de rumores negativos.

Tabla 1

Diseño: Elaboración propia

4.6 Análisis y Pronóstico de la Situación

Según los resultados obtenidos se determinó que el centro educativo no cuenta con un departamento de comunicación, pero la persona que realiza el trabajo de comunicación es la Directora del establecimiento.

Respondiendo al objetivo de conocer que medios de comunicación se utilizan para la gestión de comunicación interna en el centro educativo los medios que utilizan son los siguientes: teléfono, memo el cual es utilizado para llamadas de atención así como para brindar información importante a los catedráticos, correo electrónico envió de documentos para ampliar conocimiento en los docentes, carteles, tablero de información y altavoz. Según el estudio no existe ninguna evaluación de medios de comunicación que nos permita conocer si realmente están funcionando de manera correcta.

En su mayoría se determinó que la comunicación ascendente, descendente y circular se da de una manera directa por contacto personal, dicha comunicación permite que la transmisión de información a todo el personal, la utilización únicamente del contacto personal para transmitir información es una desventaja si analizamos que cuando los mensajes son transmitidos estos pueden no ser claros y ser objeto de confusión, así mismo cuando la información es dada a conocer a otros integrantes puede ser modificada creando rumores, según los resultados obtenidos los rumores dentro del centro educativo tienden a ser negativos, esto debido a que la fuente principal de información es el contacto personal y no se hace uso de los medios de comunicación para la realización de retroalimentación de información.

Acercas de la dinámica de conocer la información importante para desarrollar su trabajo a través de medios informales, buena parte del personal dice que si se ha enterado por estos medios, lo que significa que esto puede ser un factor que impida el buen funcionamiento de la comunicación por que la información

recibida puede estar distorsionada y cause problemas comunicacionales en la organización afectando su desempeño.

El buen funcionamiento de la comunicación dentro del centro educativo es afectado por la falta de utilización de medios de comunicación interna, a su vez los medios existentes actualmente no cuentan con una estructura formal y son utilizados para dos o mas propósitos dando origen en determinados casos a confusiones por ejemplo actualmente se hace uso del memo el cual sirve para realizar llamadas de atención hacia el personal y así mismo se usa para brindar información a todos los docentes dentro del centro educativo.

Dentro del centro educativo se detectó que existe poco conocimiento de la misión, sin este conocimiento los miembros del establecimiento no trabajan grupalmente para ir por el mismo camino para llegar al fin determinado y así cumplir con los objetivos planteados de la organización.

Los medios de comunicación externa que el Centro Educativo utiliza para comunicarse con los padres de familia son el teléfono, carteles, circulares y contacto personal.

Uno de los medios más utilizados para comunicarse con los padres son las reuniones bimestrales donde los padres de familia se reúnen para discutir el desempeño de sus hijos así como las actividades que el centro educativo realiza, un factor que impide que la comunicación se pueda concretar es la falta de asistencia de los padres de familia en las reuniones por que no permite que la organización pueda comunicarse con ellos de manera efectiva dejándoles a conocer sus inquietudes y puedan ser participes en la toma de decisiones.

4.7 Factores Influyentes: Directos e Indirectos

Directos

- Falta de conocimiento por parte de los empleados de quien es la persona encargada directamente de la de Comunicación interna y externa del Centro Educativo.
- Inexistencia de una estructura formal de los medios de comunicación interna utilizados actualmente.
- Falta de utilización de la comunicación formal por medio del uso de los medios de comunicación para la transmisión de información.
- No existe evaluación de los medios de comunicación.
- Falta de Conocimiento de la misión de la organización.

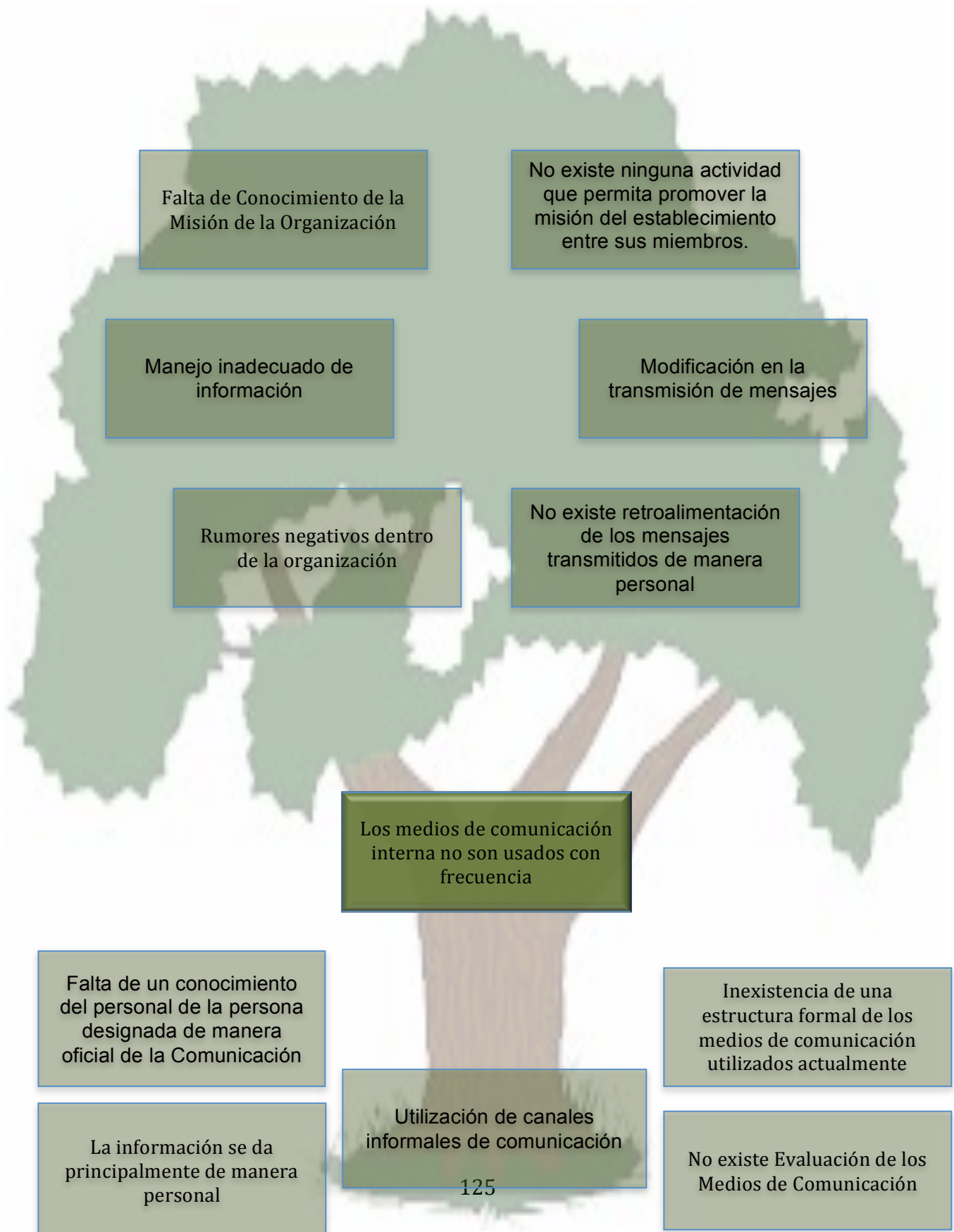
Indirectos

- La comunicación se da mayormente de manera personal.
- Utilización de medios informales de comunicación, que tienden a generar rumores dentro del centro educativo.
- No existe ninguna actividad que permita promover la misión del establecimiento entre sus miembros.

4.8 Árbol de Problemas

Figura 4

Fuente: Creación Propia



4.9 Determinación de las Prioridades Comunicacionales

- Actualización y estructuración formal de los medios comunicación interno utilizados actualmente por el centro educativo, así mismo la creación de medios que permitan a trasmisión de información de esta manera lograr que todos los empleados puedan comunicarse entre sí.
- Fomentar la utilización de los medios de comunicación formales para que de esta manera exista una retroalimentación de la información brindada de esta manera evitar todo tipo de rumores que se puedan originar por falta de información, afectando la comunicación dentro del centro educativo.
- Hacer uso de una herramienta que permita evaluar los medios de comunicación pera conocer si están funcionando de una forma adecuada.
- Fomentar el conocimiento en los empleados de la misión de la organización para que todos puedan trabajar en conjunto y se sientan identificados con la Centro Educativo.

4.10 Funciones de la Comunicación para la Solución del Problema

4.10.1 Función descriptiva

Investiga y expone el estado de los procesos comunicativos, o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos del centro educativo.

4.10.2 Función evaluadora

Explica las razones por las cuales los diferentes ámbitos actúan de la manera en que lo hacen. Es la ponderación de los elementos que influyen en los procesos comunicacionales que se están produciendo en el establecimiento.

4.10.3 Función de desarrollo

Analiza cómo reforzar aquello que ha sido evaluado como acertado y mejorar lo que fue considerado erróneo, y propone, además, la forma de realizarlo de esta manera se propondrán todas las herramientas y productos que serán de utilidad para mejorar la comunicación interna dentro del Centro Educativo Fe y Alegría.

CAPÍTULO 5

5. Propuesta de Estrategia de Comunicación Organizacional

5.1 Justificación

La estrategia de comunicación del Centro Educativo Fe y Alegría No.45 se definió según los resultados obtenidos en el diagnóstico elaborado por medio de la observación, entrevistas y cuestionarios realizados al personal de la organización y sus respectivas autoridades.

Se ha determinado que la comunicación interna descendente y ascendente muestra debilidades en la transmisión de información, debido a que en el centro educativo no existe una estructura y utilización adecuada de los medios de comunicación interna así como su debida evaluación, actualmente la comunicación interna se da básicamente de manera personal, debido a esta situación la organización hace un uso mínimo de los medios de comunicación ocasionando manejo inadecuado de información, modificación en la transmisión de mensajes generando rumores al interior de la organización, los medios de comunicación son utilizados para el mantenimiento de una visión compartida con esto se hace necesario que los medios sean un canal abierto que permitan la retroalimentación; de esta manera se impulsa y fomenta el trabajo en equipo.

Al lograr un mantenimiento de los buenos flujos de la comunicación donde el centro educativo tenga canales formales de información para poder disminuir los mensajes de voz a voz que pueden desestabilizan el mantenimiento y el cumplimiento normal de las labores en la organización. Los medios de comunicación al interior de la organización fomentan el desarrollo de la información creando corrientes dinámicas que hacen que la comunicación se convierta en acción para motivar de una manera estratégica el actuar de los miembros en la organización.

La idea de mantener excelentes canales y flujos de comunicación es lograr que el empleado se sienta con la oportunidad de tomar iniciativa y decisiones de una manera correcta a favor de evidenciar el compromiso con la visión y filosofía encaminada a la estrategia organizacional.

La problemática encontrada es que dentro del centro educativo no existe una estructura formal de los medios de comunicación y su vez la utilización es mínima haciendo uso de la comunicación personal dando origen a rumores. Por ello se considera necesario el fortalecimiento de la comunicación interna por medio de la reestructuración de los medios de comunicación usados actualmente, así como la creación de medios que permitan la distribución de información, y fomentar el uso frecuente de dichos medios para lograr un desempeño efectivo de la comunicación interna dentro de la organización.

5.2 Objetivos de la Estrategia de comunicación

5.2.1 General

Fortalecer la comunicación interna del Centro Educativo Fe y Alegría No.45.

5.2.2 Específicos

1. Reforzar los canales de comunicación a través de la creación, reestructuración y actualización de los medios de comunicación interna del centro educativo.
2. Promover el uso de los medios de comunicación interna como herramienta que permiten la retroalimentación de información en el establecimiento.

3. Implementar procedimientos que permitan evaluar si los medios de comunicación utilizados tienen un funcionamiento efectivo dentro del centro educativo.
4. Fomentar la importancia de la comunicación y la misión de la organización para que todos los integrantes trabajen de forma conjunta hacia un mismo fin.

5.3. Públicos

5.3.1 Interno

Dirigido hacia todos los empleados del centro educativo Fe y Alegría No.45

5.4. Propuesta

La propuesta es fortalecer la comunicación interna del centro educativo, por medio del uso de los medios de comunicación con el objetivo de retroalimentar los mensajes y así evitar los malos entendidos, rumores así como el intercambio de comunicación errónea, con ello reforzar la comunicación que se da de manera personal. El plan de mejora de la comunicación interna recoge una serie de herramientas necesarias para mejorar la Comunicación Interna, entre otras: Creación, reestructuración y actualización de los medios de comunicación interna, así como se considera de vital importancia promover su utilización.

Implementación de boletín informativo electrónico, establecimiento de buzón de sugerencias y correo electrónico, promover el uso constante de los tableros audiovisuales, creación de una herramienta para poder evaluar los medios de comunicación de manera constante y de esa manera conocer el grado de efectividad que poseen, realización de un taller para el fortalecimiento de la comunicación interna sobre el uso que se le debe dar a cada medio de comunicación así como una capacitación para crear conciencia a cada miembro de la organización sobre la importancia de la comunicación y trasladarles la misión de la organización.

5.4.1 Matriz de Coherencia para plan de comunicación

Comunicación: Interna

Objetivos Específicos: Crear, actualizar y reestructurar los medios de comunicación interna del centro educativo, así como promover el uso de dichos medios como herramienta para la retroalimentación de información para fortalecer la comunicación interna en el centro educativo Fe y Alegría No.45

Problema	Objetivos de Comunicación	Producto	Tipo de Mensaje	Público	Resultados Esperados	Medios de Difusión	Presupuesto
El Centro Educativo hace poco uso de los medios de comunicación interna, actualmente los mensajes son transmitidos de voz a voz, generando rumores e información distorsionada que afecta el desempeño de la organización.	Proporcionar y promover los canales de comunicación que permitan la retroalimentación de información Fortalecer la comunicación interna del centro educativo, promoviendo la importancia y uso de la comunicación y la misión del establecimiento y así como la utilización de los medios de comunicación en el establecimiento.	1. Libro de Registro de Llamadas	Informativo y formativo	Todos el personal de la organización.	Reforzar la comunicación interna en el centro educativo	Oral y Escrito	1. Q. 450.00
		2. Memorandum					2. Q. 210.00
		3. Correo Electrónico					3. Q. 100.00
		4. Red de Carteleras de Información			La utilización de los medios de comunicación para retroalimentar la información y así evitar la modificación de información y los rumores,		4. Q. 260.00
		5. Boletín Informativo					5. Q. 250.00
		6. Buzón de Sugerencias					6. Q. 450.00
		7. Herramienta para evaluar los medios de comunicación utilizados			Impulsar la participación de los integrantes de la organización		7. Q. 250.00
		8. Taller					8. Q. 740.00
		9. Calendario					9. Q. 260.00
							Q. 2970.00

Tabla 2

5.4.2 Plan de comunicación interna

5.4.2.1 Producto 1: Libro de Registro de Llamadas

Problema

El centro educativo fe y alegría No.45 como toda organización tiene diferentes eventos durante el año, en ciertas ocasiones deben asistir a eventos los cuales no han sido notificados con anticipación, por lo tanto el establecimiento debe informar a sus empleados sobre la asistencia al evento y la cancelación de clases. En ocasiones los empleados argumentan que el centro educativo no realizó ninguna llamada telefónica para brindarles información, por lo tanto existen malentendidos que conllevan a inasistencia y confusión.

Objetivo de comunicación

Tener constancia escrita donde el centro educativo se comunicó con el personal y le brindó la información correspondiente por medio telefónico, esto para evitar malentendidos.

Actividades

Creación de libro con historial de llamadas telefónicas el cual contiene:

- Número de localización de cada uno de los empleados así como un número adicional en caso de emergencia.
- Ficha la cual servirá para tener el control de llamadas realizadas en las cuales queda un registro sobre la persona a la que se llamó, hora, fecha así como el asunto a tratar

Resultados esperados

Lograr que todos estén bien comunicados, y así evitar excusas por parte de los empleados la falta de información.

Presupuesto Materiales: Q 250.00

Honorarios: Q. 200.00 = **Total Q.450.00**

Centro Educativo Fe y Alegría No. 45



**LIBRO DE REGISTRO DE
LLAMADAS TELEFÓNICAS**



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Registro de Llamadas Telefónicas

Guía de Utilización

El presente libro de registro de llamadas telefónicas tiene como fin registrar las llamadas telefónicas realizadas por el Centro Educativo Fe y Alegría No.45 con el objetivo de poseer una constancia que permita garantizar que se ha brindado la información que el establecimiento quiere transmitir, mejorando la comunicación dentro del centro educativo por que evita toda confusión y malentendidos.

La encargada del presente libro será la Secretaria del Centro Educativo, la cual posee el control de todas las llamadas realizadas y será la encargada de plasmar en los formularios la información correspondiente.

DIRECTORIO TELEFÓNICO

	NOMBRE	TELEFONO
1	Marylyn Eugenia Oliva Estrada	43 56 74 28
		44 23 99 12
2	Maria Elizabeth Pineda Grajeda	52 34 19 44
		55 12 56 93
3	Claudia Maria Ortega Aguilar	56 12 32 98
		43 98 65 77
4	Ana Maria Campos Ojeda	56 73 56 98
		53 19 47 67
5	Karla Azucena Martnez Jerez	55 32 15 84
		52 46 75 00
6	Maria Gomez Ramires	44 32 98 65
		45 67 55 78
7	Marta Gomez Sequeira	44 78 64 84
		43 78 45 38
8	Iris Nohemi Garcia Pimentel	51 43 67 55
		59 43 65 48
9	Johana Hernandez Corado	41 59 33 48
		43 78 34 95
10	Elsa Montenegro Giron	52 30 15 75
		56 88 32 47
11	Andrea Rodas Ajún	50 78 15 64
		41 54 65 91
12	Laura Alvarez Sosa	47 19 83 56
		41 23 45 73
13	Luis Enrique Morales Quino	43 24 84 56
		52 34 75 45
14	Jesus Alejandro Valenzuela Sagastume	56 73 85 46
		59 38 26 45
15	Jose David Romero Aceituno	41 37 83 55
		44 85 85 26



FE Y ALEGRÍA No. 45

16	Marco Julio Torres Medina	57 43 28 94
		56 12 54 89
17	Alfonso Molina Silva	59 05 23 66
		41 88 47 03
18	Mario Antonio Herrera Quiroga	44 57 03 22
		51 36 85 60
19	Vanessa Figueroa Castillo	40 98 46 33
		51 46 57 45
20	Elisea Arias Ramos	44 37 86 55
		45 32 67 69
21	Eugenio Maldonado Paz	4104 66 87
		51 27 46 93

MISIÓN "Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades"

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45
REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS



FE Y ALEGRÍA No. 45

Fecha:	Hora:
--------	-------

Nombre:	Teléfono:
---------	-----------

Motivo

Respuesta

Responsable:

Fecha:	Hora:
--------	-------

Nombre:	Teléfono:
---------	-----------

Motivo

Respuesta

Responsable:

MISIÓN "Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades"

5.4.2.2 Producto 2: Memorandum

Problema

El memorándum actual no cuenta con una estructura formal, es utilizado por el centro educativo tanto para realizar llamadas de atención a los docentes como para brindarles información a los empleados.

Objetivo de comunicación

Elaborar una reestructuración y actualización del memorándum para darle a conocer a los empleados información importante sobre el centro educativo.

Actividades

Actualización y reestructuración del memorándum lo cual permite realizar dicho documento de una manera formal así mismo se utilizará el logotipo del centro educativo.

Resultados esperados

El centro educativo utilice el modelo formal para la realización de memorándum para brindar información y con esto lograr una retroalimentación de los mensajes enviados reforzando la comunicación vertical descendente en el centro educativo y evitando toda desinformación.

Presupuesto

Materiales: Q 110.00

Honorarios: Q 100.00 = **Total Q. 210.00**



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Memorándum **Guía de Utilización**

El Memorándum es un documento de comunicación escrita de carácter oficial. Su redacción debe ser breve, clara y precisa.

Se utiliza para las siguientes situaciones:

- Comunicar disposiciones del Centro Educativo
- Llamadas de Atención
- Faltas y sanciones
- Consultas
- Órdenes
- Informes

Así mismo cumplirá con las funciones de

- Invitación
- Felicitación
- Colaboración
- Agradecimiento

Las personas designadas para utilizar el documento son las autoridades administrativas del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

- Directora
- Coordinadora
- Secretaria

El documento va dirigido hacia los maestros del centro educativo con el objetivo de transmitir información importante.

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45

MEMORANDUM No. ____ - 2013



FE Y ALEGRÍA No. 45

Fecha

De

Para

Asunto:



f. _____

MISIÓN: "Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades"

5.4.2.3 Producto 3: Correo Electrónico

Problema

El centro educativo actualmente no posee con una cuenta de correo electrónico oficial donde los integrantes del establecimiento puedan intercambiar información así mismo no poseen intranet por que no tienen el equipo necesario para poseer esta red.

Objetivo de comunicación

Que el centro educativo utilice el correo electrónico como medio de comunicación para el intercambio de información entre los integrantes de la organización.

Actividades

Creación de una cuenta de correo electrónico, así mismo enlazarla con los correos de todos los integrantes de la organización para el envío y recepción de información.

Resultados esperados

Tener un canal de comunicación donde los integrantes de la organización intercambien conocimientos e información, así mismo será utilizado para distribuir de manera mensual el boletín informativo. Se espera que el presente medio sirva para reforzar la comunicación dentro de la organización.

Presupuesto

Materiales	Q	30.00	
Honorarios	Q	70.00	= Total Q 100.00



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Correo Electrónico Guía de Utilización

Correo electrónico es un servicio de comunicación digital que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital, imágenes, videos y audios, es un excelente medio para comunicarse.

El objetivo del correo electrónico en el centro educativo es para que los integrantes de la organización puedan comunicarse entre sí. El establecimiento cuenta con un grupo en el cual todos los integrantes de la organización están incluidos, esto con el objetivo de mantener una constante comunicación.

El correo electrónico será utilizado para el envío y recepción de:

- Boletín electrónico informativo mensual.
- Artículos de Interés.
- Intercambio de mensajes en la sala de chat en línea.
- Compartir documentos importantes.
- Calendarizar actividades importantes.

El Centro Educativo cuenta con un listado en el cual todos los integrantes del establecimiento se anotan y de esta manera ir agregando al personal al grupo en línea para el intercambio de todo tipo de mensajes y documentos.

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45
CORREO ELECTRONICO



Correo

- Centroeducativofeyalegria45@gmail.com

Clave

- XXXXXXXXXXXXX

NOMBRE

DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

MISIÓN "Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades"

5.4.2.4 Producto 4: Red de Carteleras de Información

Problema

El centro educativo cuenta con tres pizarras que sirven como exhibidores audiovisuales ubicadas en: sala de maestros, corredor y en las oficinas administrativas, dichas pizarras actualmente no son utilizadas con regularidad y no tienen otorgada una función específica.

Objetivo de comunicación

Lograr que todos los miembros de la organización estén informados acerca de los acontecimientos en el centro educativo así mismo fomentar la participación de cada integrante del establecimiento en el manejo de las pizarras.

Actividades

Red de Carteleras de Información

- Pizarra del Área Administrativa
- Pizarra del Área de Maestros
- Pizarra de Corredor

Resultados esperados

Retroalimentar la información brindada dentro del establecimiento de esta manera mejorar el desempeño de la organización por que todos sus integrantes cuentan con información acerca de las actividades y acontecimientos del centro educativo por medio de la utilización frecuente de las pizarras.

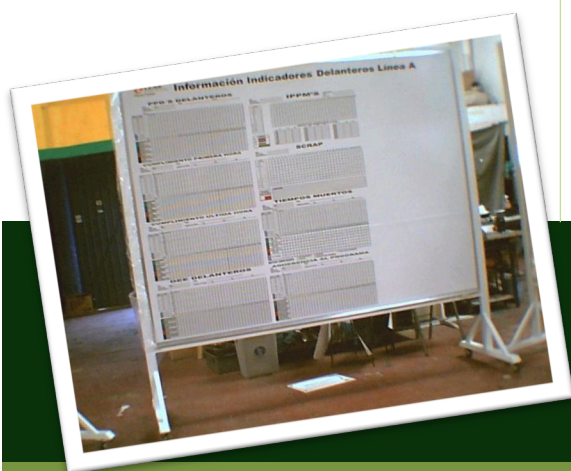
Presupuesto

Materiales	Q. 60.00	
Honorarios	Q. 200.00	= Total Q. 260.00

Centro Educativo Fe y Alegría No.45



RED DE CARTELERAS DE INFORMACIÓN



Red de Carteleras de Información Del

Centro Educativo Fe y Alegría No.45

El centro educativo cuenta con tres pizarras para uso de tablero informativo por lo tanto a continuación se detalla el uso que se le dará a cada uno de los tableros a continuación:

Tablero No.1

Utilización

El tablero número uno ubicado en el primer nivel en el corredor del plantel será utilizado para brindar información de todas las actividades especiales que se van a llevar a cabo por grado durante la semana.

Administración de Información

Toda la información de las actividades a desarrollar en la semana serán colgadas el día lunes y deberá ser modificada semanalmente.

Encargado de las Pizarras

El encargado(a)s de la pizarra serán los maestros, los cuales se irán rotando de uno en uno semanalmente a fin de que todos participen.

- La función del encargado es recabar información el día viernes con todos los maestros para conocer que actividades se llevarán a cabo y de esta manera el día lunes poder publicar esa información.

Tablero No. 2

Utilización

El tablero número dos ubicado en el primer nivel en frente a las oficinas de dirección y coordinación será utilizado para brindar información a los trabajadores del centro educativo

Administración de Información

Toda la información de las actividades a desarrollar en la semana serán colgadas el día lunes y deberá ser modificada semanalmente.

Encargado de las Pizarras

El encargado(a)s de la pizarra será el área administrativa, directora, coordinadora y secretaria los cuales se irán rotando de uno en uno semanalmente a fin de que todos participen.

- La función del encargado es recabar información el día viernes sobre la información que será publicada y dirigida al personal del centro educativo de esta manera el día lunes poder publicar esa información. Dentro de la información a publicar esta:
 - El boletín informativo
 - Felicitaciones a los trabajadores que cumplan años en la semana.

Tablero No.3

Utilización

El tablero número tres ubicado en la sala de maestros del centro educativo será utilizado para recordatorios, la publicación de un mensaje de superación, felicitación de cumpleaños e información que los maestros quieran intercambiar entre sí.

Administración de Información

Toda la información será colgada el día lunes y deberá ser modificada semanalmente.

Encargado de las Pizarras

El encargado(a)s de la pizarra serán los maestros, los cuales se irán rotando de uno en uno semanalmente a fin de que todos participen.

La función del encargado es publicar

- Un mensaje de superación o pensamiento que considere que pueda ayudar a todos sus compañeros,
- Publicar felicitaciones de los cumpleaños de la semana y compartir esa información con el área administrativa para que ellos puedan publicar la felicitación en su tablero,
- Así mismo tiene que recabar información el día viernes con todos los maestros para conocer que publicaciones desean realizar y el día lunes poder postear esa información.

5.4.2.5 Producto 5: Boletín Electrónico Informativo

Problema

Actualmente el centro educativo no cuenta ningún medio de comunicación que sirva para informar a los empleados sobre actividades y sucesos del establecimiento.

Objetivo de comunicación

Tener un medio de comunicación que sirva como herramienta de retroalimentación de la información que se le brinda a los empleados de la organización.

Actividades

Creación de Boletín electrónico informativo.

Resultados esperados

Que los empleados estén siempre bien informados de todas las actividades y sucesos dentro del centro educativo y con ello evitar toda creación de rumores y malos entendidos. Dentro de los resultados se busca fomentar el trabajo en equipo y la participación para la realización del boletín esto con la intención de fortalecer la comunicación dentro del centro educativo.

Presupuesto

Materiales	Q. 30.00	
Honorarios	Q. 220.00	= Total Q. 250.00



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Boletín Informativo Electrónico

Guía de Utilización

El siguiente boletín electrónico es una publicación digital distribuida a través de Internet a todos los integrantes de la organización por medio de correo electrónico, el cual tiene como objetivo que todos participen y comenten acerca de su contenido. La persona encargada de realizar el boletín es la Coordinadora del Centro Educativo quien redactara la información que se quiere transmitir a los empleados del plantel, así mismo el boletín cuenta con una área en la cual se debe escribir un artículo, dicho artículo será realizado por cada uno de los integrantes de la organización, el mejor artículo se publicará en el boletín electrónico que será distribuido de manera mensual, cabe destacar que después de enviado el artículo cada de los empleados deberá realizar un comentario acerca de la publicación con el objetivo de intercambiar ideas, opiniones y conocimiento.

BOLETIN INFORMATIVO

Centro Educativo Fe y Alegría No.45



FE Y ALEGRÍA No. 45

15 DE SEPTIEMBRE

MES PATRIO



Guatemala, oCTUBRE 2013

Contenido



Área Informativa



Articulo



Actividades del Mes



Cumpleañeros del
Mes

Misión

Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades"

Implementación de Taller de Comunicación en el Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Se les informa que el Centro Educativo desarrollará un Taller de Comunicación para fortalecer la comunicación dentro del plantel, dicho capacitación consta de cuatro talleres los cuales serán desarrollados por todos los integrantes del centro educativo, el objetivo es crear un proceso participativo entre todos los empleados de la organización para que sean capaces de fortalecer y mejorar el proceso comunicativo, así mismo busca crear conciencia en el personal sobre la importancia de la comunicación y la utilización de los medios de comunicación para transmitir información haciendo uso de la comunicación formal y de esta manera fortalecer el proceso comunicativo dentro de la organización.



Para la realización de los siguientes talleres los integrantes de la organización en su totalidad se tendrán que reunir en 4 grupos los cuales semanalmente expondrán los temas aquí designados, la duración de los talleres es de cuatro semanas, cada uno de los grupos al finalizar su exposición tendrán que realizar una actividad para poner en practica el tema tratado, cabe destacar que la exposición no debe sobrepasar de una hora de duración. Al finalizar la actividad será evaluado el taller por cada uno de los asistentes.



Actividades a Desarrollar en el Taller



Artículo

Guatemala celebró sus 192 años de Independencia

El presidente de Guatemala, Otto Pérez Molina y las autoridades de alto rango en el país conmemoraron 192 años de Independencia con diferentes actos protocolares este viernes 15 de septiembre del presente año.

El mandatario, se refirió al pueblo asistente a los actos desde el balcón del Palacio Nacional asegurando que quiere un país más seguro lleno de paz. "Queremos un país más seguro donde reine la paz, que debe estar basada en la justicia y no en la impunidad y la violencia buscar su independencia es buscar su desarrollo", sostuvo el dignatario.

El Acta de Independencia de España fue suscrita en Guatemala el 15 de septiembre de 1821 a través de una junta de Notables conformada con los miembros de la audiencia, ayuntamiento, autoridades eclesiásticas, claustro universitario, consulado de comercio y el colegio de abogados.

Ese día, tras la firma, en Guatemala tomó posesión como Jefe Supremo del Poder Ejecutivo Gabino Gainza, siendo éste quien gobernó el país hasta el 23 de junio de 1822, cuando fue reemplazado por Vicente Filísola.

Al igual que Guatemala, otros países de Centroamérica como Honduras y El Salvador, también celebraron su independencia. En Honduras, miles de personas provenientes de diferentes ciudades festejaron con actos culturales y desfiles de instituciones públicas y privadas.

Durante las actividades pautadas para esta celebración en Honduras, se llevó a cabo el Acto de Proclama de Independencia en la Casa de Gobierno, con la presencia del mandatario hondureño, Porfirio Lobo, en compañía de representantes políticos.

Igualmente, El Salvador festejó este día con un desfile encabezado por las fuerzas armadas, la policía y estudiantes, que hicieron un recorrido por las emblemáticas calles de la capital, San Salvador, contando con la presencia del jefe de Estado, Mauricio Funes, y representantes del país.

"La independencia trajo un renacer de nuestros orígenes como salvadoreños, como centroamericanos y como miembros de la Gran Patria Latinoamericana", destacó Funes en su alocución. Por ANA MARIA ROJAS

Fechas Actividades del Mes

- 8/9/2013
- Planeación de evento para el 15 de Septiembre
- 11/9/2013
- Entrega de notas a nivel Primaria y Básicos
- 14/9/2013
- Sesión programada con los padres de familia a nivel Primaria
- 13/9/2013
- Celebración del 15 de Septiembre
- 28/8/2013
- Planeación de actividades para el Día del Niño

CUMPLEAÑEROS DEL MES



Mariana Ramos
Ulises Calderón
Mario Pineda

Queremos felicitar a nuestros queridos compañeros deseándoles muchas bendiciones en su cumpleaños.



Pensamiento Positivo

"Los grandes espíritus siempre han tenido que luchar contra la oposición feroz de mentes mediocres." - Albert Einstein.

5.4.2.6 Producto 6: Buzón de Sugerencias y Opiniones

Problema

El Centro Educativo no cuenta con ningún medio que permita que los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias hacia sus superiores

Objetivo de comunicación

Reforzar la comunicación ascendente y contribuir a generar cambios positivos en el centro educativo

Actividades

Creación de un buzón de sugerencias y opiniones el cual estará ubicado en el corredor principal del centro educativo el cual posee un formulario que sirve para que cada trabajador pueda escribir sus comentarios y depositarlas dentro del buzón.

Resultados esperados

Que todos los trabajadores expresen sus opiniones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones al centro educativo para mejorar el desempeño del establecimiento, dichas sugerencias serán analizadas por el área administrativa con el fin de poder darle resolución o implementación a los sugerido.

Presupuesto

Materiales	Q. 250.00	
Honorarios	Q. 200.00	= Total Q. 450.00



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Registro de sugerencias, opiniones, quejas, reclamos y felicitaciones

Guía de Utilización

El registro de sugerencias, opiniones, quejas, reclamos y felicitaciones surge con el objetivo de atender, resolver o tramitar las inquietudes de los empleados del centro educativo, el espíritu de registro tiene como finalidad mejorar

El Usuario ingresa la queja, sugerencia o felicitación en el Buzón de Atención con sus respectivos formularios, ubicado en el corredor principal del centro educativo.

El Área de recepción de queja es la Coordinación General registra en la carpeta de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: Número, Fecha, tipo de asunto (queja, sugerencia o felicitación), personal involucrado y observaciones. El responsable de coordinación se comunica con la persona a la cual implica la sugerencia o queja. En caso de Felicitación, se comunica por escrito con la persona involucrada para bríndale la comunicación de la felicitación ingresada por el usuario. El director del centro educativo realiza una Felicitación verbal y un reconocimiento por escrito al empleado, con copia del registro de felicitación.

La directora del centro educativo será la persona que recibe la documentación, evalúa las causas de la queja o sugerencia e indaga sobre los motivos de la misma. Formula las posibles alternativas o acciones correctivas en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles.

En el caso que la situación planteada no pueda modificarse en ese momento, debe remitir un informe fundamentando los motivos. Luego determina la solución de la queja o sugerencia por escrito a la Responsable de Coordinación.

Cada seis meses se emitirá un informe a la oficina de dirección, que contenga los aspectos más importantes relativos a las quejas y sugerencias del presentadas por los integrantes del plantel educativo.

El objetivo de dicho buzón es mantener una convivencia armoniosa en la cual todos los integrantes de la organización se sientan escuchados y tomados en cuenta así mismo permite el fortalecimiento de la comunicación y la mejora continua de la organización.

Modo de Uso

El buzón podrá ser utilizado por los maestros ilimitadamente en el transcurso de la semana, y el día viernes la coordinadora es la encargada de recoger todas las solicitudes recibidas.

Con la intención de que los empleados del establecimiento le pierdan miedo a la utilización del buzón se plantea la dinámica mensual en la cual todo los empleados del establecimiento tienen que llenar un formulario con la información que ellos consideren conveniente o por lo consiguiente sugerir ideas para mejorar el desempeño del centro educativo.

La dinámica se llevará a cabo el ultimo viernes de cada mes.

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45
REGISTRO DE SUGERENCIAS, OPINIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y FELICITACIONES



Fecha

Marque con una "X" una de las opciones siguientes

Sugerencia	Reclamo	Pregunta	Felicitación

Asunto

Mensaje

Gracias por su tiempo

“Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades”

5.4.2.7 Producto 7: Herramienta para Evaluar el Desempeño de los Medios de Comunicación

Problema

El centro educativo cuenta con ningún tipo de procedimiento para poder evaluar las herramientas de comunicación, por lo tanto desconoce si están siendo utilizados apropiadamente.

Objetivo de comunicación

Creación de una herramienta que permita la evaluación de los medios de comunicación.

Actividades

Realizar una herramienta que permita evaluar el desempeño de los medios de comunicación utilizados dentro del Centro Educativo de manera periódica por medio de un cuestionario que será administrado a todo el personal del establecimiento.

Resultados esperados

Se pretende que los medios que el centro educativo utilice sean eficaces para la transmisión y recepción de información dentro del establecimiento.

Presupuesto

Materiales	Q. 50.00	
Honorarios	Q. 200.00	= Total Q. 250.00



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Evaluación de Medios de Comunicación

Guía de Utilización

La herramienta que se presenta a continuación sirve evaluar los medios de comunicación utilizados por el Centro Educativo Fe y Alegría No.45 , todo con el objetivo de conocer si dichos medios son efectivos. La evaluación será realizada por todos los integrantes del establecimiento educativo.



CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No. 45

EVALUACION DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Fecha: ____/____/____

FE Y ALEGRÍA No. 45

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen con fin evaluar la efectividad de los medios de comunicación interna utilizados por el centro educativo y así mismo ayudar a verificar lo que pueda ser mejorado, le agradecemos complete esta evaluación, sus comentarios son de gran importancia para el Centro Educativo. Favor de completar y entregar el formulario al personal respectivo.

Marque con una "X" la respuesta según su criterio

1. ¿Cuales de los siguientes herramientas de comunicación utiliza con frecuencia?

Herramientas de Comunicación	Si	No
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carteleras de Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boletín Electrónico Informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buzón de Sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calendario de Cumpleaños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuales de los siguientes medios de comunicación considera que son efectivos para brindarle información?

Medios de Comunicación	Si	No
Boletín Informativo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altavoz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carteleras de Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memorándum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuales de los siguientes medios de comunicación estima que buena cobertura dentro de todo el centro educativo?

Medios de Comunicación	Si	No
Boletín Informativo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altavoz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carteleras de Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memorándum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Indique cuales de los siguientes herramientas de comunicación considera que son importantes para el centro educativo?

Herramientas de Comunicación	Si	No
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cartelera de Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Memorándum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boletín Electrónico Informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buzón de Sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calendario de Cumpleaños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Libro de Registro de Llamadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altavoz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Considera que la utilización de medios de comunicación ha mejorado el traslado de información dentro del centro educativo?

Si	No
¿Por que?	¿Por que?

Por favor escriba sus comentarios a continuación:

Muchas gracias por su Colaboración!

5.4.2.8 Producto 8: Taller para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna en el Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Problema

Según el resultado del diagnóstico realizado en el centro educativo se determina que existe debilidad en la transmisión de información, debido a que esta se da haciendo uso de la comunicación informal por medio de mensajes orales, por lo tanto da origen a la modificación de información y el surgimiento de rumores y malentendidos que puedan afectar el desarrollo de las actividades dentro del plantel, por que no existe retroalimentación de la información que se brinda, así mismo los integrantes de la organización hacen poco uso de los medios de comunicación existentes en el establecimiento. Dentro del diagnóstico se también se detectó debilidad en el conocimiento de la misión de la organización por lo tanto el taller también abarcara dicho tema.

Objetivo de comunicación

Fomentar el uso de medios de comunicación para la transmisión y recepción de información de esta manera se busca fortalecer la comunicación interna evitando la creación de rumores, malentendidos y la desinformación. Así mismo el taller tiene como objetivo capacitar a los integrantes de la organización sobre la importancia de la comunicación dentro de la organización y sobre el conocimiento que todos los integrantes deben poseer acerca de la misión del centro educativo para poder trabajar en equipo.

Actividades

Taller para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna del Centro Educativo, en el cual tienen participación todos los integrantes de la organización, dicho taller se desarrolla en cuatro sesiones.

Resultados esperados

Que los integrantes de la organización utilicen los canales formales de comunicación (medios de comunicación interna), para que pueda existir una retroalimentación de la información brindada, el taller es vital por que permite que todos dentro del centro educativo conozcan la importancia de la comunicación. El taller también permite dar a conocer la misión del centro educativo con el objetivo de que todos se identifiquen con ella y trabajen en equipo.

Presupuesto:

Materiales	Q. 140.00	
Honorarios	Q. 600.00	= Total Q. 740.00

Centro Educativo Fe y Alegría No. 45

GUIA METODOLÓGICA PARA LA REALIZACIÓN DE TALLERES

Guatemala, 2013



- Taller 1 Importancia de la Comunicación
- Taller 2 Comunicación Interna
- Taller 3 La Comunicación Formal
- Taller 4 Capacitación sobre el uso de los canales de Comunicación Interna Utilizados por el Centro Educativo Fe y Alegría

Talleres para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna en el Centro Educativo Fe y Alegría No.45



MISIÓN "Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las



INDICE

Introducción	1
Objetivo de la Guía Metodológica	2
Instrucciones de los Talleres	3
Taller No.1	4
Taller No.2	7
Taller No.3	9
Taller No. 4	11
Listado de Asistencia	14
Evaluación de Taller	15





Introducción

La siguiente guía metodológica es sobre los talleres a desarrollar para fortalecer la comunicación interna en el Centro Educativo Fe y Alegría No.45. La Presente Guía Metodológica tiene como objetivo el fortalecer la comunicación dentro del centro educativo capacitando a sus integrantes en el uso las herramientas de comunicación que el centro posee para la transmisión de información así como la importancia que la comunicación tiene dentro de la organización, permitiendo la fluidez de comunicación efectiva entre sus integrantes, el taller se llevara a cabo semanalmente y tiene duración de cuatro semanas.

Objetivo de la Guía Metodológica

La guía busca la implementación de una serie de talleres que servirán para fortalecer la comunicación dentro del centro educativo Fe y Alegría No.45, dichos talleres estarán a cargo de los integrantes del establecimiento, el objetivo es crear un proceso participativo entre los trabajadores de la organización para que sean capaces de fortalecer y mejorar el proceso comunicativo dentro del centro educativo,

Así mismo se busca capacitar al personal sobre la importancia de la comunicación y la utilización de herramientas que permita transmitir información de manera formal y de esta manera fortalecer el proceso comunicativo dentro de la organización.

Se realizarán un total de cuatro talleres, que tendrán duración de una hora, una vez por semana, debiéndose realizar los días lunes para ir practicando lo aprendido en la semana, en horario de 8:00 a 9:00 Hrs.

Todo lo relacionado al desarrollo de temas se tomará como referencia los libros establecidos en la esta guía, todo el material será entregado y adjuntado con el presente documento. La presente guía es de utilidad para la realización de los talleres por que contiene la planificación de las actividades a desarrollar en todo el proceso de capacitación.

Talleres Semanales



Fuente: www.google.com

Instrucciones

Para la realización de los talleres los integrantes de la organización en su totalidad se tendrán que reunir en 4 grupos los cuales semanalmente expondrán los temas aquí designados, la duración de los talleres es de cuatro semanas, cada uno de los grupos al finalizar su exposición tendrán que realizar una actividad para poner en practica el tema tratado, cabe destacar que la exposición no debe sobrepasar de una hora y media de duración. Al finalizar la actividad será evaluado el taller por cada uno de los asistentes. Toda la información de los temas que abarcan los talleres esta incluida en la presente guía.



Taller No.1

Tema:

- Importancia de la Comunicación

Objetivo

- Transmitir a los integrantes de la organización la importancia que tiene la comunicación en una organización, ya que gracias a ésta, el trabajo en equipo es mas eficiente, ayuda a tener un ambiente laboral armonioso donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados en consecuencia, se tiene una alta productividad, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento.

Contenido

- La Función de la Comunicación en la Organización.
- Importancia de la Comunicación en las instituciones escolares.
- La Comunicación Personal.
- La Comunicación Grupal.
- La Clasificación de la Comunicación.

Participantes

Todos los integrantes de la Organización

- Dirección y Coordinación
- Personal de Apoyo
- Maestros

**Lugar:**

Salón de reuniones ubicado en el Segundo nivel del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Duración

El taller tiene duración de 1 hora y 30 minutos, 8:00-9:30Hrs.

Recursos

- Salón
- Uso pizarra o Carteles
- Marcadores
- Sillas
- Lapiceros
- Lista de Asistencia
- Hojas de Trabajo
- Evaluaciones del Taller

Metodología del Taller

- Exposición oral dinamizada.
 - El grupo deberá llenar la tabla de control de exposición.
 - Todos los integrantes del grupo designado deberán tener participación en la exposición.



Procedimiento del Taller

- Se brindará una lista de asistencia.
- Se realizará la exposición de los temas a tratar donde se promueve la participación de todos los asistentes.
- Se responderán dudas.
- Se darán instrucciones de la actividad que se va a desarrollar para poner en práctica el tema que se expuso.
- Se desarrolla la actividad propuesta por cada grupo.
- Se realizara la evaluación del taller.
- Al finalizar la el taller toda la papelería será entregada a la dirección del centro educativo para que ellos tengan un control.

Bibliografía

Carnicero Duque, Paulino. La Comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas. <http://books.google.ca>. Agosto de 2013.



Taller No.2

Tema: Comunicación Interna

Objetivo

Explicar a los integrantes de la organización la utilidad y las ventajas que tiene el uso de la comunicación interna

Contenido

- ¿Que es la Comunicación interna? y ¿Para que sirve?
- Ventajas de una Buena Comunicación Interna.
- Inconvenientes de la falta de comunicación interna.
- Comunicación Interna en la Practica.

Participantes

Todos los integrantes de la Organización

- Dirección
- Coordinación
- Personal de Apoyo
- Maestros

Lugar

- Salón de reuniones ubicado en el Segundo nivel del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Duración

El taller tiene duración de 1 hora y 30 minutos, 8:00-9:30Hrs.

Recursos

- Salón

- Pizarra o Carteles
- Marcador
- Sillas
- Lapiceros
- Lista de Asistencia
- Hojas de Trabajo
- Evaluaciones del Taller

Metodología del Taller

- Exposición oral dinamizada
 - El grupo deberá llenar la tabla de control de exposición.
 - Todos los integrantes del grupo designado deberán tener participación en la exposición.

Procedimiento del Taller

- Se brindará una lista de asistencia.
- Se realizará la exposición de los temas a tratar donde se promueve la participación de todos los asistentes.
- Se responderán dudas.
- Se darán instrucciones de la actividad que se va a desarrollar para poner en práctica el tema que se expuso.
- Se desarrolla la actividad.
- Se realiza la evaluación del taller.
- Al finalizar el taller toda la papelería será entregada a la dirección del centro educativo para que ellos tengan un control.

Bibliografía

- Arizcuren, Ana. 2008. Comunicación Interna. Guía de buenas prácticas de comunicación interna. Madrid. FEAPS. 98 p.



Taller No.3

Tema: La Comunicación Formal

Objetivo

Explicar a los empleados la importancia de utilizar la comunicación formal para que esta sea eficaz dentro de la organización.

Contenido

- El Responsable de la Comunicación (En este tema se debe de aclarar que la Directora del plantel es la que asume este rol).
- Tipos de Comunicación Interna.
- Comunicación Corporativa.
- Misión de la Organización.

Dirigido

Todos los integrantes de la Organización

- Dirección y Coordinación
- Personal de Apoyo
- Maestros

Lugar

- Salón de reuniones ubicado en el Segundo nivel del Centro Educativo Fe y Alegría No.45.

Duración

El taller tiene duración de 1 hora y 30 minutos, 8:00-9:30Hrs.

Recursos

- Salón
- Pizarra o Carteles

- Marcadores
- Sillas
- Lapiceros
- Lista de Asistencia
- Hojas de Trabajo
- Evaluaciones del Taller

Metodología del Taller

- Exposición oral dinamizada
 - El grupo deberá llenar la tabla de control de exposición.
 - Todos los integrantes del grupo designado deberán tener participación en la exposición.

Procedimiento del Taller:

- Se brindara una lista de asistencia.
- Se realizara la exposición de los temas a tratar donde se promueve la participación de todos los asistentes.
- Se responderán dudas.
- Se darán instrucciones de la actividad que se va a desarrollar para poner en practica el tema que se expuso.
- Se desarrolla la actividad .
- Se realizara la evaluación del taller.
- Al finalizar la el taller toda la papelería será entregada a la dirección del centro educativo para que ellos tengan un control.

Bibliografía

- Arizcuren, Ana. 2008. Comunicación Interna. Guía de buenas practicas de comunicación interna. Madrid. FEAPS. 98p.



Taller No.4

Tema: Canales de la Comunicación Interna del Centro Educativo

Objetivo

Que los integrantes de la organización conozcan como utilizar los medios de comunicación que posee el centro educativo, así mismo que pongan en practica su uso para mejorar y reforzar la comunicación dentro de la organización.

Contenido

Dar a conocer las herramientas de comunicación interna que posee el centro educativo

- Explicar como utilizar cada medio de comunicación.

Dirigido

Todos los integrantes de la Organización

- Dirección y Coordinación
- Personal de Apoyo
- Maestros

Lugar

- Salón de reuniones ubicado en el Segundo nivel del Centro Educativo Fe y Alegría No.45.

Duración

El taller tiene duración de 1 hora y 30 minutos, 8:00-9:30Hrs.

Recursos

- Salón
- Pizarra o Carteles

- Marcadores
- Sillas
- Lapiceros
- Lista de Asistencia
- Hojas de Trabajo
- Evaluaciones del Taller

Metodología del Taller

- Exposición oral dinamizada
 - El grupo deberá llenar la tabla de control de exposición.
 - Todos los integrantes del grupo designado deberán tener participación en la exposición.

Procedimiento del Taller

- Se brindara una lista de asistencia.
- Se realizara la exposición de los temas a tratar donde se promueve la participación de todos los asistentes.
- Se responderán dudas.
- Se darán instrucciones de la actividad que se va a desarrollar para poner en practica el tema que se expuso.
- Se desarrolla la actividad .
- Se realizara la evaluación del taller.
- Al finalizar la el taller toda la papelería será entregada a la dirección del centro educativo para que ellos tengan un control.

Bibliografía

- Arizcuren, Ana. 2008. Comunicación Interna. Guía de buenas practicas de comunicación interna. Madrid. FEAPS. 98p.

Herramientas a utilizar en los Talleres

A continuación se presenta el listado que se deberá realizar en cada taller esto para tener un control de quienes asistieron a cada una de las actividades, así mismo se presenta la guía de evaluación que cada uno de los asistentes tendrá que responder al final de cada una de las actividades



Herramientas

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45

Tabla de Control de Exposición



Hora/Tiempo	Tema	Actividad	Responsable

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No. 45



Lista de Asistencia

FE Y ALEGRÍA No. 45

Taller No.

Nombre	Firma



CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No.45

Evaluación del Taller



FE Y ALEGRÍA No. 45

Taller No.

Fecha:

Lugar:

Título del Taller

A continuación se presentan una serie de preguntas que tienen como fin evaluar el Taller y ayudar a verificar lo que pueda ser mejorado en los talleres futuros, le agradecemos complete esta evaluación, sus comentarios son de gran importancia para el Centro Educativo. Favor de completar y entregar el formulario al final del taller. Marque con una X la respuesta según su criterio.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	NO APLICABLE
Efectividad del taller en aumentar sus conocimientos sobre el tema				
El taller lleno sus expectativas				
Organización y ejecución del taller				
Oportunidad para interactuar con el expositor				
Utilidad de los materiales brindados				
Nivel de Oportunidad para el intercambio e ideas				
Calidad de la exposición				
Tiempo Asignado para el desarrollo del taller				
Realización de la actividad propuesta				



FE Y ALEGRÍA No. 45

Describa algo importante que aprendió del taller:

--

¿Que le gustó más de este taller?

--

¿Que le gustó menos de este taller?

--

Por favor escriba sus comentarios:

--

Muchas gracias por su colaboración!

5.4.2.9 Producto 9: Calendario de Cumpleaños

Problema

Los integrantes de la organización no conocen entre si sus fechas de cumpleaños afectando la convivencia social entre compañeros.

Objetivo de comunicación

Mejorar la comunicación entre empleados a través de interacción social.

Actividades

Calendario con el cumpleaños de cada uno de los integrantes de la Organización para que cada fecha sea recordada y conmemorada por todos sus compañeros.

Resultados esperados

Fortalecer la comunicación entre los empleados del centro educativo, mejorando los lazos laborales.

Presupuesto

Materiales	Q.60.00	
Honorarios	Q. 200.00	= Total Q. 260.00



Centro Educativo Fe y Alegría No.45



Calendario de Cumpleaños

Guía de Utilización

El poseer una herramienta que permita el recordar y felicitar a cada uno de los cumpleaños de los integrantes de la empresa es importante por que motiva a los empleados y genera el espíritu de unión dentro de la organización.

La calendarización de cumpleaños estará colgada en las oficinas administrativas y en la sala de maestros para de esa manera felicitar a los cumpleaños del día. Sera utilizado por todos los integrantes de la organización.

CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No. 45
CALENDARIO DE CUMPLEAÑOS

	NOMBRE	CUMPLEANOS
1	Marylin Eugenia Oliva Estrada	8 de Septiembre
2	Maria Elizabeth Pineda Grajeda	16 de Marzo
3	Claudia Maria Ortega Aguilar	9 de Agosto
4	Ana Maria Campos Ojeda	18 de Enero
5	Karla Azucena Martnez Jerez	31 de Julio
6	Maria Gomez Ramires	14 de Febrero
7	Marta Gomez Sequeira	28 de Octubre
8	Iris Nohemi Garcia Pimentel	2 de Julio
9	Johana Hernandez Corado	21 de Abril
10	Elsa Montenegro Giron	8 de Diciembre
11	Andrea Rodas Ajun	3 de Noviembre
12	Laura Alvarez Sosa	28 de Agosto
13	Luis Enrique Morales Quino	15 de Julio
14	Jesus Alejandro Valenzuela Sagastime	16 de Mayo
15	Jose David Romero Aceituno	11 de Junio
16	Marco Julio Torres Medina	18 de Marzo
17	Alfonso Molina Silva	13 de Agosto
18	Mario Antonio Herrera Quiroga	4 de Octubre
19	Vanessa Figueroa Castillo	27 de Febrero
20	Elisea Arias Ramos	3 de Febrero
21	Eugenio Maldonado Paz	19 de Diciembre

CUMPLEAÑOS PARA NO OLVIDAR!



FE Y ALEGRÍA No. 45

Enero

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Marzo

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Febrero

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Mayo

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Abril

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Junio

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Agosto

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Septiembre

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Julio

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Octubre

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Noviembre

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos

Diciembre

5. Marina
12. Claudio
22. Julia
29. Jackeline
30. Carlos



5.4.2 Validación de la propuesta

Todos los productos antes presentados fueron evaluados por la Directora del plantel educativo, los mismos fueron aprobados para su debida implementación dentro del Centro Educativo. Las fechas que se establecen en el cronograma son las fechas acordadas con la dirección de dicha organización para llevar a cabo la implementación.

5.4.3 Cronograma de la implementación de la propuesta

Tabla 3

No.	ACTIVIDADES	Agosto	Septiembr	Octubre	Noviembre
1	Reunión con las autoridades del Centro sobre la Estrategia	■			
2	Realización de la Estrategia e informe de Productos a Implementar		■		
3	Devolución del Informe para corregir y complementar			■	
4	Implementación de Productos en la Organización				■

5.4.4 Plan de monitoreo y evaluación

Tabla 4

PRODUCTO	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS	MEDIOS DE VERIFICACION
Libro con Historial de Llamadas Telefónicas	Número de llamadas realizadas, el Libro tiene capacidad de 150 registros de llamadas	La efectividad del registro de cada llamada realizada	Se verificara su eficiencia por medio de su uso, así mismo con la herramienta para la evaluación de medios.
Memorándum	Número de memorándums utilizados por el centro educativo.	Reconocimiento de los empleados hacia el medio empleado.	Respuestas recibidas de los empleados de la información contenida en cada memo.
Correo Electrónico	Cantidad de correos electrónicos recibidos y enviados.	Interés que muestran los empleados en su utilización.	Validación de la información enviada y recibida.
Red de Carteleras de Información	La frecuencia de utilización de cada cartelera.	La efectividad de los mensajes publicados en las carteleras.	Empleo de las carteleras.
Boletín Informativo	La cantidad de boletines enviados por correo electrónico.	La respuesta de los empleados hacia la información que contiene el boletín electrónico.	Las respuestas recibidas por el envío del boletín electrónico que será enviado por correo.
Buzón de Sugerencias	La cantidad de sugerencias emitidas por los empleados	La calidad de información en cada sugerencia.	Interés de los empleados para la utilización del buzón.
Taller para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna	Asistencia de los empleados del centro educativo.	Efectividad del taller para el desarrollo de conocimiento en cada uno de los empleados.	Lista de asistencia a los talleres y evaluación de cada uno de los talleres.
Calendario de Cumpleaños que contiene cada uno de los cumpleaños de todos los trabajadores	La cantidad de cumpleaños conmemorados en el centro educativo.	La aceptación en la utilización del calendario por parte de los empleados de centro educativo.	Se verificara la utilización del calendario

- Herramienta para evaluar los medios de comunicación utilizados por el Centro Educativo Fe y Alegra No.45, la cual tiene como objetivo brindarle información a la organización sobre la eficiencia de los medios que se están utilizando y conocer si alguno de ellos en su debido momento necesita de algún cambio esto para verificar los productos.
- Listas de asistencia para el Taller, tiene como objetivo conocer quienes y cuantos asistieron a los talleres que se van a desarrollar.
- La evaluación del taller tiene como objetivo conocer si el taller cumplió con su objetivo así mismo mejorar las debilidades encontradas.

CAPÍTULO 6

6. Resultados

6.1 Validación

Los productos presentados han sido debidamente aprobados por las autoridades del Centro Educativo Fe y Alegría No.45 para su aplicación como solución a los problemas encontrados durante el diagnóstico de comunicación realizado con anterioridad.

6.2 Implementación

La implementación de los productos busca fortalecer la comunicación interna del centro educativo a través de un taller de comunicación, por medio de la creación, reestructuración y actualización de medios de comunicación, todo con el objetivo de que el establecimiento haga uso frecuente de la comunicación formal a través del uso de los medios de comunicación tanto propuestos como los medios que el centro educativo posee hasta el momento.

6.3 Resultados Futuros

Se espera que un término de cuatro meses el Centro Educativo utilice la comunicación formal para trasladar sus mensajes para lograr una comunicación eficiente dentro del centro educativo y así evitar la distorsión de información y rumores, logrando que el centro desarrolle y mantenga una excelente comunicación.

6.3.1 Comunicación interna

Se espera lograr una comunicación interna óptima en la cual todos los integrantes estén debidamente informados de todos los acontecimientos ocurridos en el centro educativo.

Conclusiones

1. Del diagnóstico se identificó que las herramientas de comunicación que utiliza el Centro Educativo Fe y Alegría No.45 para la gestión de comunicación interna son los siguientes: Teléfono, correo electrónico personal, exhibidor audiovisual, carteles, altavoz y memo, pero no existe una estructura formal de dichos medios de comunicación.

2. Se determinó que dichas herramientas de comunicación según el diagnóstico realizado no se evalúan periódicamente según la respuesta de los integrantes del centro educativo en un 56%, mientras que 31% indica que si se evalúan y el 13% no sabe si se evalúan de esta manera por lo tanto no existe forma de conocer si dichos medios están funcionando de manera adecuada.

3. Al determinar la situación actual de la comunicación interna del Centro Educativo se concluyó que todos los mensajes que se dan en la organización a nivel interno se hace de forma oral por medio de charlas, reuniones y conversaciones. La problemática de este tipo de comunicación es que no existe retroalimentación por que no se hace uso de los canales formales de comunicación, actualmente no se hace uso regular de las herramientas de comunicación con las que cuenta el establecimiento lo que puede afectar la distribución de información hacia todo el personal. Así mismo existe falta de interés al recibir los mensajes dando origen a malinterpretar la información, creando rumores.

5. Se evidencio que el 50% de los empleados del centro educativo establecen que la comunicación informal de voz a voz dentro de la organización tienden a se negativos, esto debiendo a que no se esta haciendo uso adecuado uso de los medios de comunicación que sirven como refuerzo para la obtención de información de esta manera no dar paso a la creación de rumores o información modificada al ser transmitida por diferentes personas.

6. Las redes de comunicación interna se mantienen actualizadas según el 56% de los empleados, 63% estableció que la información siempre se maneja en un lenguaje accesible, el 50% respondió que casi siempre se puede expresar lo que siente o piensa de manera abierta y directa en el centro educativo por lo tanto es indispensable establecer un medio por el cual los empleados se sientan que pueden expresar y dar su opinión.

7. Los factores que impiden el buen funcionamiento de la comunicación interna dentro del centro educativo. Se identificó que el 92% de los integrantes de la organización no tienen el conocimiento de la misión del centro educativo, solo el 8% de los empleados conocen dicha misión. Para finalizar se hizo evidente en el diagnóstico que no existe una estructura formal de los medios de comunicación.

Recomendaciones

De las conclusiones del diagnóstico se presentan las siguientes recomendaciones al Centro Educativo.

1. Promover de manera constante la importancia de la comunicación interna a todos los integrantes del establecimiento para de esta manera mantener un excelente desempeño dentro de la organización.

2. Hacer de conocimiento general que la directora es la encargada de toda la comunicación o así mismo designar a una persona que se encargue de dicha actividad esto con el objetivo de que no existan malas interpretaciones y cada uno de los empleados conozcan a quien se deben dirigir.

3. Los empleados de la organización deben conocer la importancia de la utilización los canales formales de comunicación por que esto permite mejorar el desempeño del centro educativo.

4. Utilizar los canales de comunicación para la transmisión de información como herramienta de soporte de información para evitar rumores y malos entendidos.

5. Evaluar de forma periódica de los medios de comunicación utilizados dentro de la organización.

6. Motivar al personal para que de esta manera muestre interés en el envío y recepción de la comunicación.

7. Promover la misión del centro educativo de manera constante para que todos los integrantes de la organización trabajen con un fin en común.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado Higüeros de Mass, Alma. 1996. *Selección de Textos para el curso de Comunicación Social e Ideológica*. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Área Social Humanística. 132p.
- Andrade, H. 1991. Hacia una definición de la Comunicación Organizacional, en *La Comunicación en las Organizaciones*. México, Trillas.
- Arizcuren, Ana. 2008. Comunicación Interna. Guía de buenas practicas de comunicación interna. Madrid. FEAPS. 98 p.
- Bartoli, A. 1992. Comunicación y Organización. Barcelona: Paidós
- Chávez Zepeda, Juan José. 2003. *Cómo se elabora un proyecto de investigación*. Módulos de Autoaprendizaje. Guatemala. 3ª. Ed. Revisada. 168p.
- Chávez Zepeda, Juan José. 2010. *Elaboración de Proyectos de Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Módulos de Autoaprendizaje. Guatemala. 5 Ed. 229p.
- Davara Rodríguez, Francisco Javier. 1990. *Introducción a los Medios de Comunicación*. Los Paradigmas de la Comunicación. Madrid. Ediciones Paulinas. 470p.
- Habermas, Jurgen. 2002. *Teoría de la acción comunicativa: Racionalidad de la acción y racionalización social*. México. Taurus. Volumen 1. 507p.

- Tamayo y Tamayo, Mario. 1985. El proceso de la investigación científica. México. Noriega Editores. 4ta. Ed. 127p
- Rojas Soriano, R.1982. Guía para realizar investigaciones sociales. Textos universitarios. México. Universidad Autónoma de México. 7ma. Ed. p.274

E-grafías

- Arenas Carrillo Rocío. Noemagico: Un lenguaje hacia otro entendimiento. La Hermenéutica <http://noemagico.blogia.com/2007/011501-la-hermeneutica.php>. Fecha de Consulta 13 de abril de 2011.
- Calidad y Supervisión Gerencial. Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo. <http://calidadysupervision.blogspot.ca/2009/08/origenes-de-la-teoria-de-las-relaciones.html>. Fecha de Consulta 4 de agosto 2013
- Carnicero Duque, Paulino. La Comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas. <http://books.google.ca>. Fecha de Consulta agosto de 2013.
- Comunicación Interna y Externa. Comunicación en la Organización. http://www.slideshare.net/leon_lato/comunicacion-interna-y-externa-11919988 Fecha de Consulta 5 de mayo 2013
- David, Danny Pedro. 2012. Biografía y aportes de Elton mayo, padre y precursor de la teoria de las relaciones humanas. George Elton Mayo. <http://fayolvstaylor.blogspot.com/2012/04/biografia-y-aportes-de-elton-mayo-padre.html> Fecha de Consulta 11 de abril 2013
- Definición de comunicación - Qué es, Significado y Concepto. <http://definicion.de/comunicacion/#ixzz2WFPnzGJk>. Fecha de Consulta 7 de mayo 2013
- Definición y áreas de interés. La comunicación. Elementos de la comunicación. http://www.proyectosalohogar.com/Sagrado_contenido/El_codigo.htm Fecha de Consulta 11 de abril de 2011

- Definición ABC. Definición de la Imagen Corporativa. <http://www.definicionabc.com/comunicacion/imagen-corporativa.php>. Fecha de Consulta 20 de junio 2013
- Definición. Imagen Corporativa. <http://definicion.de/imagen-corporativa/>. Fecha de Consulta 24 junio 2013
- Definición de reputación - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/reputacion/#ixzz2Y6lQ20uA>. Fecha de Consulta 27 de junio 2013
- Domínguez, Pedro Rubio. Introducción a la gestión empresarial, fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/prd/6c.htm> Fecha de Consulta 13 de agosto 2013.
- Emprende. Elementos de la imagen corporativa. <http://www.emprendepyme.net/elementos-de-la-imagen-corporativa.html>. Fecha de Consulta 7 de junio 2013
- Imagen Institucional. Análisis Institucional. <http://www.slideshare.net/mincus2/imagen-institucional>. Fecha de Consulta 15 de junio 2013
- Irving Frederick Herzberg y sus teorías de la motivación en el trabajo. <http://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo/>. Fecha de Consulta 3 de agosto 2013

- Muñiz González, Rafael. La Comunicación interna,. Herramienta estratégica de la empresa en el siglo XXI. <http://www.microsoft.com/business/es/content/paginas/article.aspx?cbcid=294> Fecha de Consulta 4 de mayo 2013
- Muñiz González, Rafael. Portal de Relaciones Publicas. Comunicación Interna <http://www.rppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm> Fecha de Consulta 4 de mayo 2013
- Rabinowitz, Phil. Caja de Herramientas Comunitarias. Promover la comunicación interna. <http://ctb.ku.edu/es/tablecontents/capitulo15seccion4-seccionprincipal.aspx> Fecha de Consulta 4 de mayo 2013
- Teoría de la Comunicación Humana <http://www.lacomunicacionhumana.com/articulos/teorias-comunicacion-humana.htm>. Fecha de Consulta 27 de junio 2013
- Teoría de la Comunicación Humana. <http://www.google.com.gt/search?q=Teor%C3%ADa+de+la+Comunicaci%C3%B3n+Humana&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a>. Fecha de Consulta 1 julio 2013
- Teorías Administrativas. Teoría del Desarrollo Organizacional. <http://teoriasldj.blogspot.ca/2012/05/teoria-del-desarrollo-organizacional.html>. Fecha de Consulta 7 de agosto 2013.
- Trejo Fuentes, Saúl. 2008. GestioPolis. Teoría del Desarrollo Organizacional. <http://www.gestipolis.com/administracion-estrategia/teoria-del-desarrollo-organizacional.htm> Fecha de Consulta 5 de agosto 2013

- Universidad Simón Bolívar. Manual de Identidad Visual y Corporativa. <http://www.google.com.gt/search?q=manual+de+identidad+visual+ecpat&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a>.
Fecha de Consulta 1 de julio 2013
- Universidad de Desarrollo Profesional. Teoría de los dos factores de Herzberg. <http://www.slideshare.net/alitamm/teoria-herzberg>. Fecha de Consulta 7 de agosto 2013

Anexos



Anexo 1
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional
Diagnóstico Comunicacional

Ficha de Recolección de Datos del Centro Educativo Fe y Alegría No.4

Nombre del Centro Educativo:

Naturaleza

Objetivos

Misión

Visión

Descripción de Actividades

Actores



Anexo 2

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

Ficha de Recolección de Datos del Perfil de los Trabajadores del Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Puesto

Requerimientos del
Puesto

Trabajo a Desempeñar

Clasificación del
Trabajador



Anexo 3

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



Guía de Observación e inventario de los medios de comunicación que utiliza el Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Medios de Comunicación	Utilización De Medio			Observación
	Siempre	Algunas Veces	Nunca	



Anexo 4

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

Diagnóstico Comunicacional Centro Educativo Fe y Alegría No. 45
Maestros

Instrucciones:

Este cuestionario es estrictamente confidencial. Las respuesta servirán de base para el análisis de Diagnostico Comunicacional que se realiza dentro del Centro Educativo. Se ruega responder de manera objetiva. Muchas gracias por su colaboración.

A continuación se presentan una serie de preguntas, seleccione con una la casilla correspondiente a su respuesta.

I. Datos Generales

1. Tiempo de laborar dentro del Centro Educativo:

1 a 5 años mas de 5 años mas de 10 años

2. ¿Existe en su organización una persona responsable de la comunicación o departamento de comunicaciones?

Si No No sabe

3. ¿Qué área de la organización trabaja o asume el rol de la comunicación?

Comunicación Recursos Humanos Dirección
 Coordinación Otros _____ No sabe

4. ¿Para qué cree usted que sirve la comunicación en la organización?

- Para transmitir información
- Para promover cambios en conductas
- Para mejorar el clima organizacional
- Para crear o promover la identidad del centro educativo
- Para mejorar el desempeño del centro educativo

5. ¿Cuáles son los medios comunicación interna utilizados por el centro educativo?

- Teléfono Fax
 Correo Electrónico Telegrama
 Exhibiciones audiovisuales (Tableros o pizarras con información)
 Carteles Memo
 Reportes escritos Radio
 Buzón de opinión y sugerencias Boletines informativos
 Altavoz Circulares

Otros: _____

6. ¿Si necesita comunicar algo a su jefe inmediato, usted como lo hace?

- Directamente Medios ¿Cuáles? _____

7. ¿Si su jefe inmediato necesita comunicarle algo a usted lo hace?

- Directamente Medios ¿Cuáles? _____

8. ¿Considera que la información que recibe se le proporciona a través de los medios adecuados?

- Si No No sabe

9. ¿Se evalúan periódicamente los medios de comunicación utilizados por el centro educativo?

- Si No No sabe

10. ¿Considera que esta bien informado sobre las actividades que realiza el centro educativo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

11. ¿Cuenta con información oportuna y suficiente para tomar decisiones sobre su trabajo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

12. ¿La información que se origina de la dirección general llega a usted a su debido tiempo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

13. ¿La información que se origina en el área de catedráticos llega hasta la alta dirección a su debido tiempo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

14. ¿La organización cuenta actualmente con alguna actividad en la cual se de a conocer los objetivos que se planifican?

- Si No No Sabe

15. ¿Considera que todos los integrantes del centro educativo mantiene una buena comunicación y trabajan apoyándose en las diferentes actividades?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

16. ¿Cuando usted tiene una queja o reclamo y es dada a conocer al personal correspondiente esta es solucionada con prontitud?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

17. ¿Existe dentro del centro educativo un plan para manejar la crisis?

Si No No sabe

18. Existe algún tipo de malestar en la organización con el cual usted no este de acuerdo y le cause algún tipo de incomodidad?

Si No

¿Cual? _____

19. ¿Considera que las redes de información dentro del centro educativo se mantienen actualizadas?

Si No No sabe

20. ¿Piensa que la información que llega ha usted se maneja con un lenguaje accesible?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

21. ¿En el centro educativo se puede expresar de manera abierta y directa lo que piensa o que siente?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

22. ¿Existen actividades para la toma de decisiones donde se fomente su participación en los diferentes temas que concierne al centro educativo?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

23. ¿Entre los compañeros de su equipo comparten ideas e intercambian información abiertamente?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

24. ¿Ha tenido usted falta de información que le haya provocado alguna dificultad o problema para el desarrollo de sus labores dentro de la organización?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

25. ¿La comunicación informal de voz a voz en el centro educativo tiende a ser positiva.?

Si No No sabe

26.¿Cuáles son las herramientas que utiliza usted para comunicarse con los padres de familia?

Teléfono Carteles Circulares Trifoliales Pagina Web Contacto Personal

27. ¿Considera que los medios mencionados anteriormente son efectivos para comunicarse con los padres?

Si No

¿Porque? _____

28. ¿Cuál es la misión de la Organización? _____

29. ¿Se siente identificado con la misión de la organización para la que trabaja?

Si No No sabe

30.¿Se percibe que la ciudadanía reconoce que la gestión institucional está orientada a la prestación de un servicio de excelente calidad y al mejoramiento del bienestar de la población?

Si No No sabe

31.¿Considera que la organización para la que trabaja tiene una buena reputación ante el público?

Buena Mala Ninguna No sabe

32. Describa a continuación que actividades o medios de comunicación le gustaría que el Centro Educativo implementara para mejorar la comunicación.

Observaciones

¡Muchas gracias por su Colaboración



Anexo 5

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

Diagnóstico Comunicacional Centro Educativo Fe y Alegría No. 45
Secretaria y Personal de Apoyo

Instrucciones:

Este cuestionario es estrictamente confidencial. Las respuesta servirán de base para el análisis de Diagnostico Comunicacional que se realiza dentro del Centro Educativo. Se ruega responder de manera objetiva. Muchas gracias por su colaboración.

A continuación se presentan una serie de preguntas, seleccione con una la casilla correspondiente a su respuesta.

I. Datos Generales

1. Tiempo de laborar dentro del Centro Educativo:

- 1 a 5 años mas de 5 años mas de 10 años

2. ¿Existe en su organización una persona responsable de la comunicación o departamento de comunicaciones?

- Si No No sabe

3. ¿Qué área de la organización trabaja o asume el rol de la comunicación?

- Comunicación Recursos Humanos Dirección
 Coordinación Otros _____ No sabe

4. ¿Para qué cree usted que sirve la comunicación en la organización?

- Para transmitir información
 Para promover cambios en conductas
 Para mejorar el clima organizacional
 Para crear o promover la identidad del centro educativo
 Para mejorar el desempeño del centro educativo

5. ¿Cuáles son los medios comunicación interna utilizados por el centro educativo?

- Teléfono Fax

- Correo Electrónico telegrama
- Exhibiciones audiovisuales (Tableros o pizarras con información)
- Carteles Memo
- Reportes escritos Radio
- Buzón de opinión y sugerencias Boletines informativos
- Altavoz Circulares
- Otros: _____

6. ¿Si necesita comunicar algo a su jefe inmediato, usted como lo hace?

- Directamente Medios ¿Cuáles? _____

7. ¿Si su jefe inmediato necesita comunicarle algo a usted lo hace?

- Directamente Medios ¿Cuáles? _____

8. ¿Considera que la información que recibe se le proporciona a través de los medios adecuados?

- Si No No sabe

9. ¿Se evalúan periódicamente los medios de comunicación utilizados por el centro educativo?

- Si No No sabe

10. ¿Considera que esta bien informado sobre las actividades que realiza el centro educativo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

11. ¿Cuenta con información oportuna y suficiente para tomar decisiones sobre su trabajo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

12. ¿La información que se origina de la dirección general llega a usted a su debido tiempo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

13. ¿La información que se origina en el área de catedráticos llega hasta la alta dirección a su debido tiempo?

- Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

14. ¿La organización cuenta actualmente con alguna actividad en la cual se de a conocer los objetivos que se planifican?

Si No No Sabe

15. ¿Considera que todos los integrantes del centro educativo mantiene una buena comunicación y trabajan apoyándose en las diferentes actividades?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

16. ¿Cuando usted tiene una queja o reclamo y es dada a conocer al personal correspondiente esta es solucionada con prontitud?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

17. ¿Existe dentro del centro educativo un plan para manejar la crisis?

Si No No sabe

18. Existe algún tipo de malestar en la organización con el cual usted no este de acuerdo y le cause algún tipo de incomodidad?

Si No

¿Cual? _____

19. ¿Considera que las redes de información dentro del centro educativo se mantienen actualizadas?

Si No No sabe

20. ¿Piensa que la información que llega ha usted se maneja con un lenguaje accesible?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

21. ¿En el centro educativo se puede expresar de manera abierta y directa lo que piensa o que siente?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

22. ¿Existen actividades para la toma de decisiones donde se fomente su participación en los diferentes temas que concierne al centro educativo?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

23. ¿Entre los compañeros de su equipo comparten ideas e intercambian información abiertamente?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

24. ¿Ha tenido usted falta de información que le haya provocado alguna dificultad o problema para el desarrollo de sus labores dentro de la organización?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

25. ¿La comunicación informal de voz a voz en el centro educativo tiende a ser positiva.?

Si No No sabe

26.¿Cuáles son las herramientas que utiliza usted para comunicarse con los padres de familia?

Teléfono Carteles Circulares Trifoliales Pagina Web Contacto Personal

27.¿Considera que los medios mencionados anteriormente son efectivos para comunicarse con los padres?

Si No

¿Porque?_____

28. ¿Cuál es la misión de la Organización?_____

29. ¿Se siente identificado con la misión de la organización para la que trabaja?

Si No No sabe

30.¿Se percibe que la ciudadanía reconoce que la gestión institucional está orientada a la prestación de un servicio de excelente calidad y al mejoramiento del bienestar de la población?

Si No No sabe

36.¿Considera que la organización para la que trabaja tiene una buena reputación ante el público?

Buena Mala Ninguna No sabe

31. Describa a continuación que actividades o medios de comunicación le gustaría que el Centro Educativo implementara para mejorar la comunicación.

Observaciones

¡Muchas gracias por su Colaboración!



Anexo 6

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional
Diagnóstico Comunicacional Centro Educativo Fe y Alegría No. 45

Entrevista

1. ¿Cual es la Misión del Centro Educativo?

2. ¿Qué área de la organización trabaja o asume el rol de la comunicación dentro del centro educativo?

3, ¿Qué medios de comunicación utiliza para comunicarse con el personal administrativo y catedráticos dentro del centro educativo?

4. ¿Considera que los medios comunicación interna nombrados anteriormente son los adecuados para llegar a su personal asegurando que todos los trabajadores reciban los mensajes adecuados?

5. ¿Se evalúan periódicamente los medios de comunicación utilizados por el centro educativo? ¿Como?

6. ¿Considera que existe una comunicación interna efectiva dentro de los integrantes de la organización, personal administrativo y catedráticos?

7. ¿Cree usted que existe algún factor que impida el buen funcionamiento de la comunicación entre todos los integrantes de la organización?

8. ¿Cuales son los medios de comunicación que utiliza para la gestión de comunicación que va dirigida hacia los padres de familia, colaboradores?

9. ¿Considera que los medios comunicación utilizados para comunicarse con los padres de familia y colaboradores son los adecuados para que todos estén bien informados sobre lo que acontece en el centro educativo?

10. ¿Considera que existe una comunicación efectiva con los padres de familia y colaboradores?

11. ¿Cree usted que la comunicación dirigida hacia los padres de familia y colaboradores presenta factores que impiden su buen funcionamiento?

12. ¿Existe dentro del centro educativo un plan para manejar la crisis? ¿Cual?

13. ¿La organización cuenta actualmente con alguna actividad en la cual se de a conocer los objetivos que se planifican?

14. ¿Existen actividades para la toma de decisiones donde se fomente la participación del personal educativo en los diferentes temas que concierne al centro educativo?

15. ¿Existe algún tipo de malestar en la organización con el cual usted no esté de acuerdo y le cause algún tipo de incomodidad?

Observaciones:

¡Muchas gracias por su colaboración!



Anexo 7

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional
Diagnóstico Comunicacional Centro Educativo Fe y Alegría No. 45
Padres de Familia

Instrucciones: Este cuestionario es estrictamente confidencial. Se ruega responder con la mayor sinceridad posible, su opinión es importante. Muchas gracias por su colaboración. A continuación se presentan una serie de preguntas, seleccione con una la casilla correspondiente a su respuesta.

1. ¿Qué medios de comunicación externa utiliza el Centro Educativo para brindarle Información?

Teléfono Carteles Circulares Trifoliales Contacto Personal

Otros _____

2. ¿Considera que los medios usados por el centro educativo para enviar información son adecuados?

Si No ¿Por que? _____ No sabe

3. ¿De que manera usted se comunica con el centro educativo?

Teléfono Carteles Circulares Trifoliales Contacto Personal

Otros _____

4. ¿Considera que esta bien informado sobre las actividades que realiza el centro educativo?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

5. ¿Cuando usted tiene una queja o reclamo y se le da a conocer al personal encargado es solucionada rápidamente?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

6. Existe algún tipo de actividad donde se le brinda información que usted considere que no esta funcionando y que debe mejorar?

Si ¿Cual? _____ No

7. Ha tenido usted algún problema por la falta de información brindada del centro educativo?

Si ¿Cual? _____ No

8., ¿Tiene algún problema para recibir información por parte de los maestros?

Si ¿Cual? _____ No

9. ¿Piensa que la información que llega ha usted se maneja con un lenguaje accesible?

Siempre Casi Siempre Muy rara vez Nunca

10. ¿Que medio de comunicación le gustaría que el centro educativo utilice para enviarle información?

Observaciones: _____

Anexo 8 Fotografías

Fuente: Arelis Renee Bolaños Mancio 2013

Visitas de Observación



Fotografías

Fuente: Arelis Renee Bolaños Mancio 2013



Fotografías

Fuente: Arelis Renee Bolaños Mancio 2013

Entrevistas Realizadas

Directora General



Coordinadora Pedagógica



Fotografías

Fuente: Arelis Renee Bolaños Mancio 2013

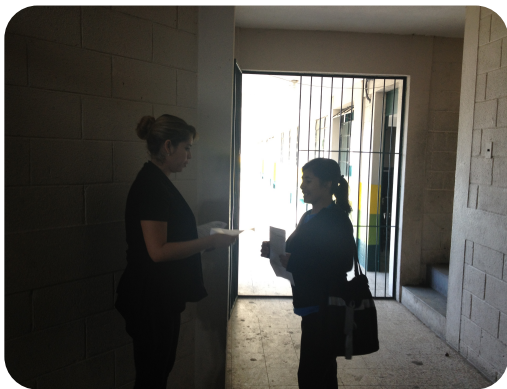
Cuestionario realizado a los Catedráticos



Fotografías

Fuente: Arelis Renee Bolaños Mancio 2013

Cuestionario realizado a los Padres de Familia



Guatemala, 20 mayo 2013

M.A. Aracelly Mérida
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala


Respetable M.A. Mérida

Reciba un cordial saludo, deseándole éxito en cada una de sus actividades. Por este medio le hago de su conocimiento que la Licenciada Arelis Renee Bolaños Mancio, tuvo a bien presentarnos su carta de solicitud de Practica Profesional Supervisada (PPS) de la Maestría en Comunicación Organizacional, de la casa de estudios que ustedes presiden.

Para efectos de la misma, se le autoriza a la Licenciada Bolaños realizar su practica en nuestro Centro Educativo.

Atentamente,




Directora Marilyn Lisbeth Oliva Castellanos
Centro Educativo Fe y Alegría No.45

Guatemala, 11 de octubre 2013

M.A. Aracelly Mérida
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable M.A. Mérida

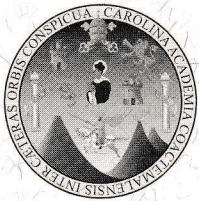
Me dirijo a usted deseándole éxito cada una de sus actividades. Por este medio hago de su conocimiento que la Licenciada Arelis Renee Bolaños Mancio realizo su Practica Profesional Supervisada (PPS) en nuestro centro educativo, así mismo presentó los resultados obtenidos del Diagnóstico Comunicacional, los cuales le permitieron realizar su estrategia y proponer los siguientes productos: Boletín electrónico informativo, memorándum, red de carteleras de información, buzón de sugerencias, calendario, libro de registro de llamadas, herramienta para la evaluación de medios de comunicación y un taller, con la finalidad de fortalecer de la comunicación interna dentro del establecimiento.

Por este medio hago de su conocimiento la autorización de la propuesta presentada, para efectos de la misma firmo esta carta de validación.

Atentamente,



Directora Marilyn Lisbeth Oliva Castellanos
Centro Educativo Fe y Alegría No.45



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

Guatemala, 14 de noviembre de 2013
Orden de impresión
No. 013-2013 CLF/Akmg

Estudiante
ARELIS RENEE BOLAÑOS MANCIO
Carné 100024134

Estimada 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 CENTRO EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA No. 45”**, 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 una profesional egresada 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. Aracelly Mérida
Coordinadora

Departamento de Estudios de Postgrado



Lic. Julio Sebastián Chilín
Director ECC

c.c. Archivo