



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **MERCEDES CATALINA BACA RUIZ** con CI. 172010950-1 y **JANICE ELIZABETH BALSECA LASSO** con CI. 171823695-1, autoras del trabajo de graduación intitulado: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO DIEZ DE AGOSTO EN EL AÑO 2015**, previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, octubre 2015


MERCEDES CATALINA BACA RUIZ
CI. 172010950-1


JANICE ELIZABETH BALSECA LASSO
CI. 171823695-1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE PSICÓLOGAS ORGANIZACIONALES**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA
COLEGIO DIEZ DE AGOSTO EN EL AÑO 2015**

**MERCEDES CATALINA BACA RUIZ
JANICE ELIZABETH BALSECA LASSO**

DIRECTORA: LUCÍA GONZÁLEZ, MSc.

QUITO, OCTUBRE 2015

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a nuestros padres y familia quienes han sido soporte y apoyo durante estos años de nuestra carrera. A Dios quien nos ha guiado y nos ha dado fortaleza y perseverancia durante todos estos años.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a nuestra directora de proyecto Máster Lucía González quien nos ha apoyado, guiado y orientado en la realización de este proyecto.

A la Máster. Elida Romero Rectora de la Institución, por la apertura y ayuda para hacer posible este proyecto, a los directivos, docentes y administrativos por su colaboración y dedicación.

A nuestras familias y amigos por su respaldo a lo largo de esta etapa.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1 GENERALIDADES	1
1.1 Datos de la Institución	1
1.1.1 Direccionamiento estratégico	1
1.1.1.1 Misión	1
1.1.1.2 Visión	1
1.1.1.3 Valores	2
1.1.1.4 Objetivo Institucional	2
1.1.2 Estructura Organizacional	3
1.2 Justificación	4
1.3 Antecedentes	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivos General	6
1.4.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II	7
2 MARCO TEÓRICO	7
2.1 Definición de comunicación organizacional	7
2.2 Función de la comunicación organizacional	8
2.3 Tipología de la comunicación	10
2.4 Definición de comunicación interna	11
2.4.1 Funciones de comunicación interna	11
2.4.2 Canales de la Comunicación interna	12
2.4.3 Tipos de Comunicación interna	13
2.4.3.1 Comunicación formal	13
2.4.3.2 Comunicación informal	13
2.4.4 Comunicación Jerárquica	14
2.4.4.1 Comunicación descendente	14
2.4.4.2 Comunicación ascendente	16

2.4.4.3 Comunicación Horizontal	17
2.5 Cultura Organizacional	19
2.5.1 Definición.....	19
2.5.2 Comunicación Interna y Cultura Organizacional.....	20
2.6 Plan de comunicación	21
2.6.1 Diseñar acciones de comunicación	22
2.7 Comunicación en Instituciones Educativas	23
CAPÍTULO III	24
3 MARCO METODOLÓGICO	24
3.1 Resultados entrevistas.....	47
3.2 Resultados grupo focal	48
CAPÍTULO IV.....	54
4 PROYECTO	54
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	81
ANEXO 1	82
ANEXO 2	92
ANEXO 3	145
ANEXO 4	147
ANEXO 5	148
ANEXO 6	151
ANEXO 7	153
ANEXO 8	177
ANEXO 9	178
ANEXO 10	180
ANEXO 11	183
ANEXO 12	189

ANEXO 13	190
ANEXO 14	192
ANEXO 15	199

CAPÍTULO I

1 GENERALIDADES

1.1 Datos de la Institución

La Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, se encuentra ubicada entre la calle Carchi OE- 859 Bomboná y Nicaragua, en el Barrio céntrico de la ciudad de Quito “San Juan”, en Pichincha – Ecuador. La Institución cuenta con 1.500 estudiantes entre Educación General Básica y Bachillerato General Unificado, constituida por 54 maestros y 27 personas del área Administrativa. Su actividad principal está enfocada a impartir educación desde el Inicial, Básica y Bachillerato (Ministerio de Educación, 2013).

1.1.1 Direccionamiento estratégico

1.1.1.1 *Misión*

La Unidad Educativa “Diez de Agosto”, es un plantel fiscal que forma seres humanos sensibles fundamentados en valores, con alta preparación humanística, científica y tecnológica, en el marco de la excelencia educativa. Cuenta con un equipo profesional empoderado, que vincula armoniosamente a toda la Comunidad Educativa en aras de promover una sociedad proactiva, propositiva, más justa e inclusiva; generando bachilleres capaces de desenvolverse eficientemente en su proyecto de vida y continuar con éxito sus estudios superiores (Ministerio de Educación, 2013).

1.1.1.2 *Visión*

La Unidad Educativa “Diez de Agosto” será una institución líder a nivel nacional e internacional y comprometida con el desarrollo integral del ser humano, formando a la niñez y juventud en valores, en el marco de la calidad y calidez educativa con un alto nivel académico, profesional y humanístico; forjando seres humanos íntegros para el progreso y desarrollo sostenible y sustentable del País (Ministerio de Educación, 2013).

1.1.1.3 *Valores*

Comunidad Educativa menciona los siguientes valores de la Institución:

Respeto implica una actitud de estima hacia sí mismo y los demás y la observancia de deberes y derechos.

Responsabilidad: hacerse cargo de cada uno de sus actos y asumir sus consecuencias.

Honestidad, decir la verdad y luchar contra la corrupción, la copia, el dolo, la difamación.

Solidaridad significa comprometerse en la solución de los problemas y necesidades de los demás.

Justicia, dar a cada quien lo que le corresponde respetando derechos y deberes.

Amor es la expresión de afecto y cuidado para consigo mismo y para con los demás (Ministerio de Educación, 2013).

1.1.1.4 *Objetivo Institucional*

El objetivo principal es establecer un plan de gestión estratégica institucional que se articule con los nuevos componentes del sistema educativo: Nuevo Modelo de Gestión Territorial, Nuevo Modelo de Apoyo y Seguimiento a la Gestión Educativa, Estándares Educativos, Currículo de Educación General Básica y Bachillerato General Unificado, una herramienta de mejora continua en beneficio de los estudiantes la comunidad (Ministerio de Educación, 2013).

1.2 Justificación

Este proyecto ha permitido plantear mejoras a la comunicación interna entre el personal Administrativo y Docente de la Institución, por medio de diferentes canales y procesos que permitieron formalizar la misma. Las instituciones educativas en general no cuentan con procesos de recursos humanos bien estructurados, por esta razón es fundamental que se establezca un sistema de comunicación interna, siendo éste la base de diferentes procesos internos y externos de una organización, permitiendo mejorar las relaciones interpersonales en la organización, mejorar el clima laboral, que exista sentimiento de pertenencia hacia la Institución y mejorar así su cultura organizacional.

Además, cabe destacar la gran influencia que tendrá la Comunicación Interna en la imagen externa de la organización, ya que, al verse incrementado el sentido de pertenencia, sentirse identificados con la organización y ver mejoradas sus relaciones laborales, los empleados transmitirán una imagen positiva de la organización hacia el exterior, comenzando por sus círculos de influencia (Busso, 2014).

El abordaje del presente tema investigativo permitió mejorar los procesos de comunicación interna mediante el óptimo uso de los canales, una efectiva y ordenada transmisión de la información al cliente interno y externo (estudiantes, profesores, personal administrativo, padres de familia).

Los docentes y personal administrativo fueron partícipes de un sistema de comunicación, ésto les permitió expresar sus opiniones y al sentirse escuchados se logró que sus objetivos puedan estar alineados a los objetivos de la Institución. De igual forma se vieron beneficiados estudiantes y padres de familia permitiendo una mejora en la comunicación entre docentes, personal administrativo y autoridades en los diferentes requerimientos, inquietudes dificultades y sugerencias.

Llevar a cabo este proyecto fue muy útil, ya que ayudó a que existan espacios de mejoramiento continuo para la resolución de conflictos. La comunicación interna es actualmente una práctica útil para transmitir a toda la Institución su misión, visión, objetivos y metas en cada uno de los integrantes de la misma.

De acuerdo Busso en su libro, se puede promover una atmósfera de camaradería al abrir nuevos canales de comunicación, como por ejemplo, un chat interno, favoreciendo las buenas relaciones entre los empleados y contribuyendo a mayor satisfacción laboral. La eficiente comunicación interna también aumentará el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización, generando que los mismos sientan que trabajan por un objetivo en común (Busso, 2014).

Es importante que existan canales adecuados de comunicación interna para la organización ya que éstos influyen en la vinculación e integración de cada uno de los miembros, influyendo de manera positiva en la satisfacción, el rendimiento del desempeño, el trabajo en equipo, la eficacia en los procesos y en la motivación.

1.3 Antecedentes

Actualmente la educación en el Ecuador está viviendo un cambio en su estructura, lo cual conlleva a que existan cambios en los estándares de calidad, lo que obligó a implantar y mejorar los procesos de comunicación interna para adaptarse a las exigencias del medio actual.

La Unidad Educativa Colegio “Diez de Agosto”, no contaba con un sistema de comunicación interna estructurado, ni se había evidenciado algún estudio referente al mismo, no existían canales formales que se estuvieran llevando a la práctica, ocasionando así que los colaboradores no comuniquen de manera adecuada e idónea unos con otros.

Se mantuvo una reunión con la Rectora del Plantel, la cual enfatizó sobre los diferentes problemas que se encontraba viviendo la Institución con relación a la comunicación interna, los cuales se vieron reflejados en los inconvenientes que existían en las diferentes áreas, como era la falta involucramiento de los colaboradores en las actividades diarias, el desconocimiento de las funciones y actividades que deben cumplir y que no se encontraban delegadas de manera correcta, el manejo erróneo de la información y que se transmitía a destiempo, dando como resultado que ésta fuera divulgada por medio de chismes y

rumores, afectando a las relaciones interpersonales y laborales, creando desorganización y un clima laboral poco idóneo para el personal.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivos General

Diseñar y aplicar un sistema de Comunicación Interna para la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto en el año 2015.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Revisar la teoría existente con relación a la comunicación interna.
- Diagnosticar la situación e identificar el grado de satisfacción de la comunicación interna y sus diferentes canales.
- Diseñar la intervención del sistema de comunicación interna.
- Aplicar el sistema de comunicación interna.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Definición de comunicación organizacional

La comunicación organizacional es un elemento clave para las empresas, el buen manejo de ésta genera un sentimiento de pertenencia por parte de los colaboradores, y a su vez permite que todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la organización, se los realicen de una manera efectiva y eficiente.

“La Comunicación Organizacional es un campo de conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio” (Andrade, 2005).

La comunicación organizacional está ligada estrechamente al recurso humano de una organización, pues todos los procesos existentes en la misma son manejados por los colaboradores, quienes a su vez se involucran en prácticas eficientes de comunicación con el objetivo del mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

La comunicación se ha convertido en un elemento estratégico en la gestión de empresas e instituciones. En un entorno de competitividad creciente, dominado por la fuerza del mercado y la presión social, las organizaciones han tenido que replantearse nuevas e innovadoras formas de administración, para agregar valor a sus productos/servicios, a la marca y a su imagen pública (Enríquez, Madroñero, Morales, & Soler, 2008).

Es importante que las organizaciones cuenten con un plan de comunicación, ya que es una herramienta fundamental para el desarrollo de una empresa, permite que los procesos sean llevados de manera formal y que exista una vinculación de los colaboradores con las estrategias, objetivos y metas de la empresa.

2.2 Función de la comunicación organizacional

La comunicación en la organización es de gran relevancia, pues ayuda a los colaboradores a conocer los procesos que se dan internamente, facilita el flujo de mensajes a todas las áreas permitiendo que se comuniquen de una manera más efectiva y ayuda a los colaboradores a comunicar sus ideas y opiniones en relación a la organización.

Según el autor Robbins (2004) “La comunicación cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información”.

Control

Para el autor Robbins (2004), la comunicación sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan. Por ejemplo cuando, se pide a los empleados que primero comuniquen cualquier inconformidad laboral a su jefe inmediato; que se apeguen a la descripción de su puesto o que obedezcan las normas de la compañía, la comunicación realiza una función de control.

Toda organización tiene reglas y estatutos internos que se deben seguir y cumplir, esto ayuda a crear lineamientos para el adecuado funcionamiento de la organización y el correcto comportamiento de los miembros de la misma, estas reglas deben ser aplicadas a todos los niveles jerárquicos, por eso es indispensable que los jefes y colaboradores tengan una buena comunicación, para así evitar autoritarismo y la imposición, e implementar una comunicación abierta y sin obstáculos.

Motivación

Para el autor Robbins (2004), la comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, que tan bien lo están haciendo y que puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo. El establecimiento de metas específicas, retroalimentación sobre el avance hacia las metas y el reforzamiento de una conducta deseada estimulan la motivación y requieren de comunicación.

La comunicación en la organización, faculta a los altos mandos, para retroalimentar el trabajo de sus colaboradores, permitiéndoles comunicar a su trabajador cuáles son las fortalezas y cuáles son sus aspectos a mejorar, esto genera motivación y estimula al trabajador a mejorar su desempeño, crea compromiso con su trabajo y por ende con la organización.

Expresión emocional

Para el autor Robbins (2004), para muchos empleados, su grupo de trabajo es una fuente principal de trato social. La comunicación que tiene dentro del grupo es un mecanismo fundamental por el que los miembros manifiestan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por lo tanto la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y de satisfacción de necesidades sociales.

Todos los miembros de la organización, comparten con un grupo de trabajo con el cual se comunican los aspectos los positivos y negativos del día a día que se dan dentro de la organización o en sus respectivas áreas de trabajo, es importante que una persona comunique claramente lo que siente, lo que percibe con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y laborales.

Información

Para el autor Robbins (2004) “La última función de la comunicación es la que facilita la toma de decisiones. Ofrece la información que individuos y grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir datos para identificar y evaluar opciones alternativas.”

La comunicación es fundamental dentro de la organización, pues permite llevar a cabo todos los procesos internos y externos que se dan en la misma, es de gran trascendencia que todos los mensajes sean comunicados de una manera eficaz para evitar inconvenientes en las áreas de la organización y así mejorar y efectivizar el trabajo de cada uno de los colaboradores.

2.3 Tipología de la comunicación

Para una organización la comunicación es básica e indispensable, pues de ésta depende que se den muchos procesos dentro de la misma, además permite una adecuada relación entre todos los colaboradores de la organización y con todos los clientes externos que esta posea.

Según el autor Andrade, podemos distinguir dos categorías, dependiendo de los públicos a los que se dirige el esfuerzo comunicativo:

Comunicación interna: conjunto de actividades efectuadas por la 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 mantenga informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2005).

Este tipo de comunicación se da solo con los miembros de una misma organización, por esta razón eso es de gran relevancia, ya que permite que los colaboradores se involucren en los procesos que maneja internamente la organización, además ayuda a la sociabilización de todos los niveles jerárquicos con todas las áreas de la empresa permitiendo así un clima laboral óptimo y un mayor flujo de información.

Comunicación externa: Conjunto de mensajes emitidos por la organización, hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promocionar sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como publicidad (Andrade, 2005).

Este tipo de comunicación se maneja desde la organización hacia las diferentes instancias externas, ya que la organización al ser parte del medio, necesita ofertar sus productos o servicios, por esta razón debe comunicar de manera correcta la información a transmitir, ya que de esto depende que se logre el éxito de la misma en el medio externo.

2.4 Definición de comunicación interna

La comunicación interna 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. (Ecured, 2015).

La comunicación interna está dirigida a los colaboradores de una organización, siendo una herramienta clave en toda empresa para lograr objetivos, metas comunes y dar respuesta a diferentes necesidades. Es importante que se informe al personal lo que ocurre dentro de ésta. Esto no solo ayudará a reducir el rumor y que la información se filtre de manera errada, sino que permitirá que los colaboradores se sientan más seguros, más comprometidos y motivados logrando así incrementar su productividad y la satisfacción laboral en cada uno de ellos.

La comunicación interna es un sistema que integra a todos y cada uno de los miembros de una organización. Sin comunicación, no es posible que puedan direccionarse a un objetivo en común o a una misma dirección. La comunicación, no puede ser únicamente unidireccional, ésta debe ser bidireccional permitiendo la interacción y la retroalimentación unos con otros.

Es fundamental entender que la comunicación interna y externa deben estar relacionadas una con otra. Si los procesos de comunicación interna son manejados de manera idónea y existe un sentido de pertenencia propicio de cada colaborador es probable que éstos sean los que transmitan una imagen adecuada y positiva de la empresa al exterior, lo cual beneficiará a la organización, por lo tanto debe existir armonía entre ambas, con el objetivo de posesionar a la empresa y por ende comprometer laboralmente a sus colaboradores.

2.4.1 Funciones de comunicación interna

Según los autores, Enrique, Madroñero, Morales y Soler (2008) presentan tres funciones claras:

- Información: Una buena información es imprescindible para que para que las personas estén motivadas al realizar su trabajo y lo desarrollen correcta y eficientemente.
- Explicación: Para que las personas puedan identificarse con los objetivos que persigue la empresa, deben conocer y comprender las razones de las ordenes que reciben y las decisiones que se toman dentro de la misma. Y todos los departamentos deben estar informados puntualmente de la marcha y del funcionamiento de sus tareas.
- Interrogación: Es muy importante, para fomentar la comunicación entre los distintos departamentos que componen el total de la organización, crear el hábito de hacer preguntas de aclaración, permitir el intercambio información y abrir la posibilidad de dialogo entre sus miembros (Enríquez, et al., 2008).

La comunicación interna presenta funciones específicas dentro de una organización, en primera instancia fomenta el dialogo, creando espacios de participación y retroalimentación en donde todos puedan ser partícipes, aportando y resolviendo dudas e inquietudes que se presenten. También ayuda a cuidar el clima laboral y que éste pueda ser el más idóneo para el personal afianzando la cultura organizacional. Además crea una mayor gestión en cuanto a la información, compartiendo y difundiendo información que sea útil e interesante para el medio, definiendo roles y funciones en las tareas y objetivos para que puedan ser cumplidos de manera correcta.

2.4.2 Canales de la Comunicación interna

La principal función de los canales de comunicación interna es “permitir un desarrollo, coordinación y cumplimiento formales de tareas”, transmitiendo mensajes que informen y que “ayuden a los miembros de la organización a comprender el estado actual de la organización y sus roles en la misma” (Kreps, 1990). (Enríquez, et al., 2008).

Según los autores Enríquez, et al., (2008), existen algunas herramientas de la comunicación interna y éstas son:

Reuniones: Reuniones con miembros del equipo o reuniones con otras divisiones.

- **Grupos:** Grupos de trabajo interdepartamentales o grupos de mejora.
- **Varios:** Tablones de anuncios, memos para informar sobre asuntos de la empresa, actos o eventos internos, manual de acogida, plan de comunicación interna, revista interna, encuestas de clima laboral, intranet, teléfonos de información (Enríquez, et al., 2008).

2.4.3 Tipos de Comunicación interna

2.4.3.1 *Comunicación formal*

Según el autor (Tiempos Modernos, 2009) “Es la propia organización la que establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se emplea para transmitir órdenes e instrucciones, o cuestiones relacionadas con el trabajo”.

La comunicación formal transmite mensajes específicos y oficiales de una Organización, su objetivo es claro, conocer el estado de la empresa, roles o funciones tareas y metas que se deben cumplir en la misma. Sigue un orden jerárquico y se da por medio de canales orales y escritos.

2.4.3.2 *Comunicación informal*

Según el autor (Tiempos Modernos, 2009) “Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.”

Esta comunicación no es planificada ni controlada, se desarrolla por medio de relaciones interpersonales que se dan en la Organización, la información que se transmite es de tipo no oficial y no requiere un canal formal para poder transmitir o enviar la misma. Esta

comunicación se da por cada colaborador, la principal forma de comunicar es por medio del rumor y muchas veces se da por la falta de claridad en la información o la ausencia de la misma a través de los canales formales.

Rumor

Un rumor se define como una idea no comprobada que circula por el interior y exterior de una empresa. Todo rumor tiene tres componentes: objetivo (objeto del rumor), la alegación (conecta al rumor con su objetivo) y fuente (quien lo difunde originalmente) (Arriagada, 2009).

El principal detonante del rumor de la comunicación informal, es la desinformación o la falta de comunicación formal que existe en la empresa. Ante la ausencia o escasa información, los individuos buscan por sus propios medios informarse sobre un tema específico de interés personal o corporativo, acudiendo a diversas fuentes de información que no siempre se encuentran preparadas para informar correctamente.

2.4.4 Comunicación Jerárquica

2.4.4.1 Comunicación descendente

Es el tipo de comunicación formal más básico y tradicionalmente utilizado. Suele ser considerada como la forma natural o espontánea de transmitir información en las organizaciones. Surge de la alta dirección y desciende de forma vertical hacia los niveles inferiores. Es una herramienta de gestión muy importante para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas que se realizan en la organización (Enríquez, et al., 2008).

Es primordial que en toda organización la comunicación descendente, facilite que las funciones y objetivos puedan cumplirse a cabalidad, de esta manera se coordina de manera adecuada las tareas y se logra metas comunes con todos los colaboradores de la misma. Adicionalmente, la información utiliza canales de comunicación formal los cuales facilitan la transmisión de dichos mensajes.

Medios de la comunicación descendente

Existen algunos medios para poder transmitir la comunicación descendente.

- a) Publicaciones periódicas de distribución general.
- b) Noticias o flash informativo breves.
- c) Hojas informativas para mandos.
- d) Tablones de anuncios.
- e) La guía práctica de la empresa.
- f) Folletos y campañas publicitarias en el interior de la organización.
- g) Carteles
- h) Los objetivos promocionales.
- i) El video.
- j) Los canales audio (Enríquez, et al., 2008).

Estos canales formalizan los mensajes u órdenes que se quiere transmitir con el fin de cumplir objetivos y metas que se requieren, adicionalmente ayuda a que esta información se maneje de manera ordenada hacia los subordinados o hacia quienes se transmite la información.

Objetivos de la comunicación descendente

Los objetivos de la comunicación descendente son:

- a) Implantar y fortalecer la cultura de la organización.
- b) Reducir la incertidumbre del rumor.
- c) Asegurar que todos conozcan y entiendan los principios y las metas de la organización.
- d) Lograr credibilidad y confianza.
- e) Extender la idea de la participación.
- f) Agilizar los canales de transmisión de la información.
- g) Fortalecer los roles jerárquicos.

h) Favorecer y hacer operativa la comunicación (Enríquez, et al., 2008).

Existen objetivos claves dentro de la comunicación descendente éstos no solo ayudan a que fluya la comunicación de manera efectiva, aseguran que se cumplan metas de la misma guiados o enviados por los directivos. Además, se logra que sea participativa, enfocando el interés de todos los colaboradores de la organización.

Es importante recalcar que la comunicación descendente debe contener información veraz, sin saturar la información que se transmite en los diferentes canales, debe ser clara, precisa y oportuna para que los colaboradores no sientan confusión en las órdenes que puedan ser delegadas, así se evitará que sea poco precisa y que no se logre lo que se desea o se espera de ésta.

2.4.4.2 Comunicación ascendente

Según los autores, la comunicación ascendente o flujo de comunicación hacia arriba surge de los niveles bajos de la empresa o institución, y su recorrido es justo el contrario de la descendente: nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, a la alta dirección de la empresa (Enríquez, et al., 2008).

Esta comunicación está dirigida a los altos mandos de una organización, los empleados son quienes la envían, es muy importante ya que ayuda a fomentar el diálogo y que todos sientan que son parte activa y participativa en una organización, de esta manera se incrementa la retroalimentación que logra conectar y complementar la comunicación descendente de forma eficiente. Los colaboradores pueden aportar con nuevas ideas que ayuden a un funcionamiento clave de cada área en las diferentes tareas o funciones que se presenten dentro de la misma.

Medios de la comunicación ascendente

Existen algunos medios para poder transmitir la comunicación ascendente.

a) Reuniones periódicas

- b) Entrevistas personalizadas
- c) Jornadas de despachos abiertos
- d) Círculos de calidad
- e) Las notas de obligada respuesta
- f) Teléfonos de servicios
- g) Encuestas (Enríquez, et al., 2008).

Estos medios o canales tienen el objetivo de enviar retroalimentación a los directivos de una empresa sobre los diferentes acontecimientos o problemas que se presentan dentro de la misma, esto no solo ayuda a aportar con diferentes ideas para la toma de decisiones en las diferentes actividades que se presenten, además genera compromiso, y que los colaboradores sientan que son parte de la empresa.

Objetivos de la comunicación ascendente

El objetivo fundamental de la comunicación ascendente es favorecer el diálogo social en la empresa o institución para:

- a) Que todos se sientan protagonistas de la actividad y de los objetivos corporativos.
- b) Que afloren energías y potencialidades ocultas.
- c) Lograr el máximo aprovechamiento de las ideas.
- d) Favorecer el autoanálisis y la reflexión.
- e) Estimula el consenso (Enríquez, et al., 2008).

El objetivo de la comunicación ascendente, genera motivación entre sus colaboradores, permite generar nuevas ideas, incentivar el trabajo en equipo logrando objetivos en común que conlleve a mantener una retroalimentación activa entre los miembros de la organización.

2.4.4.3 Comunicación Horizontal

Según los autores, la comunicación horizontal es la que se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquico; por lo tanto, se desplaza siguiendo

las líneas horizontales del organigrama, es sus diferentes niveles, produciendo un intercambio de informaciones entre compañeros o iguales (Enríquez, et al., 2008).

Este tipo de comunicación permite que se pueda transmitir la comunicación de manera eficaz, forjando la cooperación y el apoyo unos con otros. Facilita el cumplimiento, la organización y mejora las relaciones interpersonales entre los miembros de un área y de una organización para que éstos puedan enlazarse de manera adecuada, además permite solucionar conflictos y problemas que puedan darse en el día a día permitiendo lograr trabajo en equipo.

Medios de comunicación horizontal

Existen algunos medios para poder transmitir la comunicación horizontal.

- a) Reuniones de trabajo entre departamentos.
 - b) Encuentros y eventos que permitan el dialogo y el contraste de opiniones.
 - c) Elaboración de informes.
 - d) Comunicados varios (cartas internas, notas recordatorias, etc.)
- (Enríquez, et al., 2008).

El propósito principal de proveer canales de comunicación horizontal es fomentar la coordinación de tareas y la solución de problemas, adicionalmente tiene como ventaja mejorar las relaciones interpersonales con cada una de las áreas de la organización, lo que facilita la satisfacción laboral entre los miembros de la misma.

Objetivos de la comunicación horizontal:

Los objetivos de la comunicación horizontal siguientes:

- a) Favorecer la comunicación de individuos entre los distintos departamentos y en el interior de estos.
- b) Facilitar los intercambios interdepartamentales.
- c) Hacer posible un proyecto de empresa basado en participación.

- d) Mejorar el desarrollo organizativo.
- e) Incrementar la cohesión interna.
- f) Agilizar los procesos de gestión.

Es importante recalcar que el objetivo de la comunicación horizontal es fortalecer los vínculos o relaciones interpersonales entre los miembros de un área específica o entre varias áreas de una organización.

2.5 Cultura Organizacional

2.5.1 Definición

Según el autor, la cultura empresarial es el conjunto de normas, escritas o no, que componen la base del comportamiento de los empleados de la compañía, y que inspiran tanto sus relaciones internas, como las que mantienen con sus diferentes públicos, desde los clientes a la sociedad en general (Bel Mallen, 2005).

La cultura organizacional es la base que rige los pilares fundamentales de una empresa, así como su accionar en los diferentes procesos, además permite que la organización se involucre y trabaje en objetivo en común que lleva al mejoramiento de la misma y al cumplimiento de los diferentes objetivos y procesos.

Para el autor, cuando se conectan estos principios con un conjunto de objetivos, ya sean generales, de grupo o individuales, se dispone de un sistema de gestión en el que cada empleado tiene claro, no solo hacia dónde va su empresa, sino también cual es la contribución que se espera de el mismo (Bel Mallen, 2005).

La cultura organizacional trabaja e influye en el comportamiento de cada miembro de la organización para mejorar en el desempeño y su productividad, en la motivación, en la calidad del trabajo, en la satisfacción laboral y por ende mejorar el clima laboral de la organización.

Los autores, definen la cultura organizacional como, un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos (Marín, Cano, Zeballos, & Mora, 2009).

Todos los individuos de una organización forman parte la cultura organizacional, en la que comparten un conjunto de normas, comportamientos, hábitos y tradiciones dentro de ésta y que la definen como única y diferente referente a otras organizaciones, lo que ayuda a crear un sentido de pertenencia en cada uno de los colaboradores que conforman la misma.

2.5.2 Comunicación Interna y Cultura Organizacional

Para que exista comunicación interna, la cultura empresarial tiene que hacerlo posible, creando una identidad propia donde la imagen interna y externa confluya en un mismo modo de actuar y de ser de la empresa. Cultura y comunicación son, en el ámbito empresarial, dos términos estrechamente unidos (Bel Mallen, 2005).

La relación entre cultura y comunicación permite crear una imagen de la organización que se proyecte de manera interna hacia todos los colaboradores de la empresa y externamente hacia los grupos de interés, de esta manera se logra que mediante el cumplimiento de los valores, su misión y visión puedan alcanzar una planificación estratégica deseada.

Es necesario un cambio de cultura empresarial donde la implementación de políticas de comunicación interna y la puesta en marcha de canales y medios que favorezcan la implicación y la consiguiente participación de todos en un proyecto común de empresa, se convierta en una realidad, aun mas, en una de las claves de la gestión empresarial de nuestros días (Bel Mallen, 2005).

La cultura y comunicación están estrechamente ligadas con los canales que envían la información para el cumplimiento y eficacia en los diferentes procesos y objetivos

institucionales, es por esta razón que estos dos elementos necesitan el apoyo y la participación de todos los colaboradores, guiados por los altos mandos de la organización.

Todo plan de comunicación interna viene asociado a un cambio en la cultura empresarial, es decir, en el conjunto de ideas, valores, y creencias que son compartidas por los miembros de una organización y que proporcionan coherencia, identidad y autoafirmación a la empresa frente a los cambios de entorno. En este sentido, la comunicación es uno de los elementos que hacen posible la unidad, la participación y la lucha por un proyecto empresarial (Bel Mallen, 2005).

Toda organización debe contar con un plan de comunicación interna que esté estrechamente ligado con su cultura organizacional, debe estar detalladas cada una de las acciones a realizar con el objetivo de alcanzar los fines globales de la organización. Conocer las necesidades y deficiencias de la empresa y del personal, canales y sistemas de control con el objetivo de optimizar el trabajo en equipo logrando así metas comunes.

2.6 Plan de comunicación

Un Plan de comunicación interna es un documento escrito en el que se explican las actividades de comunicación con el fin último de alcanzar las metas de la organización, el marco de tiempo en que se llevaran a cabo y el presupuesto necesario para ello. Es una combinación de objetivos de comunicación, misión, y estrategias de la organización (Enríquez, et al., 2008).

El plan de comunicación interna busca conocer las necesidades, que tiene la organización y lograr objetivos comunes entre sus miembros, de esta manera mejorar la gestión en tareas y funciones, mejorar las relaciones entre las distintas áreas y promover la participación activa con el objetivo de motivar al personal y que éstos puedan transmitir una imagen positiva dentro y fuera de la organización.

Según los autores Enríquez, et al., (2008), “deben establecerse unos objetivos específicos, los objetivos deben ser en lo posible cuantificables, pactados y realistas.”

Es primordial tener claro cuáles son los objetivos que se desea alcanzar, éstos deben ser alineados a la realidad actual de la organización, es fundamental que se determine acciones y públicos que van a participar en el mismo, adicional, tener una programación, un presupuesto y un calendario con el objetivo de monitorear y dar seguimiento a cada una de las acciones a cumplir con el fin de evaluar si se cumplen o no, o si son efectivas o no.

Los autores proponen que, al plantear la estrategia de comunicación no debemos perder nunca de vista el quiénes somos y hacia dónde vamos (visión, misión cultura). La estrategia aunque parece algo muy simple, requiere una gran capacidad de análisis. La estrategia es el motor del automotor que vamos a producir (Enríquez, et al., 2008).

Es esencial que al plantear un plan de comunicación interna se defina los objetivos que se busca alcanzar, basarse en la misión y visión de una organización para poder llevarlos a cabo. Cabe recalcar que estas estrategias y acciones deben ser claras, precisas y concretas para que éste pueda ser factible. Se debe detectar las necesidades y lo que espera el personal de un plan de comunicación con el objetivo de potenciar un trabajo en equipo.

Para la realización de un plan de comunicación es importante analizar y elaborar un presupuesto y saber destinar a cada una de las actividades que se pretende realizar y cumplir. Cabe recalcar que es importante destinar un monto anual para la comunicación con el objetivo de trabajar en este y proponer nuevas y mejores prácticas.

Al finalizar el plan de comunicación es importante que sea evaluado con el objetivo de saber si las prácticas que se han presentado y realizado son las más idóneas y efectivas para la organización. Es importante identificar el objetivo al cual queremos llegar para poder lograr lo que se quiere y se espera del mismo.

2.6.1 Diseñar acciones de comunicación

Ante cada acto de comunicación que planeemos hacer, debemos plantear una serie de preguntas prácticas:

- ¿Qué queremos transmitir?
- ¿Qué resultado esperamos de la comunicación que vamos hacer?

- ¿Qué mensajes vamos a lanzar?
- ¿En qué plazo esperamos los resultados?
- ¿Cuál es el canal más adecuado?
- ¿Cómo va a medirse el resultado de la acción emprendida?
- ¿Qué otras herramientas (no de comunicación) van apoyar los mensajes lanzados?
- ¿Quién o quiénes son los responsables de esta comunicación? (Gestión Dirección de Empresas, 2015).

2.7 Comunicación en Instituciones Educativas

Según los autores, los trabajos de investigación en comunicación o en cultura y comunicación en organizaciones educativas son escasos, especialmente si somos estrictos en el tema, es decir si miramos a la comunicación organizacional y no, por ejemplo, a la comunicación en el proceso enseñanza –aprendizaje que es un tema que ha recibido más desarrollo y atención. Después de una búsqueda de antecedentes teóricos que desbrozan el problema de la comunicación interna, su relación con la cultura organizacional y las funciones y objetivos que se pueden perseguir, investigó sobre el estado de la comunicación interna en las organizaciones y el estudio de campo se centró en la influencia de la cultura empresarial en el desarrollo de la comunicación interna (Cantón & García, 2015).

Actualmente, en las instituciones educativas los procesos de comunicación interna son escasos, es fundamental dar la atención que se merece ya que puede ocasionar problemas en las diferentes áreas de la organización y en la calidad de las diferentes instituciones educativas y el funcionamiento de las mismas, a la vez ésta influye en la satisfacción laboral de cada uno de los miembros de la institución (profesores, directivos, estudiantes, personal administrativo). Es fundamental que exista la participación de cada uno de sus miembros con el objetivo de implantar procesos que mejoren la comunicación interna y sea esta más efectiva.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de esta disertación se elaboraron productos concretos, fundamentos teóricos y aspectos técnicos profesionales, por lo cual se optó por una modalidad de disertación tipo proyecto/producto. Esta disertación fue de tipo investigativa y aplicada, persiguiendo fines utilitarios. Adicionalmente fue una investigación bibliográfica, ya que se tomaron datos de fuentes escritas como libros y artículos y datos de campo recolectados en el sitio donde se aplicó el proyecto.

- **Investigación Bibliográfica:** A través de fuentes como libros relacionados a la comunicación, comunicación interna, comunicación organizacional; diferentes tesis y artículos investigados de biblioteca, así como diferentes sitios web con contenido sobre el tema.
- **Diseño y elaboración de los instrumentos de recolección de información:** Para el presente proyecto se diseñó una encuesta basada en reuniones que se mantuvo con la Rectora y los Directivos del plantel, los cuales informaron sobre la realidad que vive la Institución y las diferentes necesidades en relación a la comunicación interna, basándose en la información otorgada, se elaboró el instrumento con sus respectivas preguntas, las cuales fueron validadas con los directivos y con la supervisora del proyecto, para finalmente aplicar a todos los colaboradores. Para la construcción de esta encuesta, se tomó de ejemplo la forma del formato de la encuesta utilizada en la universidad de Concordia, St. Paul, Minnesota llamada “COMMUNICATION EVALUATION SURVEY/ CONCORDIA UNIVERSITY/ St. Paul, Minnesota”, basada en el cuestionario de encuesta de la International Communication Association.

Para la entrevista se diseñaron preguntas semiestructuradas para los Directivos de la Unidad Educativa con el fin de ampliar la información obtenida a través de la encuesta y poder sugerir posibles soluciones y planes de acción.

Para complementar el proceso diagnóstico se realizaron grupos focales, los cuales fueron diseñados de acuerdo a las necesidades de la Institución, diagnosticadas en la encuesta y en las entrevistas, para esto se diseñó un formato de guía con los aspectos a trabajar.

Las principales herramientas de recolección de datos aplicadas en la Institución fueron:

Encuesta: Se aplicó a todo el personal de la Institución, que comprende, el personal Docente y Administrativo con un total de 81 colaboradores. La encuesta está estructurada con preguntas de opción múltiple, por medio de las que se obtuvo información acerca de los diferentes canales de comunicación interna y los diferentes procesos que se dan. (Anexo 1: Encuesta para el diagnóstico de la comunicación interna)

Ficha de entrevista: Abierta semiestructurada; se aplicó a los Directivos y Altos Mandos de la Institución de forma personalizada y presencial y se obtuvo una descripción acerca de la problemática y de posibles soluciones a los problemas planteados. (Anexo 2: tabulación de resultados)

Grupo focal: Se aplicó al personal Administrativo y Docente en seis grupos de 12 personas, donde se pudo conocer la percepción y apreciación sobre la comunicación interna que tenían cada uno de los miembros de la organización, medios de comunicación, canales institucionales, los diferentes espacios de retroalimentación y principalmente las sugerencias de todo el personal, con el objetivo de diseñar e implantar el Plan de Comunicación Interna y optimizar procesos dentro de la misma. (Anexo3: ficha entrevista)

Revisión y validación de los instrumentos: Se realizó conjuntamente con la directora del proyecto y con la Rectora de la Institución, con el fin de abarcar todos los aspectos importantes a trabajar sobre la comunicación interna y sus canales.

Aplicación de los instrumentos: Después de la revisión y validación de instrumentos se procedió a la aplicación de la encuesta, entrevista y grupo focal a las diferentes áreas de la Institución.

Procesamiento y tabulación de la información recopilada: La organización de los instrumentos fue de tipo cualitativo como entrevistas y grupo focal donde se exploraron los aspectos que los colaboradores percibieron respecto a la comunicación interna, y cuantitativo como la encuesta, la cual fue tabulada mediante tablas estadísticas con gráficos representativos de cada uno de los enunciados evaluados.

Análisis e interpretación de datos: Después de la tabulación de los datos obtenidos de los instrumentos, se realizó la interpretación de los datos analizando conjuntamente los resultados de la encuesta, entrevista y grupo focal.

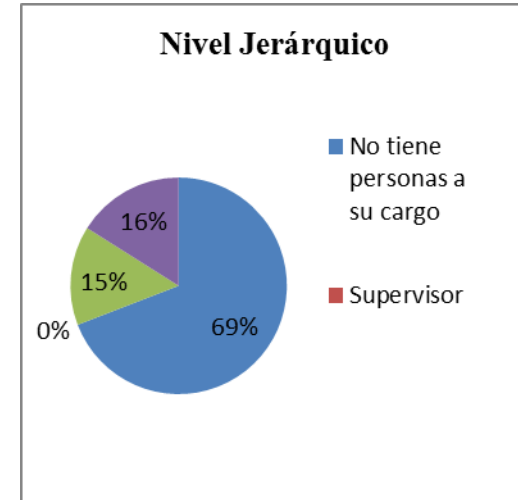
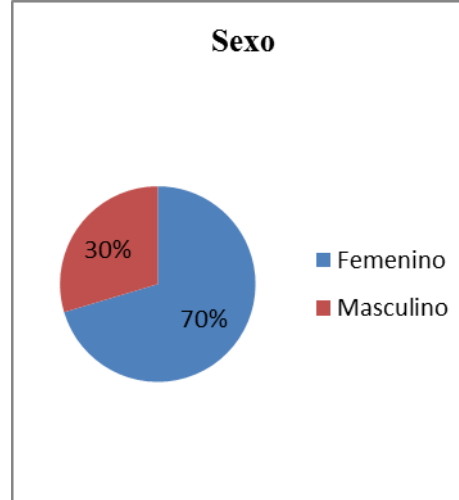
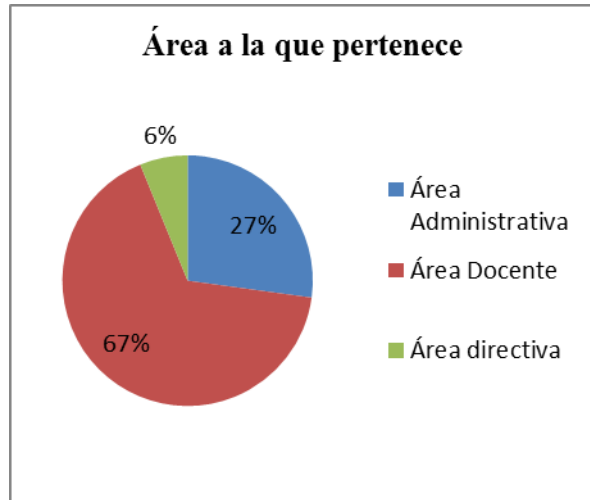
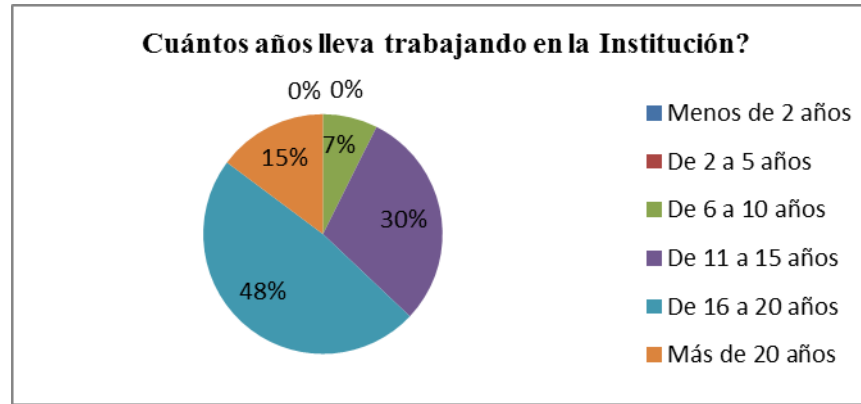
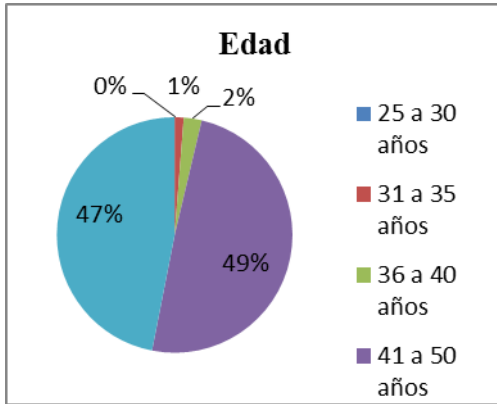
Se utilizó una metodología de tipo cualitativa y cuantitativa con el fin de obtener información acerca de la comunicación interna de la Institución, así mismo la percepción que tienen los colaboradores dentro de ésta y cómo influye en los flujos y canales donde se envía la información.

El universo de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto estuvo conformado por 81 colaboradores que trabajan en la Institución, conformado por 54 personas que pertenecen al área docente y 27 al área administrativa, es decir, el 100% de la muestra total para las encuestas.

Para las entrevistas se escogió una muestra no aleatoria en las cuales participaron los cinco Directivos de la Institución, y para el grupo focal se escogió a toda la población organizada en seis grupos de 12 personas cada uno.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

DATOS GENERALES:



Tablas 1-2-3-4-5

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)



Tablas 6-7-8-9-10-11-12-13-14

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

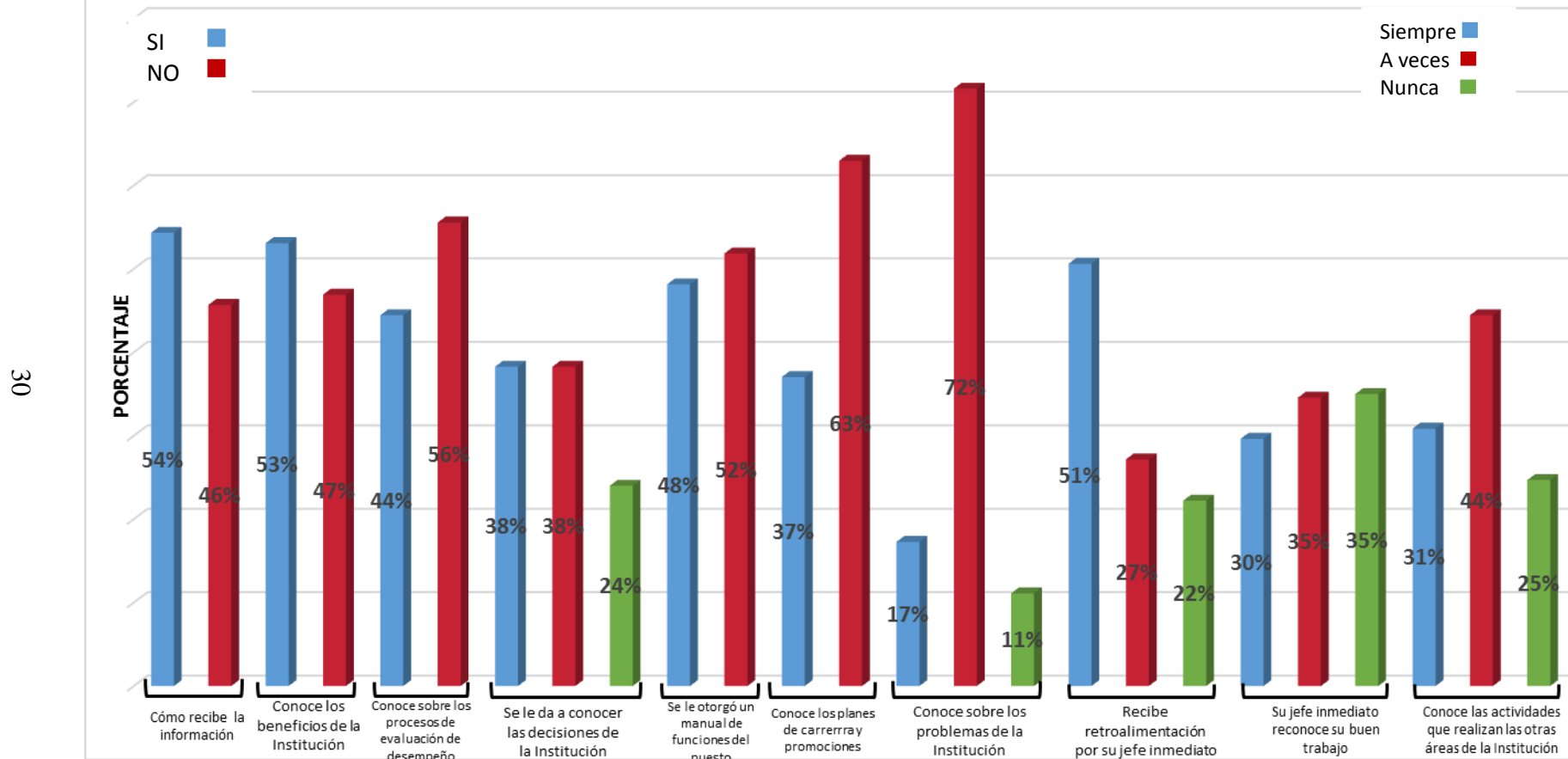
Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

En los aspectos de cultura organizacional se evaluaron los estatutos de la organización, el proceso de inducción y el sentido de pertenencia hacia la Institución. La mayoría de los encuestados conoce cuál es la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de la Institución, siendo éste un aspecto positivo dentro de la misma. Los resultados frente a la inducción se encuentran divididos pues algunos consideran que la inducción que recibieron por parte de la Institución fue buena mientras, que la otra parte del personal considera que fue mala y regular. Sin embargo cabe recalcar que los colaboradores de la Institución, pese a no conocer los aspectos mencionados, se sienten orgullosos de formar parte del Colegio, lo cual es un aspecto que influye directamente en la motivación y en el desempeño.

Según los autores “Una cultura fuerte debería reducir la rotación de personal, ya que demuestra un alto nivel de acuerdo con respecto a aquello que la organización representa. Esa clase de unanimidad de propósito fomenta la cohesión, la lealtad, y el compromiso organizacional” (Robbins & Judge, 2013).

Sin embargo es esencial trabajar en planes y programas para reforzar estos aspectos y que las personas se sientan más comprometidas e identificadas con la Institución. La inducción es un proceso que integra varios aspectos para la vinculación e integración del personal, es trascendental dar a conocer a qué se dedica la organización, las funciones y objetivos del cargo. Deberá estar dirigida a todos los miembros de la organización, y al personal nuevo que ingresa para que se socialice esta información ya que no solo crea un sentido de pertenencia dentro de la Institución sino que incrementa el compromiso, mejorando sus operaciones y cumpliendo los diferentes objetivos.

COMUNICACIÓN INTERNA- RECIBIENDO INFORMACIÓN



Tablas 15-16-17-18-19-20-21-22-23-24

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Esta información se encuentra dividida entre un grupo de personas que recibe la información de manera formal y otro grupo de personas quienes reciben la información de manera informal, este aspecto es muy importante, ya que permite determinar como la comunicación no se está llevando a cabo de forma adecuada.

Según los autores, es necesario que la comunicación formal transmita la máxima información que pueda ser relevante para los distintos grupos que configuran el activo humano de las compañías, porque de ellos depende ya existencia en mayor o menor medida de los rumores como medios complementarios de información informal (Enríquez, et al., 2008).

Se debe trabajar en formalizar los canales para transmitir la información y que esta pueda llegar a todos los miembros de la Institución.

Un 47% de los colaboradores no conoce sobre los beneficios que brinda la Institución, un 63% desconoce sobre los planes y promociones de carrera, adicionalmente un 56 % ignora sobre los procesos de evaluación de desempeño y un 52% afirma no haber recibido un manual de funciones al ingresar al Colegio.

Al ingresar a una empresa o institución es importante que el nuevo colaborador pueda conocer acerca de los beneficios, funciones, procesos de evaluación de desempeño, objetivos del cargo y planes de carrera que tiene éste dentro de la misma, ya que permite medir la eficacia en el trabajo y los objetivos a cumplir, permitiendo mejorar la ejecución en el puesto de trabajo, esto no solo da seguridad al empleado sino motiva al personal.

El 72 % de los colaborados afirman que no siempre se les da a conocer sobre los problemas que enfrenta la Institución, y un 48 % de los encuestados comenta que no se le da a conocer sobre las decisiones que la Institución toma.

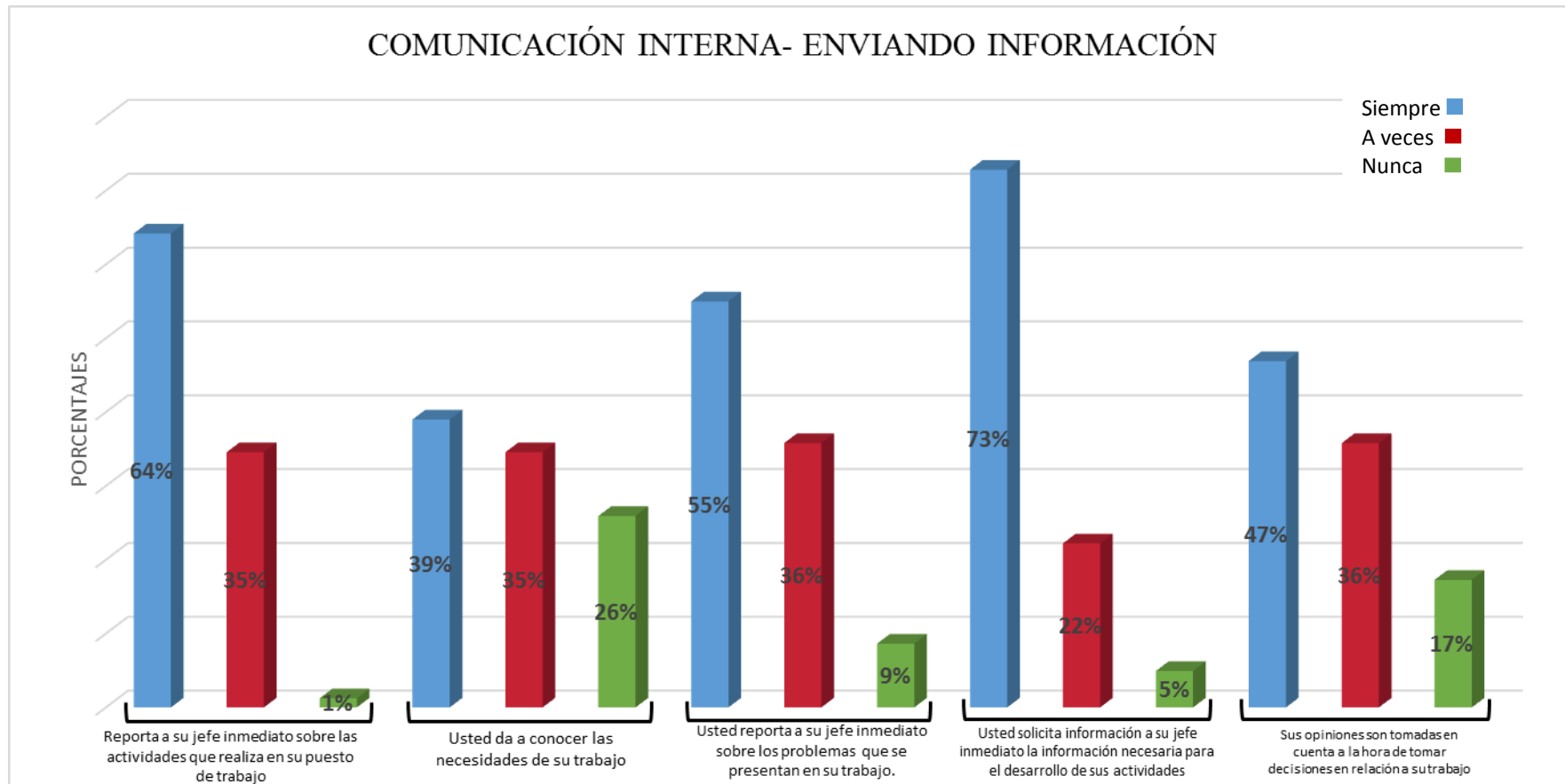
Es importante socializar de manera propicia sobre las diferentes decisiones y problemas que la Institución este afrontando en ese momento, con el objetivo de que las personas puedan estar preparadas, y puedan tomar acciones al respecto, para que no afecten de manera significativa a la misma y a sus miembros. Esto no solo ayudará a identificar los

problemas que está atravesando una organización sino ayudará a tomar las debidas precauciones de manera oportuna.

El 49% de los colaboradores afirman que no siempre reciben retroalimentación de su jefe inmediato. En los resultados sobre reconocer el trabajo que realizan los colaboradores dentro de la Institución se encuentra bastante dividido ya que un 30% es reconocido por su trabajo, mientras que el 70 % afirma que algunas veces o nunca obtiene un retroalimentación positiva sobre su trabajo.

Según el autor “proporcionar feedback a las personas que están a nuestro alrededor sobre lo que hacen correctamente (refuerzo positivo) es fundamental para fijar esa conducta, para evitar su extinción y para crear un buen ambiente en el grupo” (Fernández, 2007).

El proceso de retroalimentación ayuda a mejorar aspectos del trabajo que no se estén llevando de manera adecuada y poder tener una visión más amplia de sí mismo. Es fundamental que cada colaborador de la Institución pueda trabajar en sus diferentes fortalezas y oportunidades de mejora, este aspecto es crucial, ya que motiva a los colaboradores a que puedan seguir logrando sus metas en el trabajo diario y refuerza ciertas conductas que se desea obtener.



Tablas 25-26-27-28-29

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

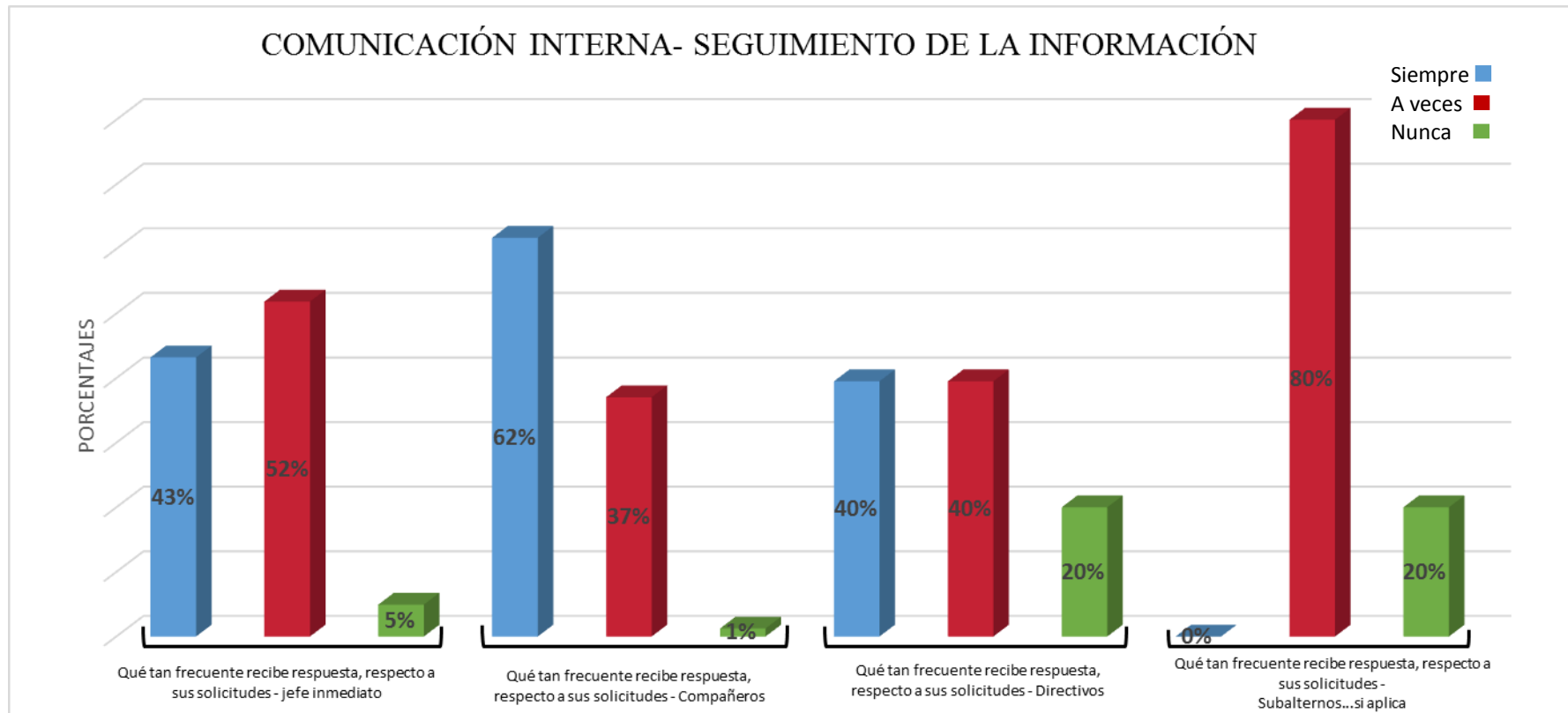
Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Los siguientes aspectos son importantes para el cumplimiento de las funciones y objetivos del puesto de trabajo. Los resultados son bastante positivos, ya que muestran el interés de los colaboradores para informar a su jefe inmediato sobre las tareas que se cumplen diariamente, solicitar información necesaria para un mejor desarrollo y reportar sobre los diferentes problemas o necesidades que se presentan en las actividades diarias.

Para los autores, la comunicación ascendente fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes informales sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. La comunicación ascendente permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas, y hacia la organización en general (Robbins & Judge, 2013).

Esto no solo ayudará a tener un correcto funcionamiento dentro de las áreas, sino a identificar problemas o necesidades conforme se vayan presentando, para que éstos puedan ser resueltos de manera idónea.

Tomar en cuenta las diferentes opiniones y sugerencias que el personal tenga en relación su puesto de trabajo es fundamental, pues ellos son los que viven el día a día y de esta manera ayudarán a plantear propuestas sobre los diferentes procesos, siendo así una fuente de motivación en donde aumente el interés en el trabajo diario promoviendo la innovación y creatividad entre los miembros de la Institución.

**Tabla 30**

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

De acuerdo a los resultados obtenidos, en su mayoría el personal no siempre recibe respuesta a las solicitudes presentadas. Se debería trabajar en los canales por los cuales se transmite la información con el objetivo de que ésta llegue de manera oportuna y a su vez se dé siempre una respuesta.

Según el autor, “No podemos olvidar que la comunicación es un proceso de ida y vuelta. La comunicación interna no consiste sólo en emitir mensajes (como muchos piensan) a los diferentes públicos internos sin recibir ningún feedback. Comunicación (interna) es emitir y recibir” (Fernández, 2007).

Es trascendente que toda solicitud que realice el personal acerca de los diversos temas relacionados a la Institución y las necesidades de la misma, obtenga una respuesta, es posible fomentar la generación de estas respuestas a través de reuniones de sensibilización en las cuales se muestre la importancia de la comunicación y sus beneficios.

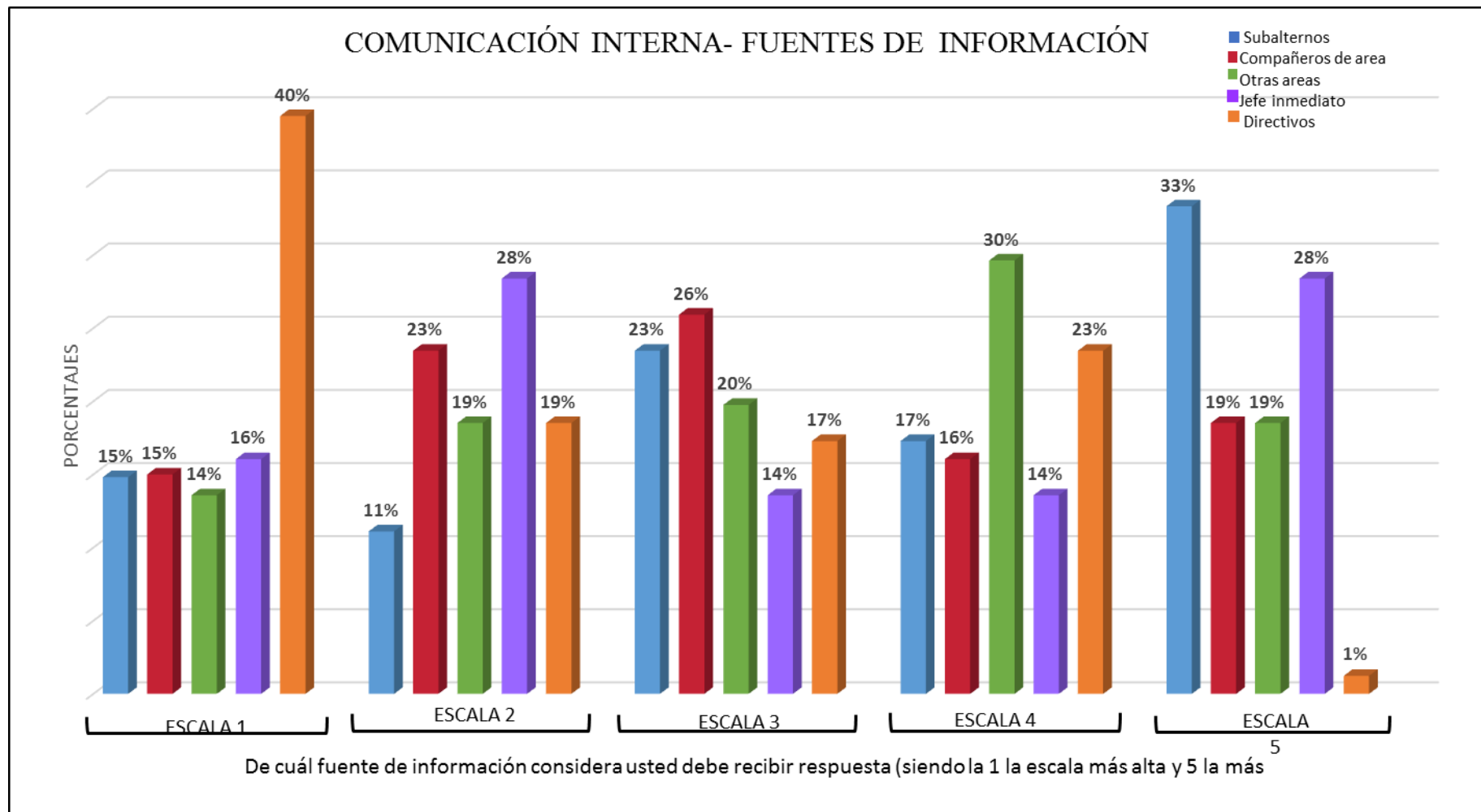


Tabla 31-32

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

En la escala número uno un 40% de los colaboradores considera que los Directivos juegan un papel importante al momento de transmitir la información, en la escala dos un 28% de los encuestados mencionan que los jefes inmediatos tienen como objetivo comunicar las actividades que se deben cumplir y desarrollar, continuando la escala tres con un 26% están los compañeros de las mismas áreas quienes tienen un rol relevante en la comunicación para el buen funcionamiento del área y crear un trabajo en equipo apropiado, en la escala número cuatro con un 30% se encuentran los compañeros de otras de áreas y en la escala número cinco con un 33% están los subalternos.

Para los autores, la comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad (Enríquez, et al., 2008).

Todas las áreas de la Institución deben estar comunicadas unas con otras, sin embargo existen ciertas fuentes de información que son primordiales a la hora de comunicar, las cuales siempre deben enviar información al personal, ya que de ellas depende el cumplimiento de metas y objetivos de una organización. Sin embargo cabe recalcar que todas las áreas de la Institución deben estar comunicadas entre sí, para el buen funcionamiento de ésta.

COMUNICACIÓN INTERNA- FUENTES DE INFORMACIÓN

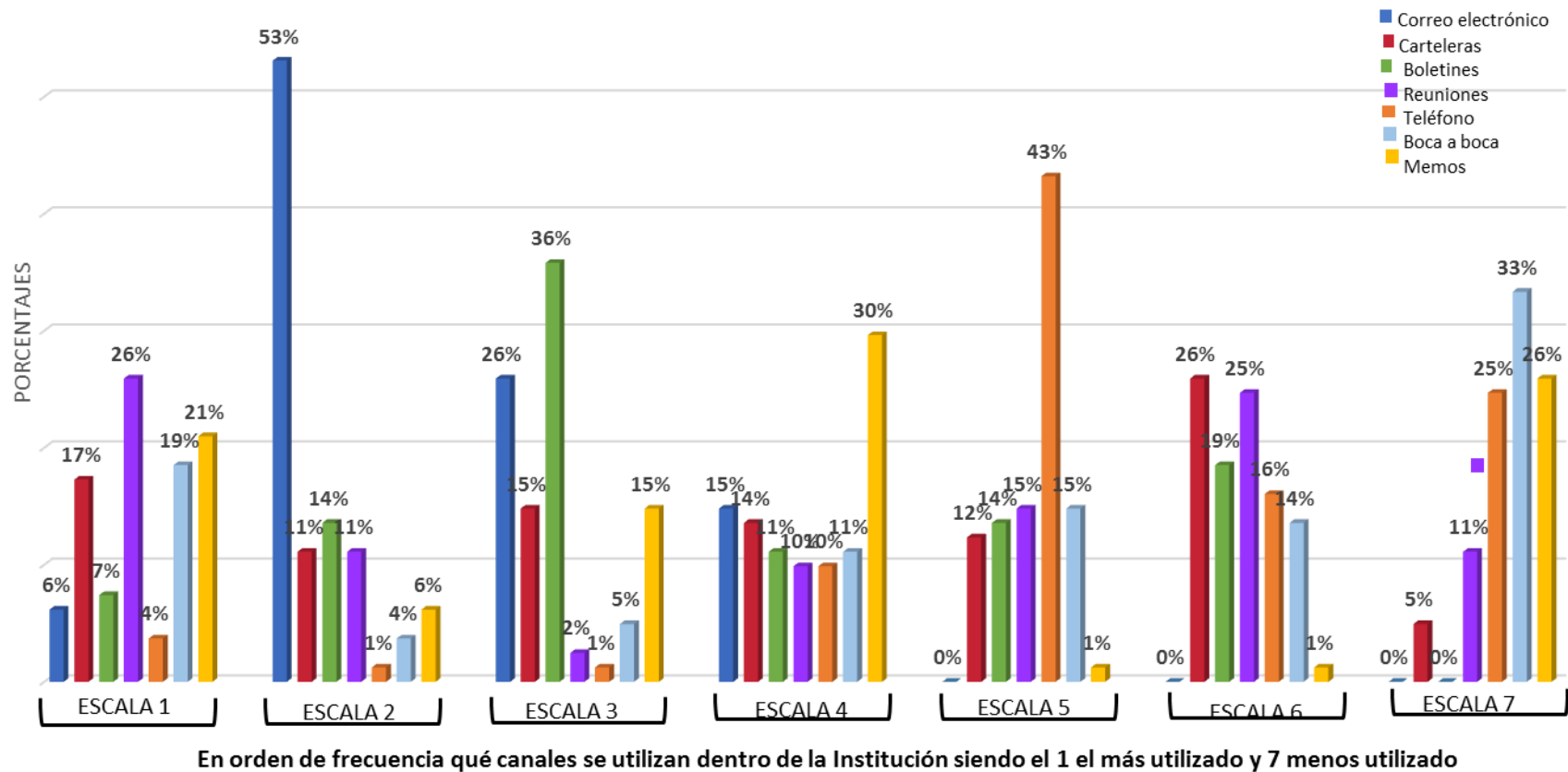


Tabla 33-34

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Dentro de los resultados obtenidos, se puede observar que en la escala 1 el canal más utilizado es el de las “reuniones”, en la escala 2 ocupando el segundo lugar se encuentra el “correo electrónico”, en la escala 3 están los “boletines”, dentro de la escala 4 se encuentran los “memos”, en la escala 5 está el “teléfono”, en el sexto lugar se encuentra las “carteleras” y en último lugar de la escala se encuentra el “boca a boca”.

Según el autor, las herramientas de comunicación mejoran el clima laboral. Muchos problemas de las organizaciones se solventarían simplemente con una mejor comunicación entre sus miembros. Esto no consiste simplemente en incorporar nuevos medios de comunicación o en desarrollar revistas o boletines sino en un verdadero cambio de actitud hacia lo que supone la comunicación (Fernández, 2007).

Los canales de comunicación dentro de la Institución se deben manejar de manera adecuada según la prioridad e importancia de la información que se desea transmitir, además la Institución debe contar con un área de comunicación o personas específicas que se encarguen de transmitir los diferentes mensajes según las necesidades que se presenten en el día a día.

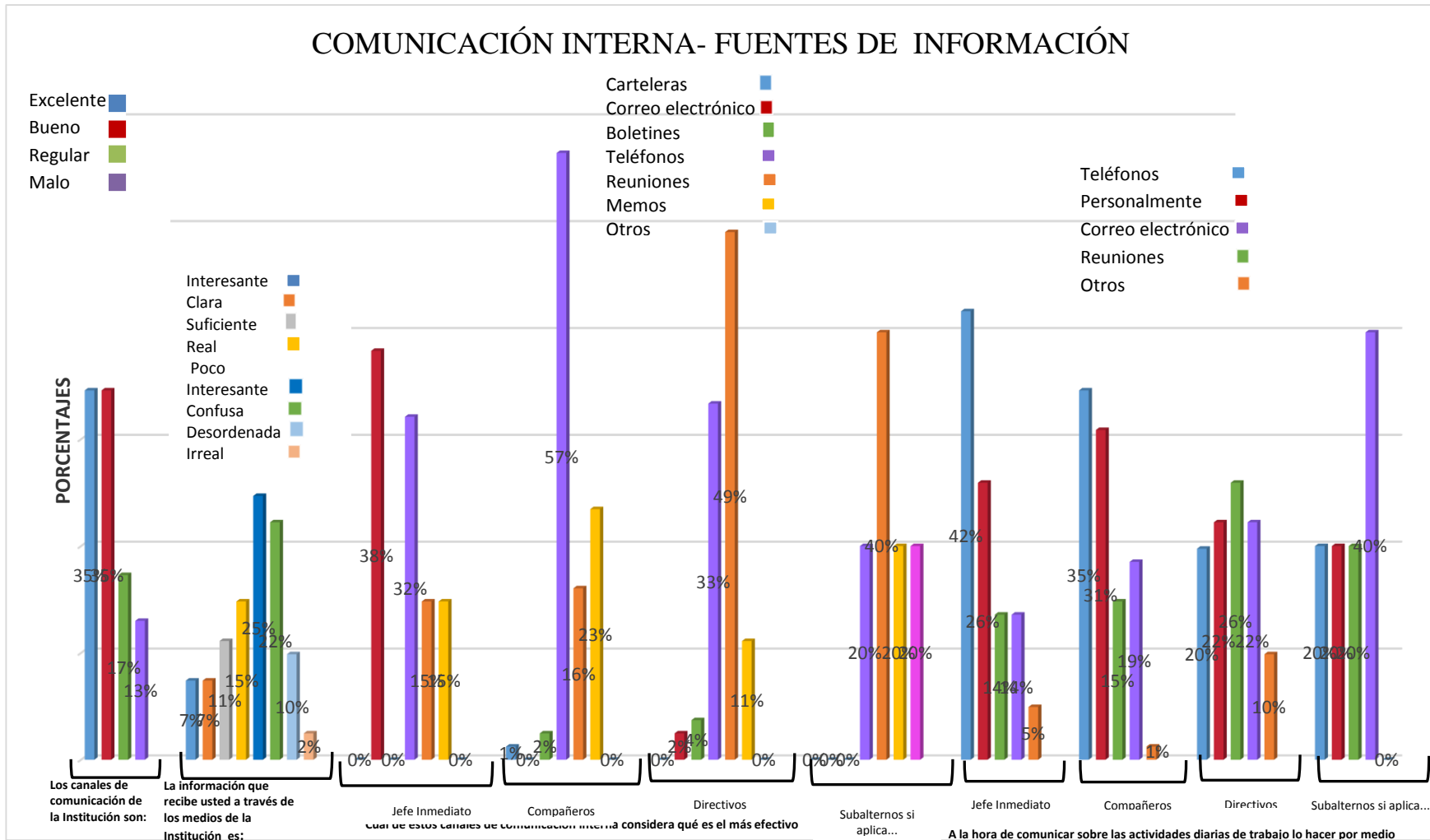


Tabla 37-38-39-40

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Dentro de los resultados obtenidos, el 70% de los encuestados considera que los canales de comunicación existentes no son los más adecuados para transmitir la información.

Por lo cual se deben revisar estos canales para una mejor difusión de la información, esto no solo ayudará a que la información llegue de manera oportuna sino que fluya a todas las áreas de la organización.

Dentro de los resultados obtenidos el 47% de los encuestados considera que la información es poco interesante y crea confusión dentro de los colaboradores de la Institución, lo cual es un resultado alarmante ya que la información que se transmite tiene como objetivo generar dentro de los colaboradores interés y por ende sea clara y precisa, para que los mensajes a transmitir sean comprendidos por el cliente interno.

Es importante revisar el mensaje que se desea transmitir con el objetivo de que el colaborador comprenda lo que se le solicita o se le informa.

El 38% de los encuestados considera que la forma más efectiva de comunicarse con su jefe inmediato es a través del correo electrónico, para la comunicación entre compañeros de trabajo se considera que el medio más efectivo es el teléfono por la rapidez y accesibilidad de la comunicación, en cuanto al nivel directivo los colaboradores consideran que las reuniones son el medio más eficaz y directo para la transmisión de los mensajes o solicitudes, y en el caso de subalternos, los directivos también consideran que las reuniones son las más eficientes.

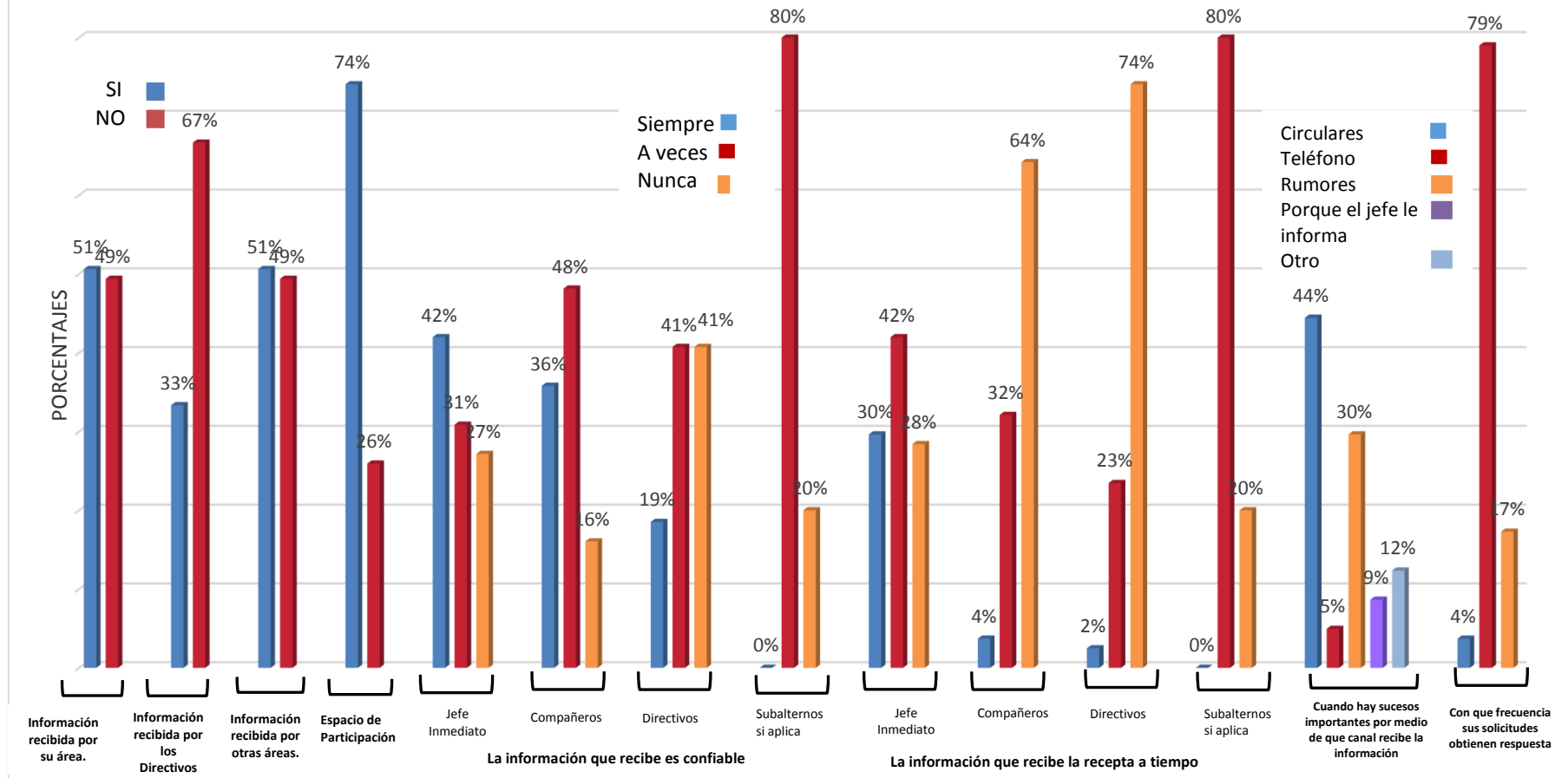
Los encuestados mencionan que el teléfono es el medio por el cual se comunican las actividades y funciones con su jefe inmediato y compañeros de trabajo. El área directiva transmite la información por medio del correo electrónico, mientras que los directivos transmiten la información a los subalternos a través de reuniones de trabajo.

Se debe revisar los canales que se utilizan para transmitir la información con el objetivo de que se socialice a todo el personal y permita que las actividades del día a día fluyan de manera propicia. Los colaboradores sugirieron dentro del grupo focal que existan

permanentemente canales de comunicación formal como memos y circulares para transmitir información relevante.

Según el autor, las organizaciones que habilitan espacios para que sus miembros puedan comunicarse suelen funcionar mejor y sus miembros están más satisfechos. En función del tamaño y casuística particular, podrá crear o estimular los canales para que esto suceda de la mejor manera posible: fomentar reuniones periódicas, buzones de sugerencias (Fernández, 2007).

COMUNICACIÓN INTERNA- FUENTES DE INFORMACIÓN



Figuras 41-42-43-44-45-46-47-48

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Los resultados muestran que los colaboradores no se encuentran satisfechos con la información que reciben por parte de su área, de los directivos de la Institución y de las diferentes áreas.

El autor dice que, una buena comunicación interna debe ser capaz de explicar al equipo de su organización que es lo que se quiere de ellos. Uno de los principales problemas que tienen las organizaciones es que sus miembros no saben muy bien cuáles son los objetivos de la misma ni que es lo que organización espera de ellos. Y en el algo tan sencillo como esto reside el principal problema de funcionamiento de muchas organizaciones (Fernández, 2007).

Por lo cual se debe transmitir información de interés y relevancia para el desarrollo y cumplimiento de las actividades. Los colaboradores de acuerdo a las sugerencias mencionadas en el grupo focal, les gustaría recibir información sobre las actividades que realizan otras áreas, conocer acontecimientos importantes de los colaboradores, información relacionada con el Distrito #4 y el Ministerio de Educación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 74% del personal le gustaría contar con espacios de participación y de mejoramiento continuo donde puedan aportar con sus opiniones e ideas para los diferentes procesos, funciones y objetivos que se lleven dentro de la misma, estos ayudarán a que exista compromiso e involucramiento por parte de los colaboradores.

Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva ¿Cómo le gustaría que se den estos espacios?

El personal que da una respuesta positiva en la anterior pregunta relacionada con los espacios de participación, menciona que la Institución deberá realizar reuniones, seminarios, charlas, y más eventos donde se vea la participación equitativa de todo el personal que conforma la Institución, llegando a consensos entre participantes y no a imposiciones de parte de los directivos.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, los colaboradores mencionan que solo la información que reciben de su jefe inmediato es confiable, la información recibida

de sus compañeros de trabajo no siempre es confiable, la información que reciben por parte de los directivos los colaboradores mencionan que la mayoría de veces no es confiable, y la información que reciben los directivos de los subalternos solo a veces es confiable, lo cual ha generado inquietud debido a que las actividades del día a día se retrasan, por ende retrasa los procesos internos de la Institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, el personal menciona que no siempre la información es recibida a tiempo, lo cual ha ocasionado malestar entre las diferentes áreas, dando como resultado que las actividades no tengan una planificación a tiempo y de forma organizada.

Los canales de comunicación interna deberían ser utilizados de manera adecuada y precisa con el objetivo de que la información sea socializada a todos los miembros de la Institución.

Los resultados muestran que un 44% de los colaboradores se informan de los acontecimientos que suceden en la Institución por medio de las “circulares” o “memos” y un 30% menciona que a través de “rumores” estos reciben la información, es preocupante que la información relevante sea comunicada por medio del “boca a boca” ya que los mensajes a transmitir pueden ser distorsionados y por ende mal entendidos.

Según los autores, la principal forma de comunicación informal es el RUMOR; este aparece cuando los canales de comunicación formal no proporcionan la suficiente información a los miembros de la organización sobre la vida y el funcionamiento de la misma y recurren a otras fuentes para obtenerla (Enríquez, et al., 2008).

Los resultados muestran que un gran porcentaje de los colaboradores no se encuentran satisfechos, debido a que no siempre sus solicitudes obtienen una respuesta.

Es importante que siempre se dé una contestación al personal así la solicitud fuese aceptada o negada. Dentro de las sugerencias del grupo focal los colaboradores proponen que se debería buscar otras alternativas a las peticiones o solicitudes que fueran negadas siempre que estas puedan ser factibles o viables.

3.1 Resultados entrevistas

Los temas que se abordaron en las entrevistas aplicadas a los Directivos de la Institución fueron sobre la base de diferentes planteamientos de cómo se da la comunicación interna dentro de la Institución. Los canales con los que cuenta en la actualidad, las diferentes herramientas y las falencias o problemas de la comunicación interna. Así mismo su grado de satisfacción y sus aportes y sugerencias con relación a este tema.

Se realizaron 5 entrevistas al personal del área Directiva de la Institución:

- Rectora de la Institución
- Vicerrector de la Institución
- Inspector General
- Subinspectora General
- Coordinador Académico

Las personas entrevistadas, comentan que actualmente no cuentan con procesos de comunicación interna estructurados dentro de la Institución, la comunicación se da de manera informal. El área de Secretaría envía los comunicados internos a los colaboradores de la Institución. Adicionalmente comentan que la información se encuentra segmentada por áreas y no se concentra en un área específica.

Los canales con los que actualmente cuenta la Institución son; circulares y memorándum cuando se envía información prioritaria o comunicados por parte del Ministerio de Educación, este es el más utilizado porque hay constancia de que se recibió el mensaje mediante una firma al momento de recibir el documento. El correo electrónico lo utilizan en ocasiones pero no es muy acogido por los colaboradores, pues consideran que la información no es enviada de manera oportuna y que no es un canal efectivo. Las reuniones no son establecidas de manera periódica, se dan de manera improvisada, lo cual genera ausentismo y falta de participación por parte de sus colaboradores.

Mencionan que existen varias falencias dentro de la comunicación interna, los mensajes que se transmiten muchas veces no son claros ni llegan de manera oportuna.

Adicionalmente no disponen del material ni de recursos técnicos necesarios para el envío de la comunicación.

Dentro de los aspectos positivos los entrevistados consideran que el personal conoce la cultura organizacional, como son su misión, visión, valores y políticas institucionales, esto se ha socializado mediante reuniones para tratar las normativas y el Código de Convivencia y Código de la Niñez y Adolescencia.

Consideran que se debería contar con un plan de comunicación interna para un mayor cumplimiento de funciones, organización en cuanto a tareas y objetivos, que exista eficiencia y eficacia dentro de sus procesos y que la información pueda llegar de manera clara, precisa y a tiempo. Adicionalmente los entrevistados creen que se debería implantar un intranet para la Institución en donde se pueda dar a conocer la información académica de los estudiantes, acontecimientos relevantes de la Institución.

3.2 Resultados grupo focal

La presente actividad tuvo como objetivo profundizar aspectos relevantes acerca de: La cultura organizacional y sobre la comunicación interna (recibiendo y enviando información, seguimiento que se le da a la información enviada y las diferentes fuentes de información con las que la institución cuenta). (Anexo 4: carta de invitación y Anexo5: guía grupo focal).

Cultura Organizacional

1. ¿Qué harían ustedes para dar a conocer la Misión, Visión, y Valores y Objetivos de la Institución?

- Involucramiento del personal en el Manual de convivencia de la Institución, adicionalmente realizar talleres que permitan trabajar con la Comunidad Educativa involucrando no solo al personal administrativo y docente sino a estudiantes padres de familia quienes también forman parte de la institución.

2. ¿Cómo mejoraría la inducción que recibe por parte de la Institución?

- Dar al inicio de cada año lectivo a todos los colaboradores que ingresan a la Institución con el objetivo que se les dé a conocer el Reglamento Interno, estatutos, el Código de Convivencia, las políticas, funciones del puesto de trabajo, ésta debería estar a cargo de los Directivos y Jefe de área.
- El personal Directivo debería estar a cargo de la presentación del personal nuevo con el objetivo de que exista compañerismo, sociabilización e involucramiento de cada una de las áreas.
- Implantar un área de Relaciones Públicas o de RRHH.

3. ¿Cómo creen que la Institución debería darse a conocer de manera interna?

- Realizar campañas de socialización en las cuales se pueda dar a conocer los logros de Institución, del personal docente y de los alumnos.
- Dar a conocer las diferentes campañas que se encuentran realizando actualmente en la Institución.
- Reuniones planificadas con todo el personal.

4. ¿Creen ustedes que es indispensable conocer acerca de las funciones del puesto de trabajo antes de ingresar a sus labores y de qué manera le gustaría que se dé a conocer?

- Esto debería estar a cargo del jefe inmediato o jefe de área quien pueda dar a conocer las funciones y objetivos de puesto de trabajo.
- La Institución debería crear un manual de funciones específico para cada puesto de trabajo.
- Al inicio de cada semana se les dé un cronograma de actividades de acuerdo a las funciones de cada puesto de trabajo y que éste se cumpla a cabalidad y en el caso de existir algún cambio, éstos sean informados con anticipación.

Comunicación interna

Recibiendo Información

1. ¿Cómo les gustaría recibir la información de los acontecimientos que se dan dentro de la Institución?

- Enviar información de manera formal mediante comunicaciones físicas las cuales sean enviadas a tiempo y en horas laborales.
- Enviar información relevante sobre la Institución, y cambios o reformas por parte del Ministerio de Educación y del Distrito.

2. ¿Cómo creen que se debe socializar los procesos de evaluación de desempeño al personal?

- Se debe dar a conocer al inicio de cada año, en donde pueda evaluar alumnos, compañeros de trabajo, jefe inmediato directivos e individualmente cada colaborador.
- Dar a conocer el Instructivo del Ministerio de Educación por el cual van a ser evaluados su desempeño.

3. ¿De qué manera se debe a conocer los planes y promociones de carrera?

- Invitación a las diferentes universidades con el objetivo de que los docentes puedan conocer sobre los diferentes cursos, maestrías, postgrados, talleres y doctorados a los cuales pueden aplicar.
- Apoyo de los Directivos de la Institución con el objetivo de fortalecer y mejorar procesos de la Institución y crecimiento profesional de docente.
- Reconocimiento por parte de la institución para motivar al personal que haya culminado alguna maestría o doctorado.

4. ¿De qué manera ustedes consideran que se debería retroalimentar al personal por el cumplimiento de su trabajo?

- Realizar los procesos de retroalimentación conjuntamente con el Jefe de cada área.

- Los Directivos de la Institución deberían realizar al menos una vez al año una retroalimentación de la observación de las clases demostrativas, impartidas por el docente.
- Crear espacios de retroalimentación de cada área en donde se pueda tratar los puntos a mejorar.

Enviando Información

1. ¿De qué manera le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta para el desarrollo de su trabajo?

- Espacios programados y respetados para cada área
- Mas apertura al diálogo
- Apertura a las solicitudes y sugerencias del personal.
- Escucha activa y flexibilidad por parte de las autoridades.

Seguimiento que se da a la información

1. ¿Cómo cree usted que se debería mejorar o agilizar las respuestas a sus peticiones?

- Que exista un proceso formal por cual se pueda dar una respuesta a las solicitudes presentadas por el personal sea positiva o negativa.
- Buscar otras alternativas a las peticiones o solicitudes que fueran negadas siempre que éstas puedan ser factibles.

Fuentes de Información

1. ¿Cómo creen ustedes que se debería mejorar la información que se envía a través de los canales dentro de la Institución?

- Que exista un área o personas delegadas para la transmitir la información.
- Que existan permanentemente canales de comunicación formal (memos, circulares) para transmitir información relevante.

2. ¿Cuál sería el canal más efectivo para comunicarse con: Jefe inmediato, compañeros, Directivos, Subalternos?

- Reuniones que sean participativas y no solo de información con los Directivos de la Institución.
- Reuniones con cada área para tratar temas importantes con el jefe inmediato o del área.
- Reuniones con compañeros de trabajo para llegar a consensos.

3. ¿Qué información les gustaría que se les informe sobre su área de trabajo, de los directivos y de otras áreas?

- Actividades que realizan las otras áreas con el objetivo de complementar sus funciones.
- Conocer acontecimientos importantes de los colaboradores de la Institución (cumpleaños, fallecimiento de algún familiar, logros, etc.).
- Decretos por parte del Ministerio de Educación.

4. ¿De qué manera les gustaría que sus opiniones sean escuchadas y tomadas en cuenta?

- Debe formalizarse la comunicación para reducir los chismes y rumores para mejorar las relaciones interpersonales, creando espacios de integración, con el objetivo de romper los formalismos.

5. ¿Qué estrategia consideran ustedes que se puede utilizar para disminuir el rumor?

- Reuniones para aclarar la información y evitar así la especulación, rumores y chismes.

6. ¿Qué información le gustaría recibir de manera regular por parte de la Institución?

- Cronograma semanal
- Acuerdos con el Ministerio de Educación
- Cursos
- Reuniones con los maestros al menos una vez al mes

- Horas de tutorías planificadas
- Casos de alumnos específicos.

7. ¿Qué canales se debería implementar para mejorar la comunicación dentro de la Institución?

- Intercomunicador
- Bocinas
- Parlantes para el recreo
- Reuniones participativas

CAPÍTULO IV

4 PROYECTO

Objetivo General

Diseñar y aplicar un sistema de Comunicación Interna para la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto en el año 2015.

Objetivo del Proyecto

- Mejorar la comunicación y los canales a través de un sistema de comunicación interna.

Actividades

CULTURA ORGANIZACIONAL

De acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico, los colaboradores sugieren que el proceso de inducción se dé al inicio de cada año lectivo cuando el nuevo colaborador ingresa. Por esta razón el Colegio se ha visto en la necesidad de implementar un manual de inducción con el cual los nuevos colaboradores al vincularse puedan familiarizarse con ésta, su cultura y sus procesos.

Actividad 1: Diseñar e implementar un manual de inducción para los nuevos colaboradores que ingresen a la Institución, con el que se pueda dar a conocer estatutos, el reglamento interno, el código de convivencia, las políticas, funciones del puesto de trabajo.

Supuesto:

La Institución cuenta actualmente con suficiente información para la elaboración de un manual de inducción.

Precondición

El Ministerio de Educación conjuntamente con el Distrito #4 entrega información a la Institución para que los colaboradores se informen de las nuevas reformas, normas, leyes.

Indicadores

Primer borrador del manual de inducción.

Número de manuales entregados.

Fuentes de verificación

- Archivo digital
- Acta de recepción de manuales

Sostenibilidad

- Apoyo de la Rectora de la Institución conjuntamente con el Vicerrector para la elaboración del borrador del manual de inducción.
- Entrega del manual de inducción a los nuevos colaboradores.
- Actualización permanente del manual de inducción cada año.

Medios o insumos**Recursos**

- Computadora
- Documentos escritos

Responsables

- La elaboración del manual de Inducción estará a cargo de la Rectora de la Institución.
- La entrega del manual de Inducción estará a cargo del Oficinista del área de Secretaria.

Costo- Presupuesto

Descripción	Valor
1 resma de hojas de papel bond (de junio, julio y agosto de 2015)	\$ 3.45
Impresiones B/N (comunicados) (de junio, julio y agosto de 2015)	\$ 1.50
2 Anillados	\$ 3.00
Total	\$7.95 (Tres meses del proyecto)

Monitoreo

Esta actividad se va a monitorear al finalizar los meses de junio, julio y agosto de 2015, mediante un formato de entrevista a un Directivo de la Institución.

Evaluación

Se diseñará un formato de entrevista para aplicarse a la Rectora de la Institución. (Anexo 6: ficha de entrevista actividad uno)

Se diseñará un formato para realizar una comparación número de personas ingresadas con el número de manuales de inducción entregados. (Anexo 7: Manual de inducción y Anexo 8: formato de comparación de manuales de inducción entregados)

Destinatarios

En esta actividad se verán beneficiados el área Directiva, Docente y Administrativa de la Institución y el personal nuevo que ingrese a la Institución.

COMUNICACIÓN INTERNA

Enviando Información

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta los colaboradores mencionan que se debería realizar seminarios, charlas y reuniones participativas, con el objetivo de llegar a consensos, mientras que en el grupo focal se dieron sugerencias para que exista espacios programados por cada área donde puedan dar sus sugerencias y solicitudes, las cuales serán beneficiosas en los diferentes procesos.

Actividad 2: Realizar reuniones participativas con todo el personal, en donde los colaboradores puedan intercambiar sus ideas, opiniones, sugerencias, propuestas, planificación para avances académicos, círculos de estudio, problemas, búsqueda de soluciones que se den dentro de la Institución y así llegar a consensos.

Supuesto

Los colaboradores de la Institución cuentan actualmente con una sala de profesores en donde se reúnen para tratar temas varios de la Institución.

Precondición

Contar con el apoyo de la Master Elida Romero rectora de la Institución, y con los jefes de cada área para la realización de las reuniones.

Indicadores

Número de reuniones por los tres meses de elaboración del proyecto (junio, julio y agosto de 2015).

Fuentes de verificación

- Control de asistencia (Inspector y Subinspector).
- Comunicados.
- Archivos.
- Constancia del acuerdo.

Sostenibilidad

Conjuntamente con el apoyo de la Rectora y los jefes de áreas deberán designar un día al mes para la planificación y desarrollo de la reunión.

Medios o insumos

Recursos

La Institución cuenta con una sala de reuniones y cada colaborador cuenta con una agenda para tomar nota de los acuerdos a los que llegue.

Responsables

Las reuniones deberán estar a cargo de los jefes de cada área y de la Rectora de la Institución.

Costo- Presupuesto

Descripción	Valor
*Sala de reuniones	\$ 0
*Agendas y esferos (cada colaborador)	\$ 0
Total	\$0 (junio, julio, agosto de 2015)

**Cuenta con ello la Institución*

Monitoreo

Esta actividad se va a monitorear tres veces por el tiempo que dure el proyecto. Mediante un formato de entrevista se preguntará aleatoriamente a un jefe de área si se cumplió la actividad y como se realizó la misma.

Evaluación

Se diseñará un formato de entrevista para esta actividad, y se realizará la misma a un jefe de área de la Institución. (Anexo 9: ficha de entrevista actividad dos)

Destinatarios

En esta actividad se verán beneficiados el área Directiva, Docente y Administrativa de la Institución.

Recibiendo Información

De acuerdo a los resultados obtenidos en el grupo focal los colaboradores afirman que no existen canales formales mediante los cuales se reciba información relevante sobre la Institución, es por esto que la Institución se ha visto la necesidad de implementar canales formales de comunicación con el objetivo de transmitir información relevante de la Institución y que los diferentes mensajes puedan llegar de manera real y oportuna a todos los miembros de la Organización.

Actividad 3: Implementar comunicaciones físicas mediante la elaboración de un formato que contengan información acerca de los sucesos de la Institución, comunicados por parte del Ministerio de Educación, cambios institucionales, nuevas reformas, etc., las cuales deberán tener un formato único. Ésta se dará a conocer a través de una reunión de sensibilización con todos los colaboradores.

Supuesto

Los colaboradores cuentan con insumos de oficina los cuales facilitan la comunicación interna y la interactividad entre ellos.

Precondición

Contar con el apoyo de la Rectora de la Institución con el apoyo de la Subinspectora para la realización de esta actividad.

Indicadores

Número de escritos que se envíen a través de comunicaciones físicas a los colaboradores de la Institución.

Fuentes de verificación

- Computadoras
- Archivos

Sostenibilidad

Conjuntamente con el apoyo de la Rectora se creará una política interna para el uso constante de las circulares como un medio de comunicación formal. Esta actividad contará con el apoyo de la Subinspectora.

Medios o insumos

Recursos

Los colaboradores de la Institución cuentan con material de oficina para la elaboración de los comunicados.

Responsables

La información a transmitirse de forma escrita estará a cargo de la Rectora de la Institución y del área de secretaría y la entrega del documento físico estará a cargo del área de conserjería.

El proceso de sensibilización de la implementación de las comunicaciones escritas lo realizarán los jefes de cada área los cuales explicarán el nuevo proceso.

Costo- Presupuesto

Descripción	Valor
3 resmas de hojas de papel bond (de junio, julio y agosto de 2015)	\$ 10.35
Impresiones B/N (comunicados) (junio, julio y agosto de 2015)	\$ 21.87
Total	\$ 32.22 (junio, julio, agosto de 2015)

Monitoreo

Esta actividad se va a monitorear cada mes durante los meses de junio, julio y agosto de 2015. Se realizará una pequeña encuesta en la cual se escogerá cada mes a diez colaboradores al azar de las diferentes áreas para verificar que esta actividad se esté cumpliendo.

Evaluación

Se realizará una encuesta para esta actividad a diferentes colaboradores escogidos al azar.

(Anexo 10: encuesta de verificación de cumplimiento actividad tres)

(Anexo 11: tabulación de resultados actividad tres)

Destinatarios

En esta actividad se verán beneficiados el área Directiva, Docente y Administrativa de la Institución.

Seguimiento que se da a la información

Según los resultados obtenidos de las herramientas aplicadas al personal de la Institución se ha visto la necesidad de implementar un canal por el cual se pueda llevar un control de las solicitudes, propuestas, problemas, etc., presentadas por los colaboradores ya que muchas ocasiones éstas no han tenido una respuesta.

Actividad 4: Implementar un canal formal por cual se pueda dar una respuesta a las solicitudes presentadas por el personal sea que fuese aceptada o negada la petición.

Supuesto

La Institución ya cuenta con procesos formales para otras actividades.

Precondición

Contar con el apoyo del Director Académico de la Institución.

Indicadores

Número de solicitudes respondidas en relación a las propuestas o peticiones presentadas por la duración del proyecto (junio, julio y agosto de 2015).

Fuentes de verificación

- Archivos
- Computadoras

Sostenibilidad

Conjuntamente con el apoyo de la Rectora y del área Administrativa (Secretaría).

Medios o insumos

Recursos

Los colaboradores deberán entregar en Secretaria su petición mediante un formato establecido por la Institución, para lo cual éstos ya cuentan con un computador.

Responsables

Estará a cargo del área de Secretaría conjuntamente con el Rectorado.

Costo- Presupuesto

Descripción	Valor
1 resma de hojas de papel bond (de junio, julio y agosto de 2015)	\$ 3.45
18 Impresiones B/N (de junio, julio y agosto de 2015)	\$ 0.54
Total	\$3.99(Tres meses del proyecto año 2015)

Monitoreo

Esta actividad se va a monitorear cada treinta días durante los meses de junio, julio y agosto de 2015, para lo cual se diseñará un formato de verificación de actas de reuniones de sensibilización.

Evaluación

Se realizará una entrevista a la persona delegada de receptor y entregar las solicitudes. (Anexo 12: ficha de entrevista actividad cuatro).

Destinatarios

En esta actividad se verán beneficiados el área Directiva, Docente y Administrativa de la Institución.

Fuentes de información

De acuerdo a las sugerencias obtenidas en el grupo focal, los colaboradores sienten la necesidad de mejorar los canales existentes por los cuales se transmite la información de los eventos importantes de la Institución. Adicionalmente, sugieren que se establezca un

cronograma de actividades académicas específicas de cada área semanalmente, permitiendo así que los colaboradores mantengan una organización de tiempo efectiva, cumpliendo sus tareas y funciones.

Actividad 5: Mejorar las publicaciones en carteleras en los cuales se dé a conocer información de carácter social como eventos, cumpleaños, días festivos, que se realicen dentro de la Institución, logros por parte de las diferentes áreas de la Institución y del alumnado, y cronograma de actividades académicas establecidas semanalmente.

Supuesto

La Institución ya cuenta con carteleras distribuidas en todas las áreas de la Institución y el material para la elaboración de éstas.

Precondición

Contar con el apoyo de la Subinspectora de la Institución, y jefes de cada área, quienes delegaran mensualmente diferentes colaboradores para la realización de las carteleras.

Indicadores

Número de carteleras colocadas por cada área con la información correspondiente por la duración del proyecto (junio, julio, agosto de 2015).

Fuentes de verificación

- Carteleras
- Computadoras

Sostenibilidad

Conjuntamente con el apoyo de la Rectora y los jefes de cada área, se delegará encargados específicos para la realización y el cambio de las carteleras mensualmente.

Medios o insumos

Recursos

La Institución cuenta con carteleras instaladas y ubicadas en diferentes partes de la misma.

Responsables

Estará a cargo de las personas designadas, bajo la supervisión de los jefes de áreas y la Rectora de la Institución.

Costo- Presupuesto

Descripción	Valor
1 resma de papel bond de (junio, julio y agosto de 2015)	\$ 3.45
Impresiones B/N (de junio, julio y agosto de 2015)	\$1.50
Impresiones a Color (de junio, julio y agosto de 2015)	\$5.00
Tachuelas	\$2.00
Total	\$ 11.95 (junio, julio y agosto de 2015)

Monitoreo

Esta actividad se va a monitorear cada mes durante el tiempo que dure el proyecto por medio del uso de un formato de encuesta.

Evaluación

Se realizará encuestas por medio de un formato preestablecido a un grupo de docentes de las diferentes áreas de la Institución para verificar el cumplimiento de la actividad.

Se elaborará un formato en donde se pueda comparar con los parámetros de cumplimiento. (Anexo 13: encuesta de verificación para el cumplimiento de la actividad cinco).

(Anexo 14: resultados actividad cinco)

(Anexo 15: formato de comprobación cumplimiento realización carteleras).

Destinatarios

En esta actividad se verán beneficiados el área Directiva, Docente, Estudiantil y Administrativa de la Institución.

RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD UNO

Dentro de la entrevista realizada a la Rectora de la Institución se abordaron varios temas relacionados al Manual de Inducción que se implementó dentro de la misma, con el objetivo de conocer sobre los aspectos se tomaron en cuenta a la hora de realizar el Manual y quienes estuvieron involucrados.

Se realizó la entrevista a la Rectora de la Institución.

Personas encargadas de la elaboración del Manual

- Máster. Elida Romero (Rectora)
- Master Luis Hernández (Vicerrector)
- Lcda. Mercedes Salazar (Sub-inspectora)

La Rectora, comenta que tanto las Instituciones Educativas Públicas y Privadas deberían contar con un Manual de Inducción, el cual pueda ser una guía para que el nuevo colaborador al momento de ingresar a laborar, adicionalmente menciona que facilita la adaptación a su puesto de trabajo, pues conoce la misión, visión, políticas, valores, Código de Convivencia, procesos regulatorios, etc., y esto permite crear un vínculo hacia la Institución.

El proceso de Inducción hacia los nuevos colaboradores se llevaba a cabo de manera informal, se explicaba brevemente los aspectos generales de la Institución, también comenta que este proceso se llevaba a cabo después de un periodo de seis meses del ingreso del colaborador a la Institución, debido a la falta de tiempo y de un proceso formal.

La Rectora de la Institución, enfatizó sobre la importancia de poseer un manual de inducción propio para dar a conocer los valores, cultura, misión, visión, historia, normas y procedimientos de la Institución. Este manual tendría como principal objetivo el acercar al nuevo colaborador a la Institución. De esta forma el colaborador se verá identificado directamente con la Institución, integrándose de una forma mucho más eficaz y efectiva.

Como parte de la creación del manual de inducción, el equipo del proyecto identificó los principales contenidos que debe poseer este manual. El manual de inducción se realizará según los siguientes parámetros:

Descripción de la Institución:

Este punto trata sobre la imagen general de la Institución, para dar a conocer al colaborador sobre su historia, sus estatutos y su oferta educativa.

1. Organigrama:

El cual describe la estructura jerárquica de la Institución, para que el colaborador conozca dicha estructura y sepa cómo funciona la interacción formal dentro de la Institución.

2. Manual de Convivencia:

El principal objetivo de este instrumento institucional, es establecer las normas de convivencia formal del alumnado y sus colaboradores, basándose en Derechos Humanos, Código de la Niñez y Adolescencia.

La Rectora de la Institución menciona que el principal objetivo de poseer un manual de inducción dentro de la Institución, es favorecer el proceso de adaptación de los nuevos colaboradores al funcionamiento de la Institución.

Cumplimiento de la Actividad 1:

Durante el periodo del proyecto (junio, julio y agosto de 2015) ingresaron dos colaboradores nuevos a la Institución, los cuales recibieron el Manual de Inducción por parte de la Rectora, dejando en constancia en un formato establecido la entrega y recepción del mismo, cumpliéndose así la actividad.

RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD DOS

Los entrevistados afirman que durante el periodo del proyecto se realizaron dos reuniones participativas con todo el personal las cuales se ejecutaron en los meses de julio y agosto de 2015.

Los tres entrevistados consideran que lo óptimo es realizar las reuniones participativas cada semana dependiendo de los temas a tratarse, caso contrario deberían realizarse quincenalmente con todo el personal.

En el mes de julio se llevaron a cabo dos reuniones:

- Minga fiesta Raymi Shungo (1 de julio de 2015)
- Junta de Décimo de Educación Básica (9 de julio de 2015)

En el mes de agosto se llevó a cabo una reunión:

- Junta de Décimo de Educación Básica (24 de agosto de 2015)

Los entrevistados comentaron que tener establecido un calendario de reuniones con todo el personal, beneficia a la Institución y al cumplimiento de las diferentes actividades, se ha evidenciado mayor compromiso gracias a la participación por parte de todos, especialmente con los Directivos que han tenido un mayor acercamiento con los docentes y personal administrativo.

También expusieron que estas reuniones ayudaron a tratar diferentes puntos y a llegar a acuerdos y posibles soluciones que antes era difícil que se llegase con todo el personal.

Las reuniones participativas han ayudado a que exista un acercamiento con todas las áreas, permitiendo involucrar al personal en cada una de las actividades. En el mes de junio se dificultó la realización de la actividad, ya que los estudiantes se encontraban en periodo de exámenes, y esto comprometió la asistencia de los docentes a esta actividad. Por esta razón, la actividad se cumplió en el mes de julio y agosto de 2015.

RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD TRES

TABULACIÓN ACTIVIDAD TRES

Área a la que pertenece

Tabla 1. Área a la que pertenece

Opción	Número de personas	Porcentaje
Área Administrativa	8	27%
Área Docente	18	60%
Área directiva	4	13%
TOTAL	30	100%

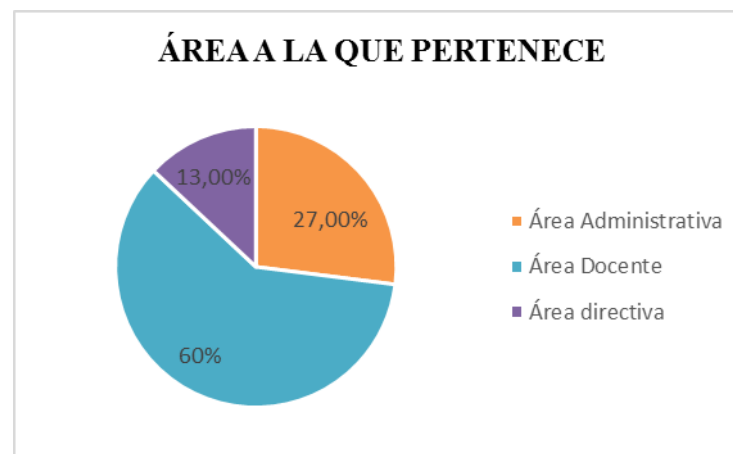
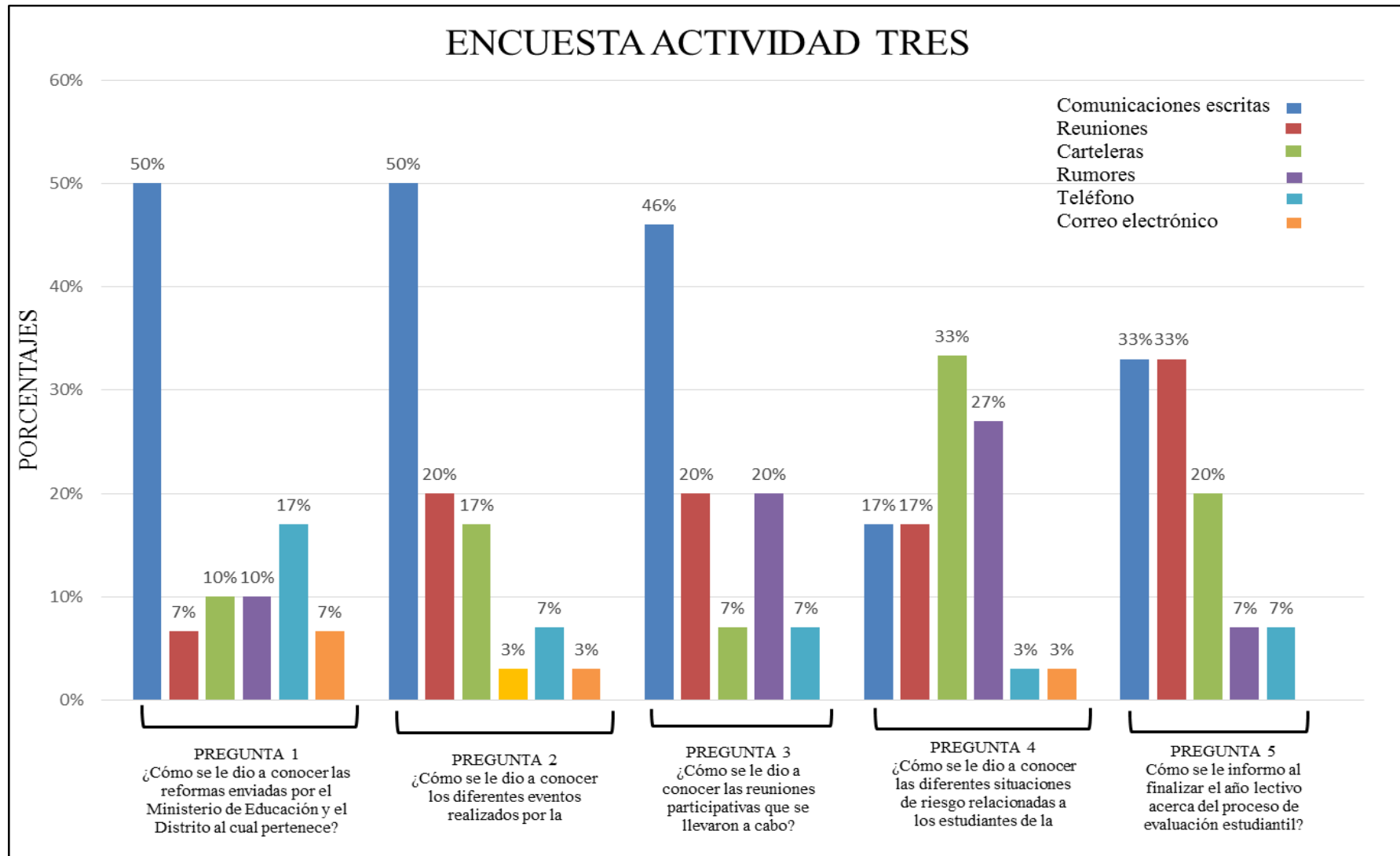


Gráfico 1. Área a la que pertenece

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)



Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Según los resultados el 50% de los encuestados mencionan que reciben la información acerca de las reformas del Ministerio de Educación y Distrito por medio de comunicaciones físicas como circulares, memos, etc., mientras que el 14 % de los colaboradores comenta que reciben esta información a través correo electrónico o de forma verbal, el 17% de los encuestados menciona que recibe la información vía telefónica, el 20% de los colaboradores menciona que recibe la información del Ministerio y Distrito a través de carteleras y rumores. Según las encuestas se pudieron comprobar que esta actividad se cumplió en un 50%, lo cual es positivo para los colaboradores ya que la comunicación se está llevando de manera formal.

El 50% de los encuestados menciona que recibe la información de los eventos a través de comunicados escritos, el 20% de los colaboradores menciona que recibe esta información en reuniones, mientras que el 17% afirman que obtiene dicha información a través de carteleras, el 7% de los encuestados comenta que por teléfono recibe esta información, y el 6% de los colaboradores manifiesta que recibe la información de los diferentes eventos a través de rumores y correo electrónico. Según los resultados de esta encuesta la mitad de los colaboradores obtiene la información de los eventos realizados por la Institución por medio de comunicados escritos.

El 46% de los encuestados mencionó que recibieron la comunicación de las reuniones participativas a través de comunicados escritos, el 40% de los colaboradores señaló que recibió la información a través de carteleras y teléfono, y el 14% afirmó que recibió esta información a través de rumores y correo electrónico.

El 33% de los colaboradores menciona que a través de rumores se informan sobre las situaciones de riesgos de los estudiantes de la Institución, el 27 % de los encuestados afirma que no se le informa sobre este tema, el 34 % de los colaboradores sostiene que se informan sobre las situaciones de riesgo de los estudiantes a través de comunicados escritos y reuniones, el 6% de los mismos indicó que se informa a través de teléfono y correo electrónico.

El 66% de los encuestados afirma que se informa sobre el proceso estudiantil por medio de comunicados escritos y reuniones, el 20% de los colaboradores comenta que se informa sobre este proceso a través de la publicación de comunicados en carteleras, y el 14 % de los colaboradores responde que se informan de este proceso a través de rumores y teléfono.

RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD CUATRO

Dentro de la entrevista realizada a Miguel Llumiquinga oficinista del área Administrativa comenta que se realizaron tres peticiones o solicitudes durante los meses de junio, julio y agosto.

Respuesta de solicitudes:

- La solicitud presentada el 18 de junio de 2015 se tardó en dar respuesta un día.
- La solicitud presentada el 27 de julio de 2015 se tardó en dar respuesta ese mismo día.
- La solicitud presentada el 18 de agosto de 2015 se tardó en dar respuesta un día.

El señor Llumiquinga afirma que este nuevo proceso ha facilitado dar respuesta a las solicitudes ya que éste, ahora es ordenado y estructurado, el personal actualmente sabe que este proceso se lleva de manera formal.

Durante este periodo de junio, julio y agosto las tres solicitudes presentadas por el personal sí obtuvieron respuesta por parte de la autoridad según la entrevista realizada.

El entrevistado afirma que este proceso ha tenido cambios importantes como; implementar un formato para presentar las diferentes solicitudes ya que antes se realizaba de forma verbal e informal a las autoridades. Otro cambio importante que menciona el entrevistado es el tiempo en el que tarda dar una respuesta a las solicitudes presentadas, ya que anteriormente se tardaba una semana en dar una respuesta, ahora con el nuevo proceso se demora máximo tres días laborables. Actualmente el entrevistado menciona que el proceso sigue un orden establecido, primero se realiza la solicitud, se presenta en secretaria, él la

revisa y ésta pasa a las diferentes autoridades para su respuesta sea aceptada o negada, y por último la respuesta es entregada al personal solicitante.

El entrevistado comenta que actualmente lleva de forma más organizada sus tareas ya que teniendo un proceso formal facilita el cumplimiento de sus actividades y por ende fluyen de forma correcta facilitando la coordinación de sus actividades con la de las diferentes autoridades.

RESULTADOS ACTIVIDAD CINCO

Tabla 2. Área a la que pertenece

Área a la que pertenece

Opción	Número de Personas	Porcentaje
Área Administrativa	8	27%
Área Docente	18	60%
Área directiva	4	13%
TOTAL	30	100%

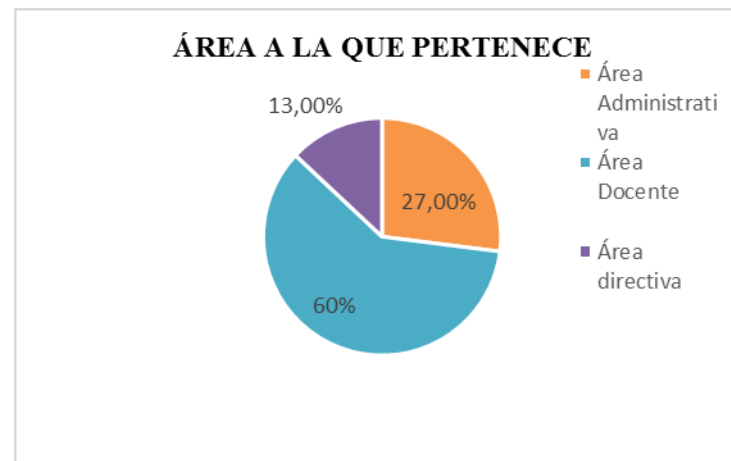
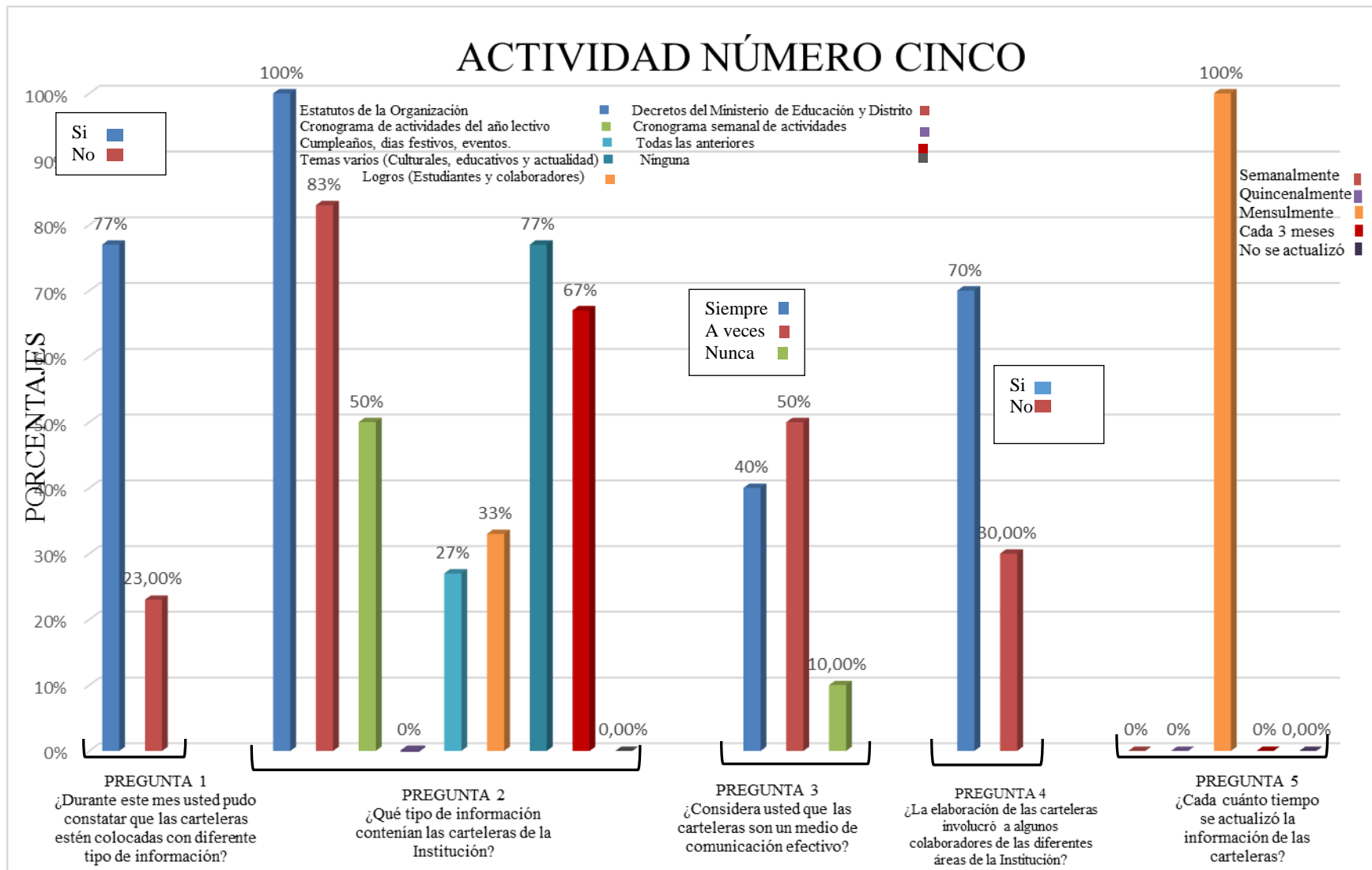


Gráfico 1. Área a la que pertenece

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)



Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Dentro de los resultados obtenidos de la encuesta, el 77% del personal afirma que durante los meses junio, julio y agosto de 2015, las carteleras contenían diferente tipo de información, lo que permitió que los colaboradores estén informados sobre los temas de la Institución, siendo las carteleras una fuente efectiva de información, mientras que un 23% menciona que las carteleras no contenían toda la información que ellos requerían.

En los resultados obtenidos durante los meses de junio, julio y agosto de 2015, el 100% de los colaboradores mencionan que pudieron observar los estatutos de la Institución, dentro de las carteleras.

El 83% afirma que dentro de este periodo pudieron constatar que las carteleras contenían información referente al Ministerio de Educación y Distrito, mientras que el 50% dice que en las carteleras constó de información referente al cronograma de actividades del año lectivo 2014-2015, la totalidad de la muestra mencionó que no se pudo observar cronograma semanal de actividades.

El 27 % de los encuestados hizo referencia que dentro de la colocación de las carteleras se pudo visualizar información referente a cumpleaños del mes, días festivos y los diferentes eventos que se realizaron en la Institución.

El 33% de la muestra menciona que las carteleras contenían información referente a los diferentes logros de los colaboradores y estudiantes, dentro de los diferentes temas como culturales, educativos y de actualidad el 100% de la muestra afirma que se observó los diferentes tópicos de este punto.

Los encuestados afirman que la actividad número cinco se pudieron cumplir en un 67%, lo cual es un resultado positivo, ya que ha habido involucramiento y compromiso por parte de las diferentes áreas de la Institución.

El 40% de los encuestados considera que las carteleras son un medio de comunicación efectivo para la transmisión de información, mientras que el 50% menciona que algunas

veces las carteras son medio de comunicación eficaz y el 10% de los colaboradores afirma que las carteleras no son un medio útil de comunicación.

Dentro de los resultados obtenidos las carteleras son un medio importante para transmitir diferente tipo de información, lo cual beneficia a toda la Institución ya que es un canal que permite difundir información de manera rápida y directa.

El 70% de los colaboradores afirma que la gran mayoría se involucró en la elaboración y publicación de las carteleras, lo cual genera compromiso al momento de la realización de la actividad, mientras que el 30% de los encuestados menciona que algunos colaboradores no se involucraron en esta actividad.

Dentro de los resultados obtenidos esta actividad se cumplió al 100%, en el tiempo establecido (junio, julio y agosto de 2015), dentro de la planificación del proyecto.

CONCLUSIONES

- El fruto de la investigación sobre la teoría relacionada a la comunicación interna, permitió ampliar el conocimiento sobre la importancia de la comunicación en las instituciones educativas, así como identificar los principales contenidos de un plan de comunicación, para ser posteriormente aplicado en la Institución de forma exitosa y objetiva según sus necesidades.
- La importancia del levantamiento de la información, así como del estado actual de la comunicación interna de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, permitió la identificación exacta de los problemas de comunicación dentro de la misma. Esta etapa actúa como base principal para diseñar un plan de comunicación interna, que solventa las problemáticas identificadas.
- Para la realización de un plan de comunicación interna exitosa y ajustada a las necesidades de una Unidad Educativa específica, fue primordial un diagnóstico participativo de todo el equipo de trabajo, el cual aportó con la identificación de las problemáticas y a su vez con soluciones más viables acordes a la realidad de la Institución.
- Se diseñó un plan de comunicación interna para la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, el cual busca una mejora en los procesos formales de comunicación interna según las necesidades de la misma.
- La aplicación de este plan de comunicación interna en la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, mejoró significativamente los procesos dentro de la misma, estableciendo un modelo de comunicación formal con diferentes responsables internos de la Unidad, que participan en la aplicación del mismo.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que la aplicación de este plan de comunicación interna, se mantenga a futuro a través de las actividades propuestas en este proyecto bajo un seguimiento continuo para prolongar las estrategias de mejora en la comunicación interna de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto.
- Capacitar a los colaboradores nuevos de la Unidad Educativa Diez de Agosto sobre las estrategias de comunicación interna establecidas en este proyecto para la aplicación de las mismas, a través del proceso de Inducción permitiendo así la posibilidad de que los nuevos colaboradores aporten con nuevas estrategias.
- Generar compromiso entre todo el personal de la Institución asignando responsabilidades y roles para cada una de las actividades de este plan de comunicación, para una mayor vinculación con las estrategias ya implementadas.
- Realizar reuniones de vinculación con los padres de familia del alumnado con el fin de dar a conocer las necesidades de la Institución, y encontrar posibles soluciones a las mismas, para la obtención de recursos como un sistema de audio externo completo, creación de una intranet y pagina web, etc. por medio de donaciones o campañas de solidaridad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica*. Madrid, España: Netbiblio, S.L.
2. Arango, F., & Pulgarin, L. (2011). Origen y evolución de la comunicación organizacional en Antioquia, a partir del testimonio de algunos protagonistas. En F. Arango, & L. Pulgarin, *Origen y evolución de la comunicación organizacional en Antioquia, a partir del testimonio de algunos protagonistas* (pág. 90). Antioquia.
3. Arriagada, J. (2009). *Comunicación en Chile*. Obtenido de <http://comunicación-interna-enchile.blogspot.com/2009/06/comunicacion-interna-informal-y-rumores.html>
4. Bel Mallen, J. (2005). *Comunicar para crear valor, La dirección de comunicación en las organizaciones*. Madrid, España: Universidad de Navarra.
5. Busso, V. (2014). *Gestion.Org*. Obtenido de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/43456/beneficios-de-implementar-un-plan-de-comunicacion-interna-en-una-organizacion/>
6. Cantón, I., & García, A. (2015). *La comunicación en los centros educativos*. Obtenido de http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2012_19_08.pdf
7. Catelló, A. (2010). *Estrategias empresariales en la web 2.0. Las redes sociales online*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
8. Celi, J. (2013). *Investigaciones y Proyectos*. Quito, Pichincha, Ecuador.
9. Ecured. (2015). Obtenido de http://www.ecured.cu/index.php/Comunicaci%C3%B3n_interna
10. Enríquez, A., Madroñero, G., Morales, F., & Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona, España: Servei de Publicacions.
11. Entrevista de Trabajo. (2008). Obtenido de Entrevista mixta o semiestructurada: <http://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-mixta-o-semiestructurada.html>
12. Fernández, S. (2007). *Cómo gestionar la comunicación: En organizaciones públicas y no lucrativas*. Madrid, España: NARCEA, S.A.
13. Gestión Dirección de Empresas. (2015). *Comunicación interna*. Madrid, España: Vertice.
14. Marín, D., Cano, C., Zeballos, M., & Mora, R. (2009). *Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/CULTURA%20ORGANIZACIONAL.htm>

15. Ministerio de Educación. (2013). Proyecto Educativo Institucional. Quito, Ecuador.
16. Ministerio de Educación. (2015). *Unidades Educativas del Milenio*. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/unidades-educativas-del-milenio/>
17. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed.). México D.F., México: Peason Educación.
18. Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Pearson.
19. Sánchez, J., & Pintado, T. (2010). *Nuevas tendencias de la Comunicación*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
20. Tiempos Modernos. (2009). *La comunicacion en la empresa*. Obtenido de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos-de-comunicacion/>
21. University Concordia. (2014). *ICA_AUDIT_Survey (1)*. Obtenido de ICA_AUDIT_Survey (1): <https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=COMMUNICATION+EVALUATION+SURVEY+CONCORDIA+UNIVERSITY>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD EDUCATIVA “COLEGIO DIEZ DE AGOSTO”

Estimados colaboradores de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, la presente encuesta tiene como objetivo diagnosticar la situación actual de la comunicación interna. Las siguientes preguntas buscan obtener su percepción respecto a la Institución en general y al área en la cual usted se desempeña. Su opinión es muy importante y valiosa por lo que nos permitirá mejorar la comunicación interna y sugerir planes de acción, cabe recalcar que esta encuesta no tiene como objetivo evaluar al personal.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es muy importante que usted responda de manera franca y honesta todos los enunciados.
- Llene el cuestionario con bolígrafo.
- Señale la respuesta que más se acerque a su percepción.
- Asegúrese de contestar todas las preguntas encerrando con un círculo la opción que más se acerque a su realidad.

Fecha:

<u>Datos Generales:</u>	
Su edad está entre:	¿Cuántos años lleva trabajando en la Institución?
<ul style="list-style-type: none"> a) 25 años a 30 años b) De 31 a 35 años c) De 36 a 40 años d) De 41 a 50 años e) 50 años o más 	<ul style="list-style-type: none"> a) Menos de dos años b) De 2 a 5 años c) De 6 a 10 años d) De 11 a 15 años e) De 16 a 20 años f) Más de 20 años
Encierre con un círculo el área a la que pertenece:	Sexo:
<ul style="list-style-type: none"> • Área Administrativa • Área Docente • Área Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
Nivel jerárquico	
<ul style="list-style-type: none"> • No tiene personas a su cargo • Supervisor • Directivo (Rector, Vicerrector, Coordinador académico) • Otros (Especifique)..... 	

CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Conoce usted, cuál es la misión de la Institución?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Conoce usted, cuál es la visión de la Institución?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos estratégicos de la Institución?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Conoce usted, cuáles son valores institucionales?
 - a) Si
 - b) No

5. ¿Cómo califica la inducción que recibió por parte de la Institución?
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) No recibí inducción

6. ¿Cree usted que se debería entregar un manual Institucional de funciones del puesto de trabajo para un mejor cumplimiento de tareas y objetivos?
 - a) Si
 - b) No

7. ¿Conoce a qué se dedica la Institución?
 - a) Si
 - b) No

8. ¿Se siente orgulloso de formar parte de la Institución?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

9. ¿Conoce quiénes son las autoridades de la Institución?
 - a) Si
 - b) No

COMUNICACIÓN INTERNA

Recibiendo información

1. ¿De qué manera recibe usted la información de los acontecimientos que se dan dentro de la Institución?
 - a) Formal (correo electrónico, carteleras, boletines, o Directivos de la Institución).
 - b) Informal (Rumores, chismes, boca a boca).

2. ¿Cuándo usted ingreso a trabajar se le dio a conocer acerca de los beneficios de la Institución?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Al ingresar a la Institución se le dio a conocer sobre los procesos de evaluación de desempeño?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Se le da a conocer de manera oportuna las decisiones de la Institución?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

5. ¿Al ingresar a la Institución se le otorgó un manual de funciones del puesto de trabajo?
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Se le dio a conocer respecto a los planes de carrera y promociones que existen en la Institución?
 - a) Si
 - b) No

7. ¿Se le da a conocer sobre los problemas que enfrenta la Institución?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
8. ¿Recibe usted retroalimentación del trabajo que realiza por parte de su jefe inmediato?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
9. ¿Su jefe inmediato reconoce cuando usted realiza un buen trabajo?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
10. ¿Se le informa respecto a las actividades y acontecimientos que realizan otras áreas o Departamentos de la Institución?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

Enviando información

1. ¿Usted reporta a su jefe inmediato de las actividades y funciones que realiza en su puesto de trabajo?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
2. ¿Usted da a conocer sobre las necesidades que requiere su puesto de trabajo?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

3. ¿Usted reporta a su jefe inmediato sobre los problemas que se presentan en su trabajo?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

4. ¿Usted solicita a su jefe inmediato la información necesaria para el desarrollo de sus actividades?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

5. ¿Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones en relación a su trabajo?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

Seguimiento que se da a la información enviada

1. ¿Qué tan frecuente recibe respuesta, respecto a sus solicitudes?

Jefe Inmediato	Compañeros	Directivos	Subalternos (Si aplica)
a) Siempre	a) Siempre	a) Siempre	a) Siempre
b) A veces	b) A veces	b) A veces	b) A veces
c) Nunca	c) Nunca	c) Nunca	c) Nunca

Fuentes de la información

1. Enumere en orden de importancia, de cual fuente de información considera usted que debe recibir respuesta, siendo el (1) el más alto y el (5) el más bajo
 - a) Los subalternos (si aplica)
 - b) Compañeros de trabajo de mi área
 - c) Compañeros de trabajo de otras áreas

- d) Jefe inmediato
 - e) Directivos
2. ¿En qué orden de frecuencia se utilizan los canales de comunicación dentro de la Institución para recibir la información, siendo el (1) el más utilizado y (7) el menos utilizado?
- a) Correo electrónico
 - b) Cartelera
 - c) Boletines
 - d) Reuniones
 - e) Teléfono
 - f) Boca a boca
 - g) Memos
3. Considera que los canales de comunicación interna que se utilizan en la Institución son:
- a) Excelentes
 - b) Buenos
 - c) Regulares
 - d) Malos
4. La información que usted recibe a través de los medios de la Institución es:
- a) Interesante
 - b) Clara
 - c) Suficiente
 - d) Real
 - e) Poco interesante
 - f) Confusa
 - g) Desordenada
 - h) Irreal

5. ¿Cuál de estos canales de comunicación interna considera usted que es el más efectivo?

Jefe inmediato	Compañeros	Directivos	Subalternos (Si aplica)
a) Carteleras	a) Carteleras	a) Carteleras	a) Carteleras
b) Correo electrónico	b) Correo electrónico	b) Correo electrónico	b) Correo electrónico
c) Boletines	c) Boletines	c) Boletines	c) Boletines
d) Teléfono	d) Teléfono	d) Teléfono	d) Teléfono
e) Reuniones	e) Reuniones	e) Reuniones	e) Reuniones
f) Memos	f) Memos	f) Memos	f) Memos
g) Otros Especifique:	g) Otros Especifique:	g) Otros Especifique:	g) Otros Especifique:

6. A la hora de comunicarse sobre las actividades diarias de su trabajo lo hace por medio de:

Jefe inmediato	Compañeros	Directivos	Subalternos (Si aplica)
a) Teléfono	a) Teléfono	a) Teléfono	a) Teléfono
b) Personalmente	b) Personalmente	b) Personalmente	b) Personalmente
c) Correo electrónico	c) Correo electrónico	c) Correo electrónico	c) Correo electrónico
d) Reuniones de trabajo	d) Reuniones de trabajo	d) Reuniones de trabajo	d) Reuniones de trabajo
e) Otros, Especifique:	e) Otros, Especifique:	e) Otros, Especifique:	e) Otros, Especifique:

7. ¿Está satisfecho con la información que recibe por parte de su área de trabajo?

- a) Si
- b) No

8. ¿Está satisfecho con la información que recibe por parte de los Directivos de la Institución?

- a) Si
- b) No

9. ¿Está satisfecho con la información que recibe por parte de otras áreas de la Institución?

- a) Si
- b) No

10. ¿Le gustaría que existan espacios de participación en donde pueda aportar con sus opiniones e ideas para la Institución?

- a) Si
- b) No

11. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva como le gustaría que se den estos espacios?

.....
.....

12. ¿Considera que la información que recibe es confiable?

Jefe inmediato	Compañeros	Directivos	Subalternos (Si aplica)
a) Siempre	a) Siempre	a) Siempre	a) Siempre
b) A veces	b) A veces	b) A veces	b) A veces
c) Nunca	c) Nunca	c) Nunca	c) Nunca

13. ¿Considera que la información que recibe la recepta a tiempo?

Jefe inmediato	Compañeros	Directivos	Subalternos (Si aplica)
a) Siempre	a) Siempre	a) Siempre	a) Siempre
b) A veces	b) A veces	b) A veces	b) A veces
c) Nunca	c) Nunca	c) Nunca	c) Nunca

14. ¿Cuándo se dan sucesos importantes en la Institución, por medio de qué canal recibe la información?

- a) Circulares
- b) Teléfono
- c) Rumores
- d) Porque su jefe le informa
- e) Otra ¿cuál?

.....

15. ¿Con qué frecuencia sus solicitudes obtienen una respuesta (Permisos, material de trabajo, vacaciones, cursos, otros, etc.?)

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

ANEXO 2

TABULACIÓN DE RESULTADOS DATOS GENERALES

Su edad esta entre:

Tabla 3. Edad

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
25 a 30 años	0	0%
31 a 35 años	1	1%
36 a 40 años	2	3%
41 a 50 años	40	49%
50 o más	38	47%
TOTAL	81	100%

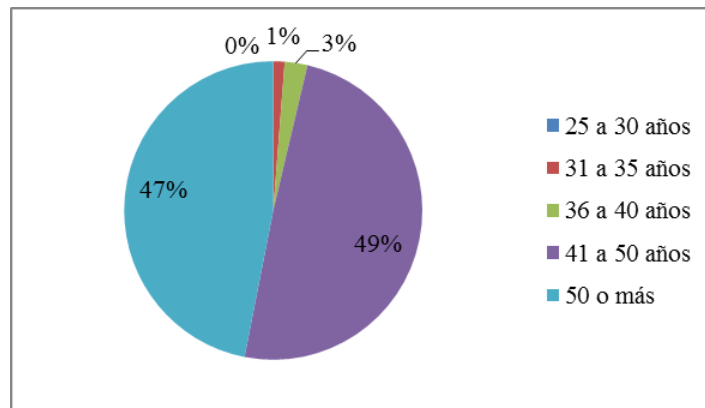


Gráfico 1. Edad

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo al gráfico de los resultados obtenidos de las personas encuestadas, el 49% de la población tiene entre los 41 y 50 años, siendo el porcentaje más elevado; a este resultado le continúa el 47% de quienes tienen una edad mayor a 50 años; luego está el 3% de las personas que tienen de 36 a 40 años; y por último está el 1% de quienes están entre los 31 y 35 años.

¿Cuántos años lleva trabajando en la Institución?

Tabla 4. Cuántos años lleva trabajando en la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 2 años	0	0%
De 2 a 5 años	0	0%
De 6 a 10 años	6	7%
De 11 a 15 años	24	30%
De 16 a 20 años	39	48%
Más de 20 años	12	15%
TOTAL	81	100%

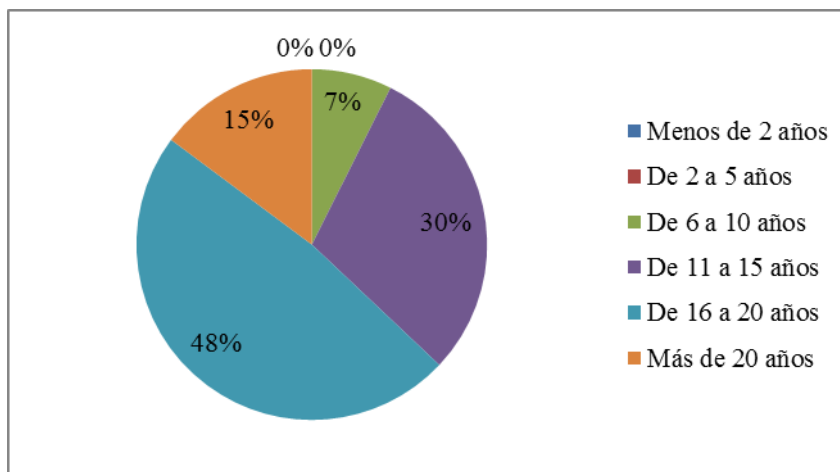


Gráfico 2. Cuántos años lleva trabajando

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados mostrados en el gráfico, la mayoría de personas encuestadas de la institución lleva trabajando entre 16 y 20 años, representando el 48%; a éste resultado le sigue el 30% de quienes llevan trabajando de entre 11 y 15 años; luego está el 15% de quienes tienen más de 20 años; y por último está el 7% de quienes llevan trabajando entre 6 y 10 años.

¿A qué área a la que pertenece?

Tabla 5. Área a la que pertenece

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Área Administrativa	22	27%
Área Docente	54	67%
Área directiva	5	6%
TOTAL	81	100%

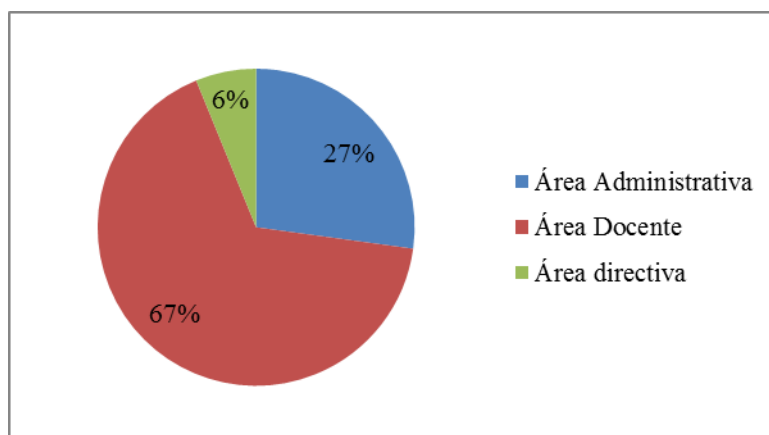


Gráfico 3. Área a la que pertenece

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Del personal encuestado, el 67% pertenece al área Docente, el 27% corresponde al área administrativa y el 6% pertenecen al área directiva.

Sexo:

Tabla 6. Sexo

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Femenino	57	70%
Masculino	24	30%
TOTAL	81	100%

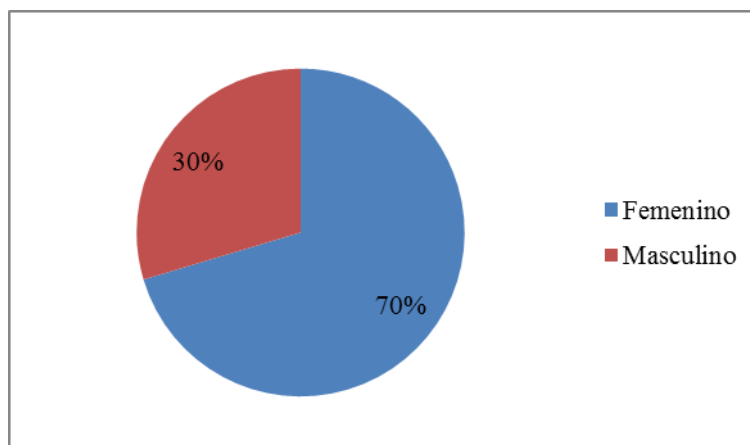


Gráfico 4. Sexo

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se muestra en el gráfico, el 70% del personal encuestado de la Institución son de género femenino, mientras que el 30% de ésta población son de género masculino.

Nivel Jerárquico:

Tabla 7. Nivel Jerárquico

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
No tiene personas a su cargo	69	85%
Supervisor	0	0%
Directivo (Rector, Vicerrector, Coordinador académico)	12	15%
Otros (Especifique).....	0	0%
TOTAL	81	100%

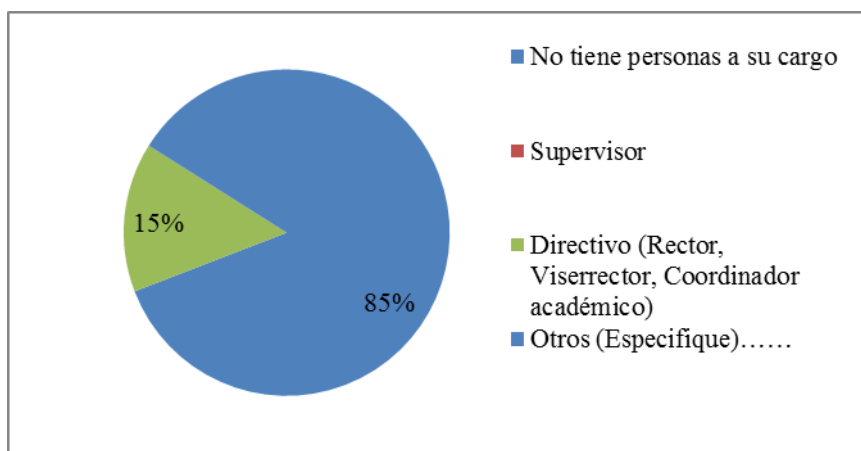


Gráfico 5. Nivel Jerárquico

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

El gráfico muestra claramente que el 85% del personal en la Institución no tiene personas a su cargo y el 15% cumplen un rol de directivos dentro de la Institución.

CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Conoce usted cuál es la Misión de la Institución?

Tabla 8. Conoce usted cuál es la misión de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	54	67%
NO	27	33%
TOTAL	81	100%

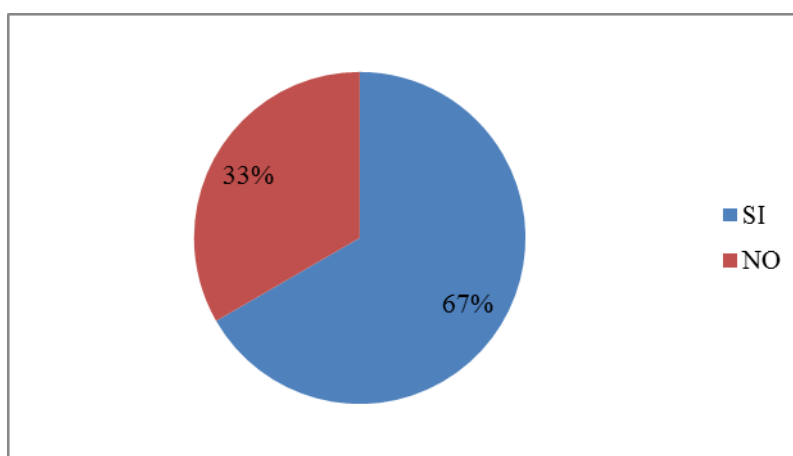


Gráfico 6. Conoce usted cuál es la Misión de la Institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Del personal encuestado, el 67% conoce sobre la misión de la Institución, y un 33% desconoce cuál es la razón de ser de la misma. La cultura organizacional de la institución en este caso es conocida por la mayoría de sus colaboradores, lo cual es un aspecto positivo dentro de la misma.

2. ¿Conoce cuál es la visión de la Institución?

Tabla 9. Conoce cuál es la visión de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	43	53%
NO	38	47%
TOTAL	81	100%

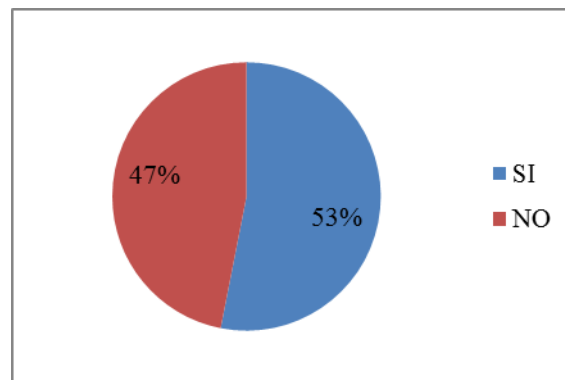


Gráfico 7. Conoce cuál es la visión de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados, el 53% de los colaboradores conoce la visión de la Institución, mientras que el 47% del personal desconoce cuál es la visión de la misma. Las respuestas se dan en forma casi similar entre las dos opciones, lo que indica que debe difundirse más el sentido de pertenencia en la Institución hacia sus colaboradores para lograr conseguir los objetivos y metas comunes.

3. ¿Conoce cuáles son los objetivos estratégicos de la Institución?

Tabla 10. Conoce cuáles son los objetivos estratégicos de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	47	58%
NO	34	42%
TOTAL	81	100%

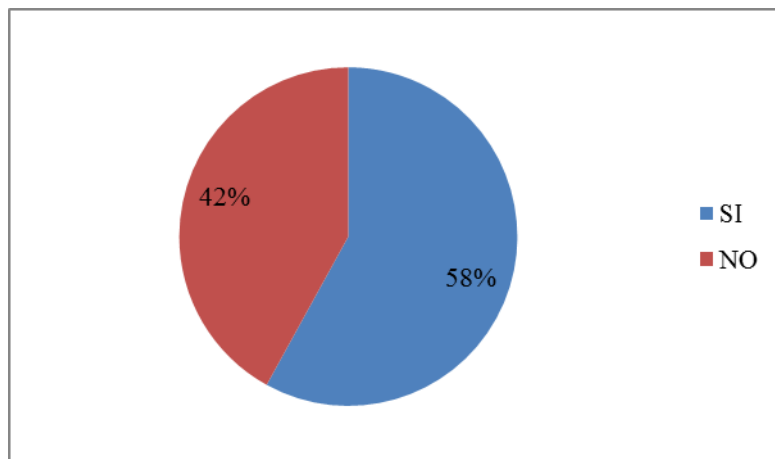


Gráfico 8. Conoce cuáles son los objetivos estratégicos de la Institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 58% del personal conoce los objetivos estratégicos de la institución, mientras que el 42% menciona no conocerlos. Se debe conseguir la manera de cómo difundir y posicionar los objetivos para un mejor cumplimiento de tareas y funciones dentro de la Institución.

4. ¿Conoce usted cuales son los valores Institucionales?

Tabla 11. Conoce usted cuales son los valores Institucionales

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	56	69%
NO	25	31%
TOTAL	81	100%

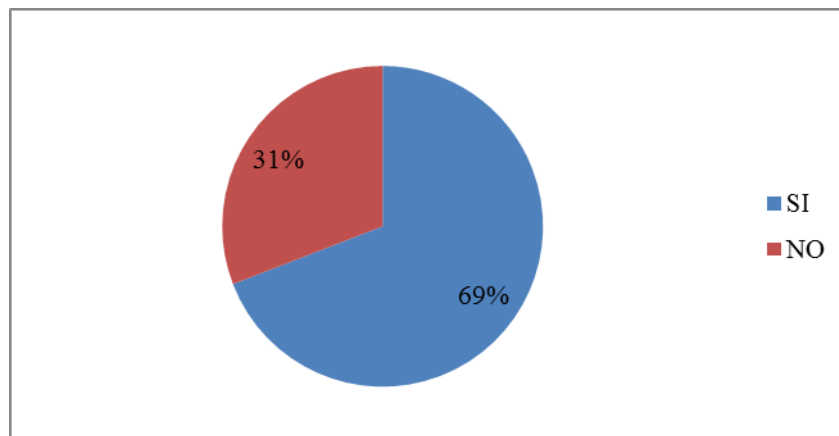


Gráfico 9. Conoce usted cuales son los valores institucionales

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Del personal encuestado, los resultados resaltan que el 69% conoce los valores institucionales, siendo el mayor porcentaje; en tanto que 31% menciona no conocerlos. El personal debe tener conocimiento de los valores dado que es la imagen institucional que proyectan a los usuarios internos y externos.

5. ¿Cómo califica la inducción que recibió por parte de la Institución?

Tabla 12. Cómo califica la inducción que recibió por parte de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	9	11%
Buena	35	43%
Regular	18	22%
Mala	10	13%
No recibí inducción	9	11%
TOTAL	81	100%

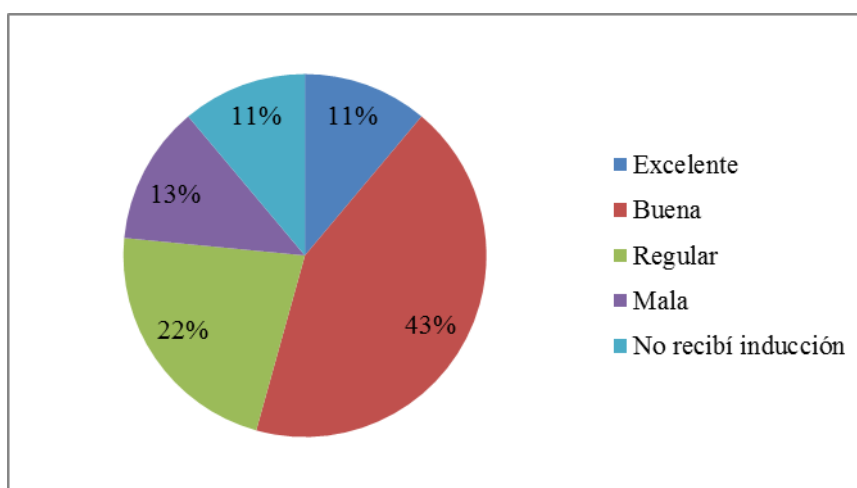


Gráfico 10. Cómo califica la inducción que recibió por parte de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

El 43% califica como Buena a la inducción que recibieron dentro de la Institución esto muestra que la mayoría del personal está conforme con la misma; el 22% dan una calificación de regular a la inducción recibida; luego está el 13% de quienes califican como mala; el 11% como excelente y por último el 11% quienes mencionan no haber recibido inducción por parte de la Institución. Por esta razón la inducción juega un papel dentro de la Institución ya que mediante esta se logra conseguir objetivos comunes, que las funciones a desempeñar estén claras para que exista compromiso por parte de los mismos.

6. ¿Cree usted que se debería entregar un manual institucional de funciones del puesto de trabajo para un mejor cumplimiento de tareas y objetivos?

Tabla 13. Cree usted que se debería entregar un manual institucional de funciones

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	63	78%
NO	18	22%
TOTAL	81	100%

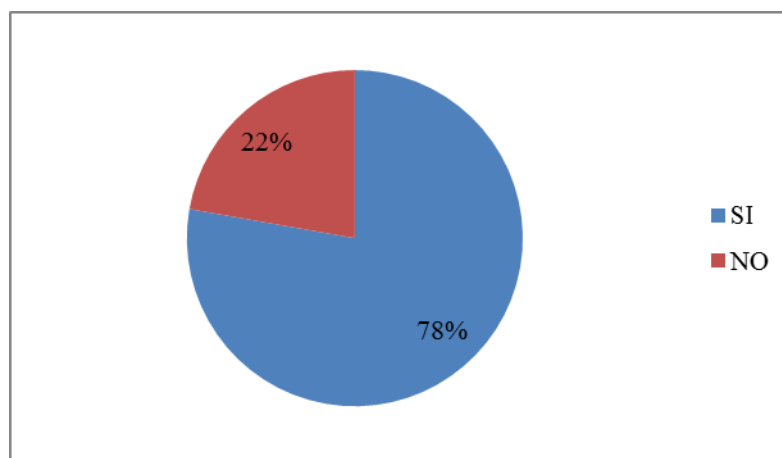


Gráfico 11. Cree usted que se debería entregar un manual institucional de funciones

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados del personal encuestado, el 78% menciona que si es necesario que se entregue un manual de funciones; en tanto que el 22% considera que no es necesario que se entregue uno, puesto que cada trabajador ya conoce su ámbito funcional. Un manual de funciones es muy importante ya que este establece indicadores de gestión y permite a los colaboradores conozcan claramente sus funciones.

7. ¿Conoce a qué se dedica la Institución?

Tabla 14. Conoce a qué se dedica la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	43	53%
NO	38	47%
TOTAL	81	100%

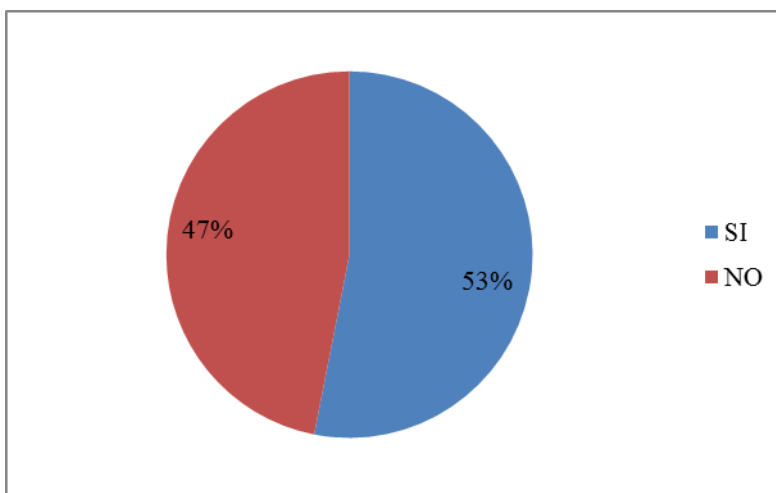


Gráfico 12. Conoce a qué se dedica la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

El gráfico muestra que el 53% de los encuestados si conoce a lo que se dedica la Institución; mientras el 47% dice no conocer. Los resultados se dan en un porcentaje casi en el mismo nivel, lo que es preocupante ya que se encuentra a una parte de personal totalmente desorientado del servicio que la institución brinda a sus usuarios. Es importante difundir la misión de la unidad educativa para alinearlos a conseguir los objetivos y todo lo propuesto por la entidad.

8. ¿Se siente orgulloso de formar parte de la Institución?

Tabla 15. Se siente orgulloso de formar parte de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	39	48%
A veces	28	35%
Nunca	14	17%
TOTAL	81	100%

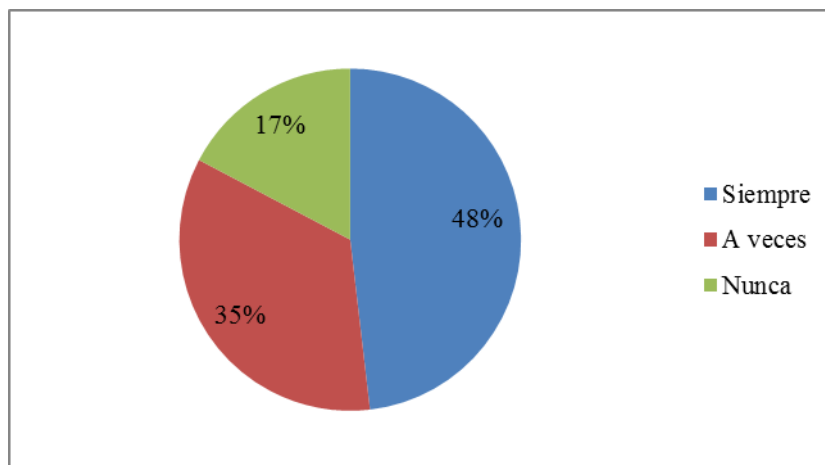


Gráfico 13. Se siente orgulloso de formar parte de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como muestra el gráfico, la mayoría de las personas encuestadas se siente siempre orgullosa de formar parte de la institución alcanzando un porcentaje del 48%; a éste resultado le sigue el 35% de quienes a veces se sienten orgullosos; y por último está el 17% de quienes no se sienten orgullosos de formar parte de la Institución. Los resultados son alarmantes dado que ni el 50% de personal se siente orgulloso de formar parte de Unidad Educativa, por lo que es importante crear un plan motivacional para los trabajadores y lograr un compromiso hacia la misma.

9. ¿Conoce quiénes son las autoridades de la Institución?

Tabla 16. Conoce quiénes son las autoridades de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	41	51%
NO	40	49%
TOTAL	81	100%

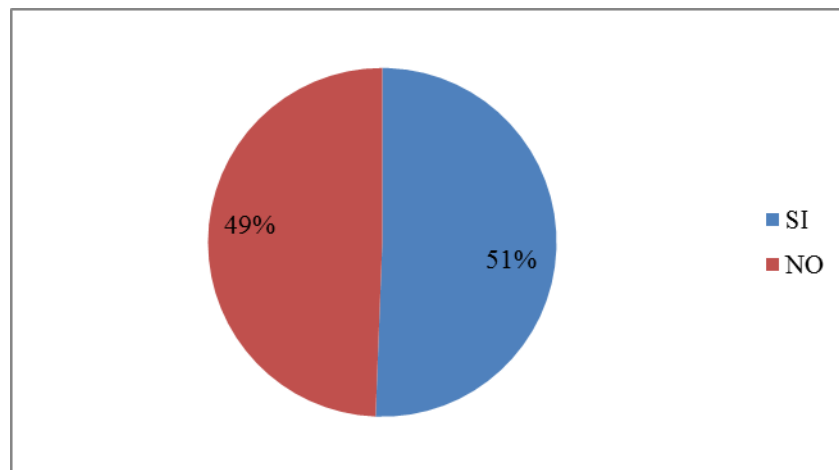


Gráfico 14. Conoce quiénes son las autoridades de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados presentados en el gráfico, el 51% del personal encuestado dice conocer quiénes son las autoridades de la institución, mientras que el 49% menciona no conocer a estas autoridades, lo que significa que se debe comprometer a las autoridades a vincularse con el personal interno en el proceso de inducción o bienvenida a los nuevos colaboradores que ingresan a la misma.

COMUNICACIÓN INTERNA

Recibiendo información

1. ¿De qué manera recibe usted la información de los acontecimientos que se dan dentro de la Institución?

Tabla 17. De qué manera recibe usted la información

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Formal	44	54%
Informal	37	46%
TOTAL	81	100%

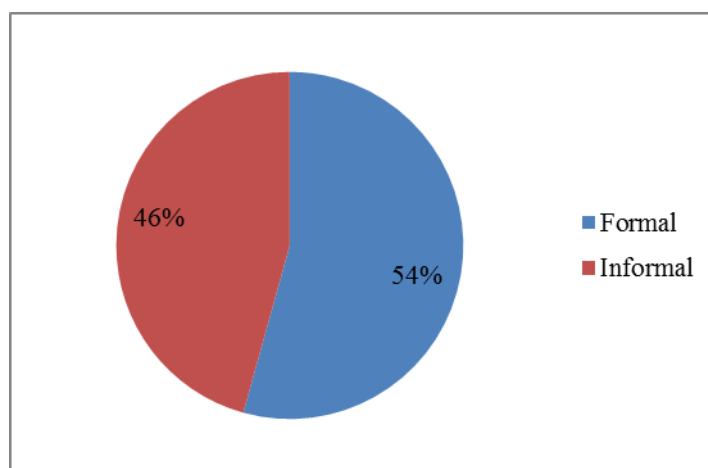


Gráfico 15. De qué manera recibe usted la información

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo al gráfico, el 54% de las personas encuestadas mencionan que la información la reciben de manera formal, mientras que el 46% la recibe de manera informal. La información debe utilizar siempre canales formales para transmitir la información sobre diferentes asuntos de la Institución con el objetivo de que la información llegue de forma clara y precisa hacia sus colaboradores.

2. ¿Cuándo usted ingresa a trabajar se le dio a conocer acerca de los beneficios de la Institución?

Tabla 18. Cuándo usted ingresa a trabajar se le dio a conocer acerca de los beneficios de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	43	53%
NO	38	47%
TOTAL	81	100%

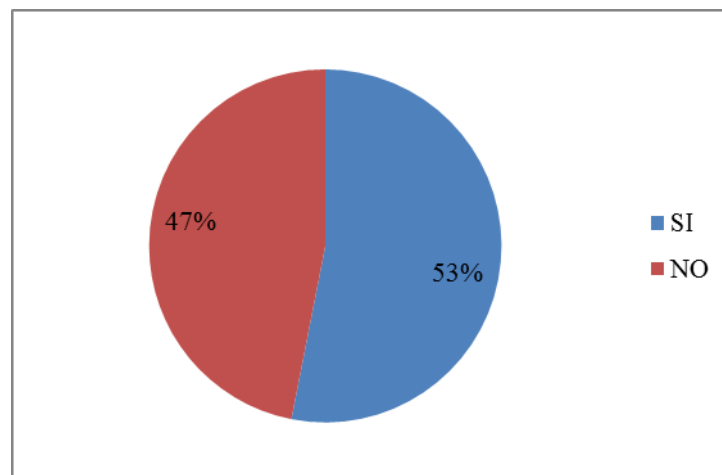


Gráfico 16. Cuándo usted ingresa a trabajar se le dio a conocer acerca de los beneficios de la Institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como muestra el gráfico, el 53% de las personas encuestadas dicen conocer acerca de los beneficios que brinda la Institución, mientras que el 47% dice no conocerlos, dado que no han sido transmitidos por algún medio de comunicación propicio; los resultados obtenidos se dan de manera similar, por lo cual es importante que se transmita la información a todos por igual.

3. ¿Al ingresar a la Institución se le dio a conocer sobre los procesos de evaluación de desempeño?

Tabla 19. Al ingresar a la institución se le dio a conocer sobre los procesos de evaluación de desempeño

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	36	44%
NO	45	56%
TOTAL	81	100%

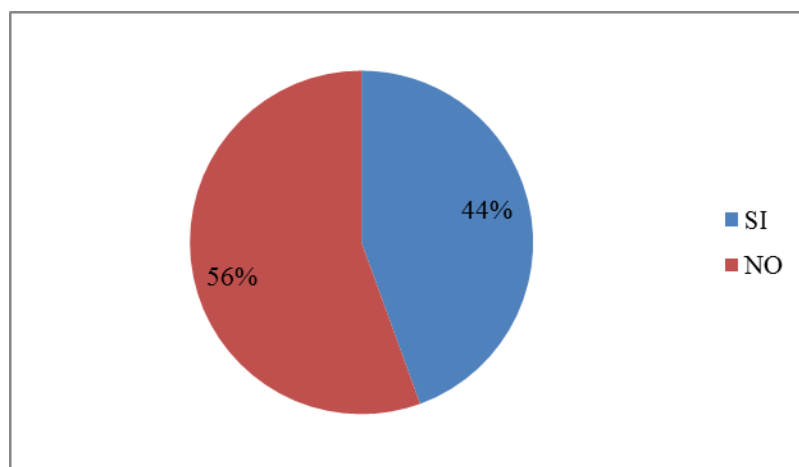


Gráfico 17. Al ingresar a la institución se le dio a conocer sobre los procesos de evaluación de desempeño

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados, el 44% de las personas encuestadas conocen sobre el proceso de evaluación de desempeño, mientras que el 56% no conoce cómo se maneja el mismo. Es importante que el personal de la Institución conozca sobre los indicadores que se consideran al momento de que los colaboradores sean evaluados y en base a estos resultados se capacite a los mismos.

4. ¿Se le da a conocer de manera oportuna las decisiones de la Institución?

Tabla 20. Se le da a conocer de manera oportuna las decisiones de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	31	38%
A veces	31	38%
Nunca	20	24%
TOTAL	81	100%

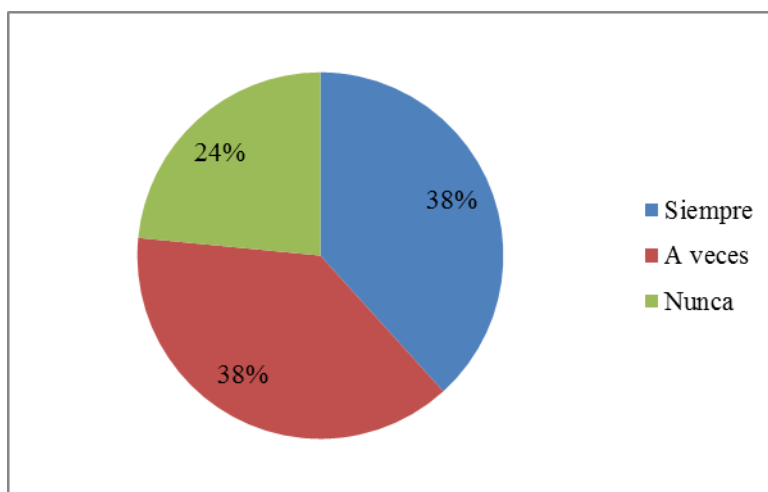


Gráfico 18. Se le da a conocer de manera oportuna las decisiones de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados del gráfico, este refleja que la Institución da a conocer siempre las decisiones que se toman dentro de la misma, con un porcentaje del 38%; con un igual porcentaje está el personal que menciona que a veces se da a conocer la información de manera oportuna; y por último está el 24% de quienes consideran que nunca se le da a conocer de manera oportuna la información.

5. ¿Al ingresar a la institución se le otorgó un manual de funciones del puesto de trabajo?

Tabla 21. Al ingresar a la institución se le otorgó un manual de funciones

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	39	48%
NO	42	52%
TOTAL	81	100%

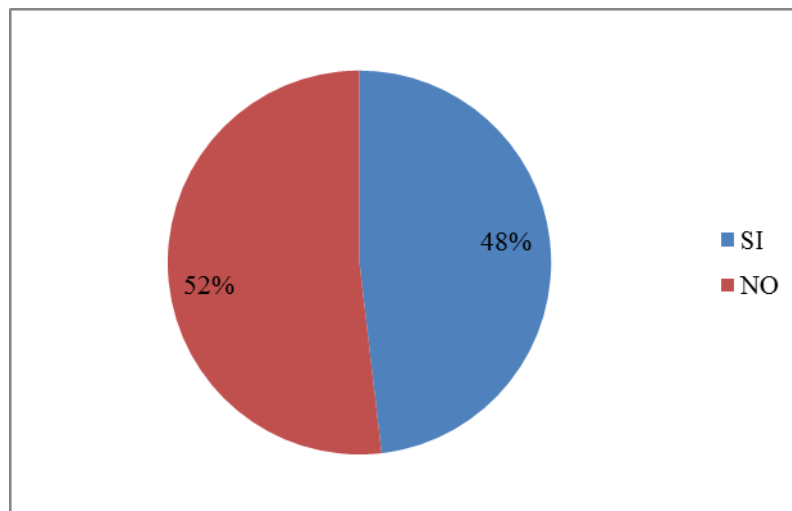


Gráfico 19. Al ingresar a la institución se le otorgó un manual de funciones

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como muestran los resultados, el 52% del personal encuestado dice no haber recibido ningún manual de funciones del puesto de trabajo, aduciendo que la Institución no cuenta con uno; en tanto que el 48% restante dice si haber recibido uno. Los dos resultados son similares, lo que indica que se debe elaborar un manual de funciones para todos los puestos de trabajo de la Institución y se debe entregar al momento de ingresar a la misma.

6. ¿Se le dio a conocer respecto a los planes de carrera y promociones que existe en la Institución?

Tabla 22. Se le dio a conocer respecto a los planes de carrera y promociones

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	30	37%
NO	51	63%
TOTAL	81	100%

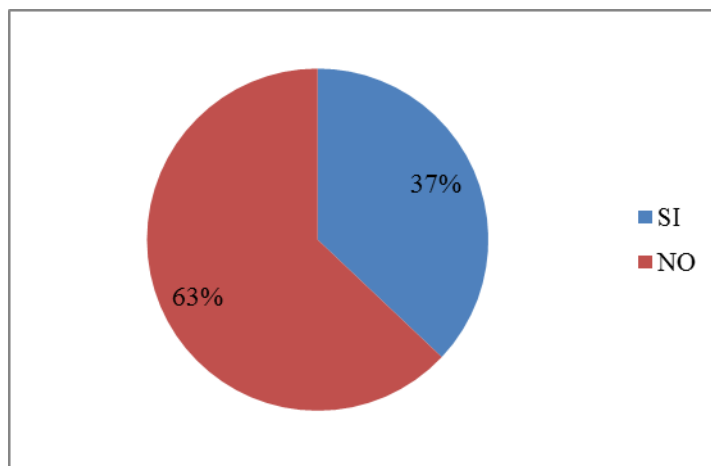


Gráfico 20. Se le dio a conocer respecto a los planes de carrera y promociones

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como indica el gráfico, apenas el 37% se le dio a conocer acerca de los planes de carrera y promociones de la Institución; en tanto que el 63% no conoce sobre los mismos, lo que significa que se debe informar acerca de estos, con el objetivo de poder motivar al personal, generar compromiso y que pueda existir crecimiento profesional dentro de la Institución.

7. ¿Se le da a conocer sobre los problemas que enfrenta la Institución?

Tabla 23. Se le da a conocer sobre los problemas que enfrenta la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	14	17%
A veces	58	72%
Nunca	9	11%
TOTAL	81	100%

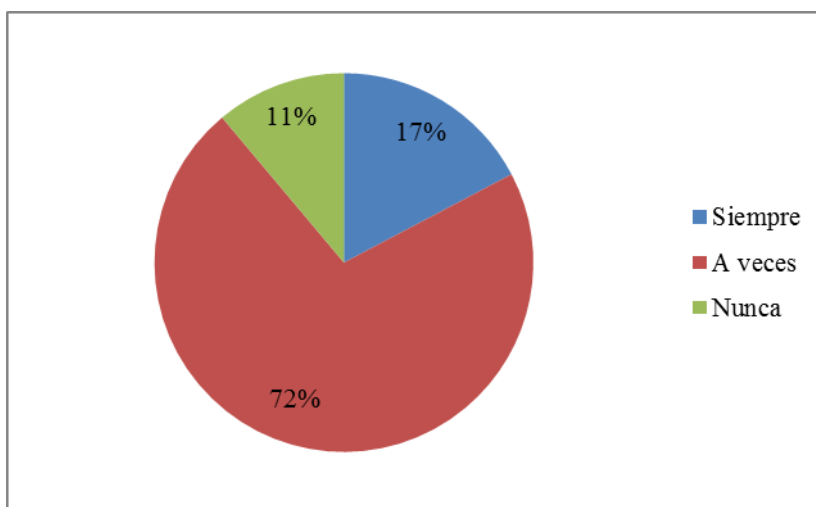


Gráfico 21. Se le da a conocer sobre los problemas que enfrenta la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

El gráfico muestra que el 72% de los colaboradores algunas veces son informados sobre los problemas que la Institución enfrenta; el 17% conoce cuales son los problemas que enfrenta la misma; y apenas el 11% de los colaboradores nunca se le ha informado sobre los problemas que se dan en el colegio. Es importante que exista un sistema de comunicación interna apropiado por parte de la Institución pues contribuye que los colaboradores puedan dar sugerencias, ideas y posibles soluciones a los problemas que se dan dentro de la misma.

8. ¿Recibe usted retroalimentación del trabajo que realiza por parte de su jefe inmediato?

Tabla 24. Recibe usted retroalimentación del trabajo que realiza por su jefe inmediato

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	41	51%
A veces	22	27%
Nunca	18	22%
TOTAL	81	100%

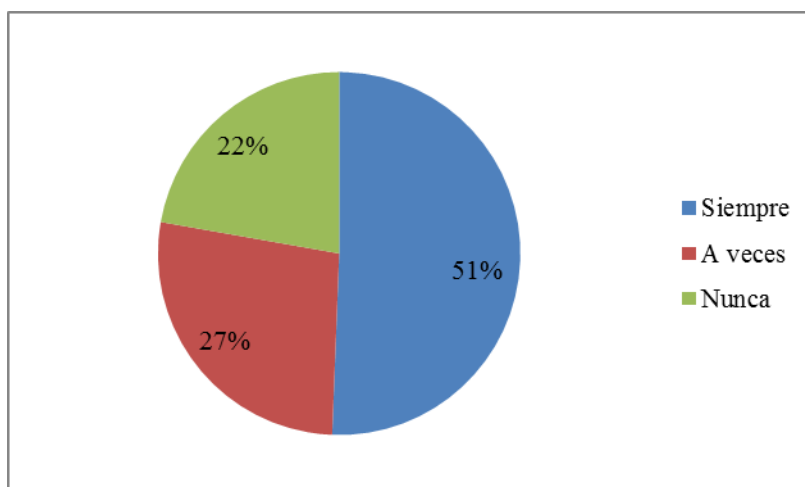


Gráfico 22. Recibe usted retroalimentación del trabajo que realiza

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados, el 51% del personal encuestado siempre recibe retroalimentación por parte de su jefe inmediato del trabajo que realiza; el 27% comenta que algunas veces ha recibido retroalimentación; y el 22% dice que nunca ha recibido retroalimentación en las tareas y funciones que realiza. La retroalimentación es parte esencial en el trabajo diario pues permite que el colaborador pueda mejorar su desempeño.

9. ¿Su jefe inmediato reconoce cuando usted realiza un buen trabajo?

Tabla 25. Su jefe inmediato reconoce cuando usted realiza un buen trabajo

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	24	30%
A veces	28	34%
Nunca	29	36%
TOTAL	81	100%

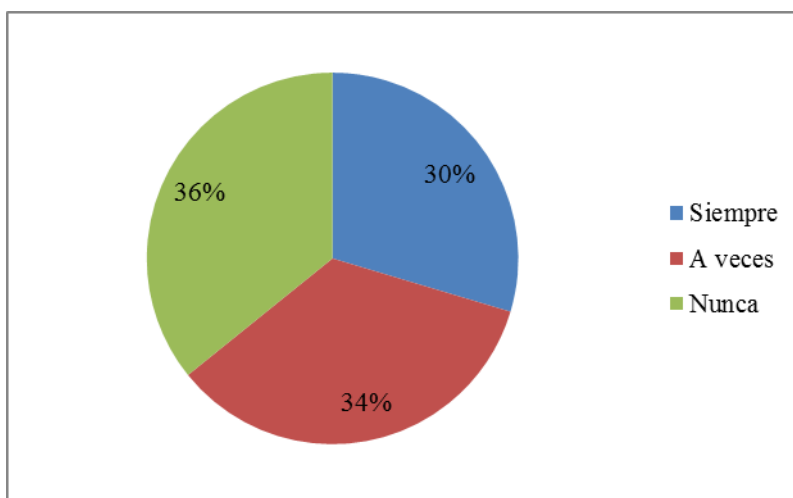


Gráfico 23. Su jefe inmediato reconoce cuando usted realiza un buen trabajo

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados presentados, el 36 % de la población dice nunca haber recibido un reconocimiento a su trabajo por parte de su jefe inmediato; el 34% del personal menciona que algunas veces ha sido reconocido por el cumplimiento de logros y objetivos; y el 30% dicen siempre recibir reconocimientos y felicitaciones. Es importante reconocer al personal cuando ha logrado metas en el trabajo que realiza, esto permite que se sientan motivados generando así un clima laboral propicio.

10. ¿Se le informa respecto a las actividades y acontecimientos que realizan otras áreas o departamentos de la Institución?

Tabla 26. Se le informa respecto a las actividades y acontecimientos que realizan otras áreas

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	25	31%
A veces	36	44%
Nunca	20	25%
TOTAL	81	100%

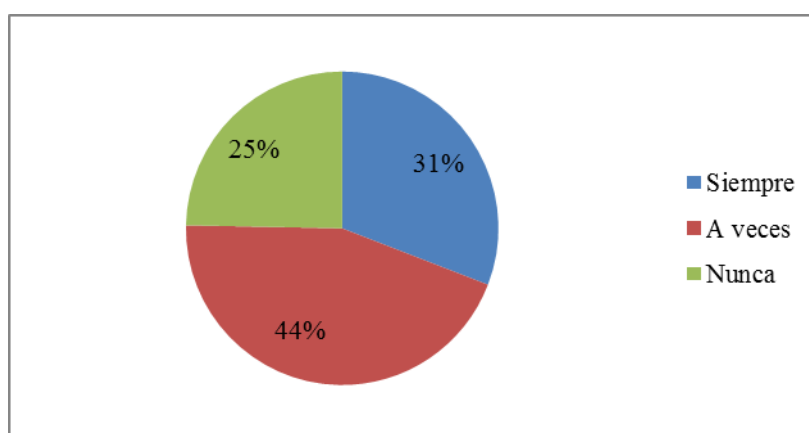


Gráfico 24. Se le informa respecto a las actividades y acontecimientos que realizan otras áreas

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se indica en el gráfico, el 44 % comenta que a veces se le da a conocer sobre acontecimientos o actividades que se realizan en otras áreas, siendo el mayor porcentaje; luego está el 31% de quienes comentan que siempre se le ha informado sobre dichos acontecimientos; y por último está el 25% de quienes mencionan que nunca han recibido información. Todas las áreas de institución deben estar comunicadas entre sí, pues permite que pueda haber el apoyo y colaboración entre las mismas.

Enviando información

1. ¿Usted reporta a su jefe inmediato de las actividades y funciones que realiza en su puesto de trabajo?

Tabla 27. Usted reporta a su jefe inmediato de las actividades y funciones que realiza

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	52	64%
A veces	28	35%
Nunca	1	1%
TOTAL	81	100%

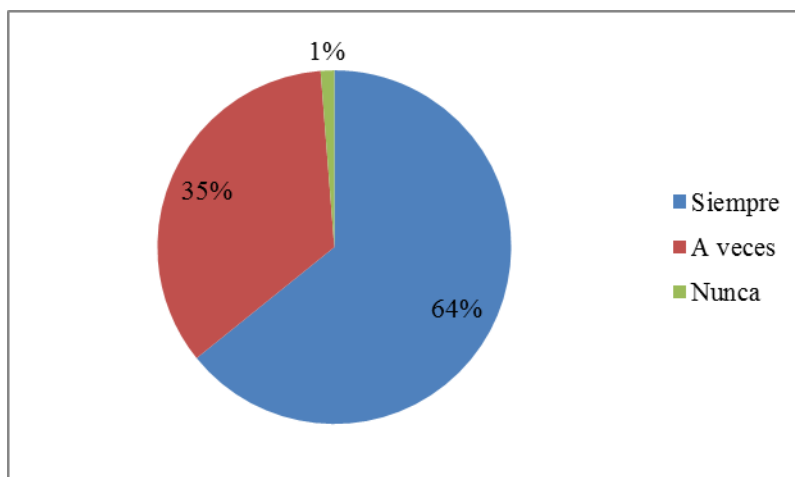


Gráfico 25. Usted reporta a su jefe inmediato de las actividades y funciones que realiza

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dadas las respuestas del personal encuestado, el 64% dice siempre comunicar a su jefe inmediato sobre las tareas y funciones que desempeña; el 35% del personal no siempre reporta sobre las mismas; y apenas el 1% dice nunca reportarse con sus jefes inmediatos. Es necesario que todos los colaboradores comuniquen sobre las actividades que estén realizando, ya que permite dar seguimiento al trabajo y plantear mejoras en el mismo con el objetivo de tomar decisiones en forma oportuna.

2. ¿Usted da a conocer sobre las necesidades que requiere su puesto de trabajo?

Tabla 28. Usted da a conocer sobre las necesidades que requiere su puesto de trabajo

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	32	40%
A veces	27	34%
Nunca	21	26%
TOTAL	81	100%

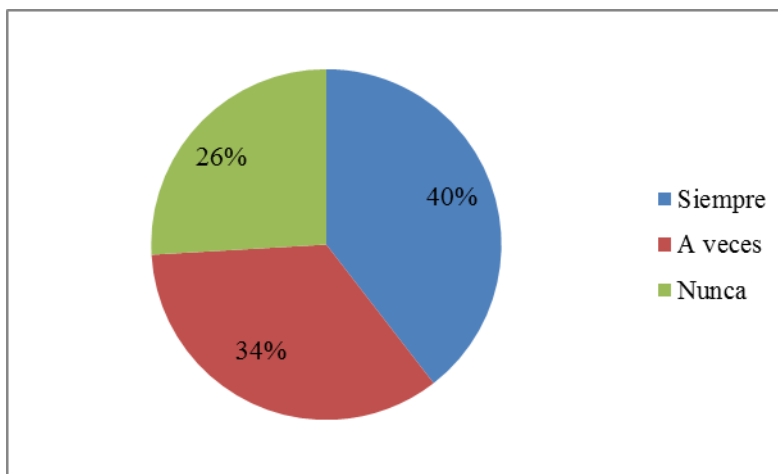


Gráfico 26. Usted da a conocer sobre las necesidades que requiere su puesto de trabajo

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se puede ver en el gráfico, el 40% del personal encuestado dice reportar siempre las necesidades que requiere su puesto de trabajo; un 35% del personal dice hacerlo a veces; y el 26% dice nunca reporta las necesidades que requiere el puesto de trabajo. La socialización de la información debe darse en forma inmediata para actuar y mejorar en los diferentes procesos, ya que cuando las necesidades no son cubiertas pueden retrasar todo proceso interno y por ende puede afectar a toda Institución.

3. ¿Usted reporta a su jefe inmediato sobre los problemas que se presentan en su trabajo?

Tabla 29. Usted reporta a su jefe inmediato sobre los problemas que se presentan en su trabajo

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	45	56%
A veces	29	36%
Nunca	6	8%
TOTAL	81	100%

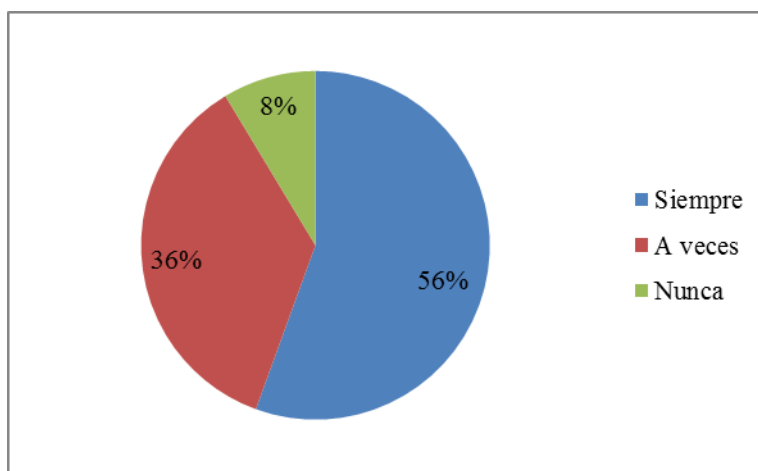


Gráfico 27. Usted reporta a su jefe inmediato sobre los problemas que se presentan en su trabajo

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se ve en el gráfico, el 56% del personal reporta siempre los problemas que se presentan en el trabajo a su jefe inmediato, siendo el porcentaje más alto; luego está el 36% de quienes dicen que a veces reportan los problemas; y apenas el 8% nunca ha dado a conocer los problemas que se presentan en sus actividades. Es indispensable que al igual que las necesidades, los problemas también deban ser comunicados a tiempo para poder solucionarlos de manera inmediata.

4. ¿Usted solicita a su jefe inmediato la información necesaria para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 30. Usted solicita a su jefe inmediato la información necesaria para el desarrollo de sus actividades

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	59	73%
A veces	18	22%
Nunca	4	5%
TOTAL	81	100%

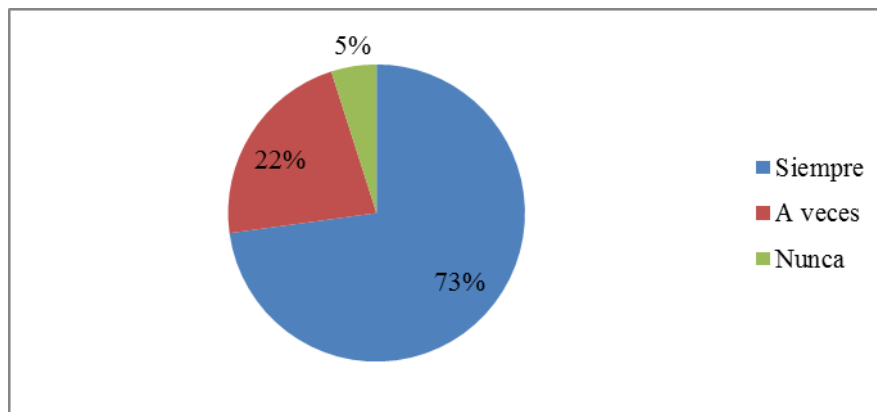


Gráfico 28. Usted solicita a su jefe inmediato la información necesaria para el desarrollo de sus actividades

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo al gráfico, el 73% del personal encuestado siempre solicita la información necesaria para poder realizar o cumplir con las actividades que se le asigna, siendo el mayor porcentaje; luego está el 22% de quienes comentan que no siempre solicita la información necesaria para realizar el trabajo; y apenas el 5% mencionan que nunca han solicitado información para realizar sus actividades. Es importante que los colaboradores siempre soliciten la información necesaria para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades, pues mientras mayor informado este el colaborador mejor realizara su trabajo y por ende será mejor su desempeño y resultados.

5. ¿Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones en relación a su trabajo?

Tabla 31. Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	38	47%
A veces	29	36%
Nunca	14	17%
TOTAL	81	100%

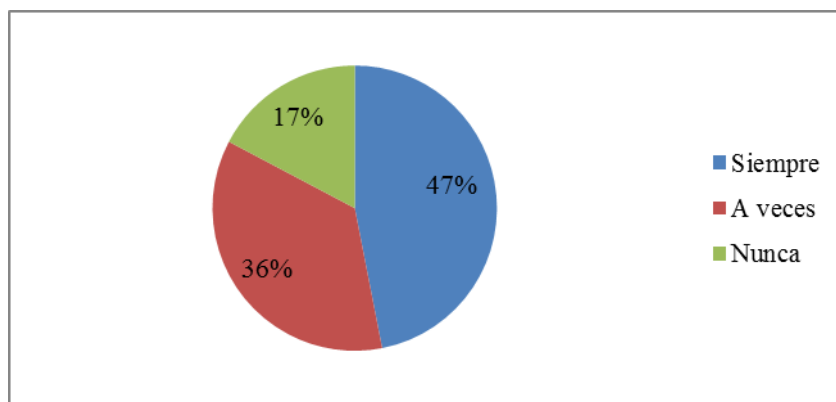


Gráfico 29. Considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se puede ver en el gráfico, el 47% del personal encuestado dice que sus aportaciones, opiniones y sugerencias siempre son consideradas para la toma de decisiones en su trabajo, siendo el mayor porcentaje; le continúa el 36% de quienes comentan que a veces sus opiniones son tomadas en cuenta; y por último está el 17% de quienes considera que sus opiniones y sugerencias nunca son consideradas en la toma de decisiones. La opinión y sugerencia de los colaboradores son importantes para el mejoramiento de todos los procesos que se dan en cada área.

Seguimiento que se da a la información enviada

1. ¿Qué tan frecuente recibe respuesta, respecto a sus solicitudes?

Tabla 32. Qué tan frecuente recibe respuesta, respecto a sus solicitudes

Jefe inmediato			Compañeros			Directivos			Subalternos		
OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	35	43%	Siempre	50	62%	Siempre	32	40%	Siempre	0	0%
A veces	42	52%	A veces	30	37%	A veces	32	40%	A veces	4	80%
Nunca	4	5%	Nunca	1	1%	Nunca	17	20%	Nunca	1	20%
TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	5	100%

<p>■ Siempre ■ A veces ■ Nunca</p>	<p>■ Siempre ■ A veces ■ Nunca</p>	<p>■ Siempre ■ A veces ■ Nunca</p>	<p>■ Siempre ■ A veces ■ Nunca</p>
--------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los gráficos, a nivel de jefe inmediato el 52% de los encuestados reciben algunas veces una respuesta a las solicitudes, siendo el porcentaje más elevado; a nivel de compañeros la respuesta a solicitudes es más efectiva, mostrando un resultado alto en la opción de siempre con un 62%; en el caso de los directivos el 40% siempre recibe respuesta a una solicitud y también un 40% en algunas veces. En el caso de los cinco Directivos por parte de sus subalternos no siempre se da de manera frecuente, obteniendo un 80% que a veces recibe una respuesta, y el 20% dice que nunca recibe una respuesta. Lo que se debe implementar son canales de comunicación adecuado, pues la información a comunicar se debe requerida puede estancarse con los jefes inmediatos y por ende por el nivel directivo, es por esta razón por la que se encuentran porcentajes poco aceptables en los directivos en cuanto a los requerimientos de solicitudes.

Fuentes de información

1. Enumere en orden de importancia, de cual fuente de información considera usted que debe recibir respuesta, siendo (1) el más alto y el (5) el más bajo

Tabla 33. Fuente de información que se considera para recibir respuesta

OPCIÓN	1	2	3	4	5
Los subalternos (si aplica)	12	9	19	14	27
Compañeros de trabajo de mi área	13	19	21	13	15
Compañeros de trabajo de otras áreas	11	15	16	24	15
Jefe inmediato	13	23	11	11	23
Directivos	32	15	14	19	1
TOTAL	81	81	81	81	81

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Tabla 34. Fuente de información que se considera para recibir respuesta

OPCIÓN	1	2	3	4	5
Los subalternos (si aplica)	15%	11%	23%	17%	33%
Compañeros de trabajo de mi área	15%	23%	26%	16%	19%
Compañeros de trabajo de otras áreas	14%	19%	20%	30%	19%
Jefe inmediato	16%	28%	14%	14%	28%
Directivos	40%	19%	17%	23%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

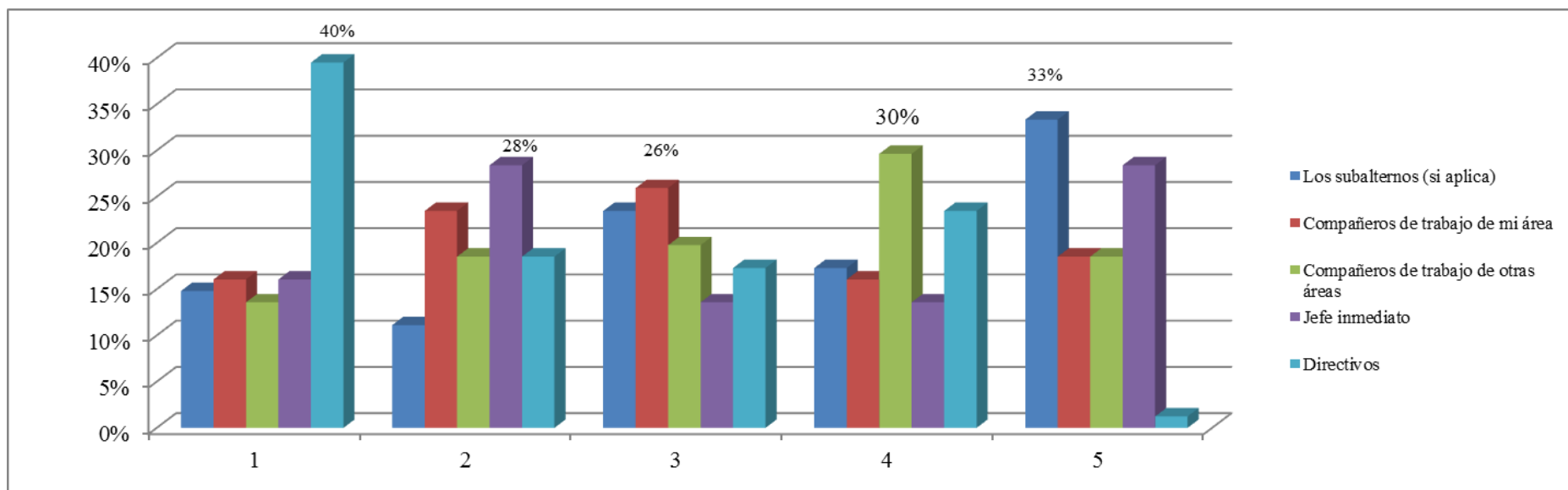


Gráfico 30. Fuente de información que se considera para recibir respuesta

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 40% de los encuestados considera que el área Directiva debería dar respuesta al personal; el 28% considera que en la escala 2 se debería obtener respuesta de sus jefes inmediatos; a éste resultado le continúa el 26% en la escala 3 a los compañeros de trabajo de la misma área; luego está el 30% en la escala 4 de quienes dicen que deben recibir información de los compañeros de otras áreas; y por último está el 33% en la escala 5 de quienes consideran que deben obtener información de los subalternos, que en éste caso son los cinco directivos.

2. ¿En qué orden de frecuencia se utilizan los canales de comunicación dentro de la institución para recibir la información?, siendo (1) el más utilizado y (7) el menos utilizado.

Tabla 35. Frecuencia de utilización de los canales de comunicación

OPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
Correo electrónico	5	43	21	12	0	0	0
Carteleras	14	9	12	11	10	21	4
Boletines	6	11	29	9	11	15	0
Reuniones	21	9	2	8	12	20	9
Teléfono	3	1	1	8	35	13	20
Boca a boca	15	3	4	9	12	11	27
Memos	17	5	12	24	1	1	21
TOTAL	81	81	81	81	81	81	81

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Tabla 36. Frecuencia de utilización de los canales de comunicación

OPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
Correo electrónico	6%	53%	26%	15%	0%	0%	0%
Cartelera	17%	11%	15%	13%	12%	26%	5%
Boletines	7%	14%	36%	11%	14%	18%	0%
Reuniones	26%	11%	2%	10%	15%	25%	11%
Teléfono	4%	1%	1%	10%	43%	16%	25%
Boca a boca	19%	4%	5%	11%	15%	14%	33%
Memos	21%	6%	15%	30%	1%	1%	26%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

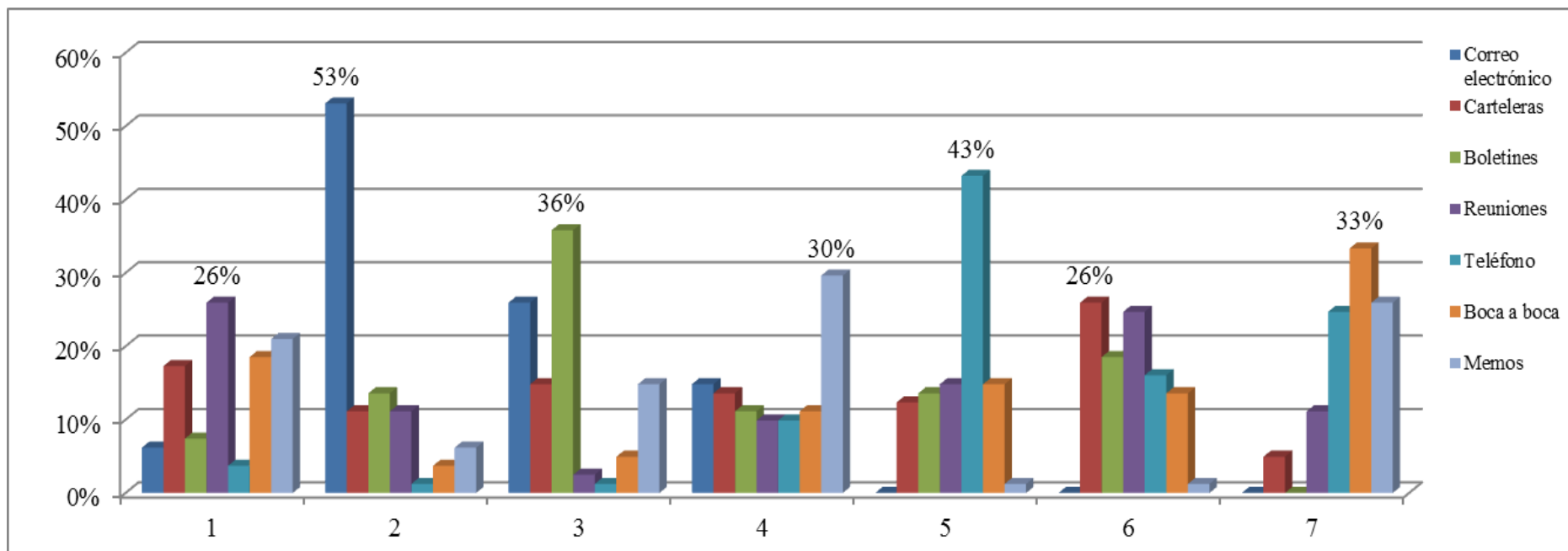


Gráfico 31. Frecuencia de utilización de los canales de comunicación

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados de la encuesta, el canal de comunicación más utilizado son las reuniones con el 26% ocupando la escala 1; con el 53% de los encuestados mencionan que el correo electrónico es el segundo medio más utilizado para recibir información ubicándose en la escala 2; luego con el 36% se encuentran los boletines y se ubica en la escala 3; el 30% de los encuestados mencionan que a través de los memos reciben información ubicándose así en la escala 4; el 43% de los encuestados mencionan que por medio del teléfono reciben información y está en la escala 5; el 26% de los encuestados menciona que las carteleras son utilizadas para transmitir información y esta la escala 6; y por último está el 33% de quienes dicen que de boca en boca reciben la información de manera más frecuente y se encuentra en la última escala.

3. ¿Considera que los canales de comunicación interna que se utilizan en la Institución son?

Tabla 37. Como considera que los canales de comunicación son

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Excelentes	14	17%
Buenos	11	13%
Regulares	28	35%
Malos	28	35%
TOTAL	81	100%

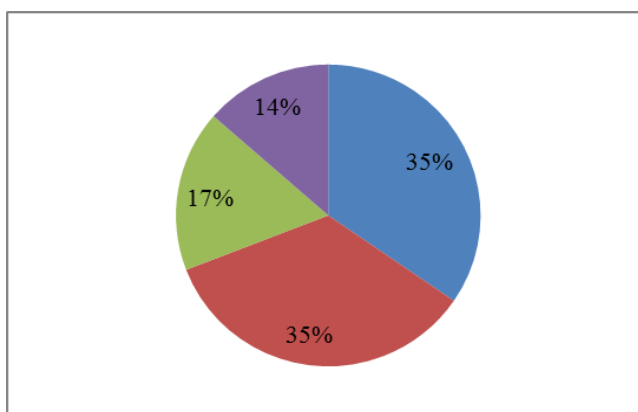


Gráfico 32. Como considera que los canales de comunicación son

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados, el 35% del personal encuestado menciona que los canales de comunicación utilizados en la Institución son regulares y no óptimos para la transmisión de mensajes, el otro 35% de los colaboradores opina que los canales de comunicación interna son malos, por lo cual se debería revisar estos para una mejor difusión de la información; el 17% de los encuestados comenta que los canales existentes en la Institución son excelentes y por último está el 13% de quienes mencionan que los canales de comunicación son buenos. Es necesario que los canales de comunicación en la Institución mejoren, ya que permite que la información a comunicar sea clara, precisa, y fluya a todas las áreas de la organización permitiendo el desarrollo de las actividades de los colaboradores.

4. ¿La información que usted recibe a través de los medios de la institución es?

Tabla 38. La información que usted recibe a través de los medios de la institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Interesante	6	7%
Clara	6	7%
Suficiente	9	11%
Real	12	15%
Poco interesante	20	25%
Confusa	18	22%
Desordenada	8	10%
Irreal	2	3%
TOTAL	81	100%

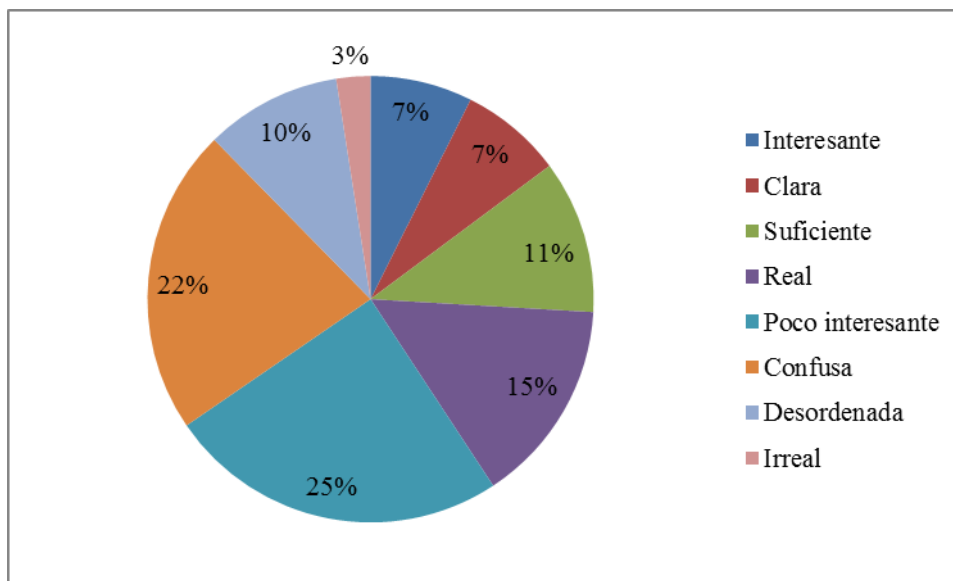


Gráfico 33. La información que usted recibe a través de los medios de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se muestra en el gráfico, el 25% del personal encuestado dice que la información que se difunde en los medios de comunicación es poco interesante, siendo el mayor porcentaje; a éste resultado le continúa el 22% de quienes mencionan que la información es confusa; luego se encuentra el 15% quienes comentan que la información que se transmite es real; luego está el 11% quienes consideran que la información es suficiente; luego está el 10% de quienes dicen que se maneja la información de manera desordenada; le sigue esta el 7% quienes dicen que la información es clara e interesante sino uno de los porcentajes más bajos dentro de la escala; y por último está el 3% de quienes consideran que la información es irreal.

5. ¿Cuál de estos canales de comunicación interna considera usted que es el más efectivo?

Tabla 39. Canales de comunicación interna más efectivos

Jefe inmediato			Compañeros			Directivos			Subalternos		
OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Carteleras	0	0%	Carteleras	1	1%	Carteleras	0	0%	Carteleras	0	0%
Correo electrónico	31	38%	Correo electrónico	0	0%	Correo electrónico	2	3%	Correo electrónico	0	0%
Boletines	0	0%	Boletines	2	2%	Boletines	3	4%	Boletines	0	0%
Teléfono	26	32%	Teléfono	46	57%	Teléfono	27	33%	Teléfono	1	20%
Reuniones	12	15%	Reuniones	13	16%	Reuniones	40	49%	Reuniones	2	40%
Memos	12	15%	Memos	19	24%	Memos	9	11%	Memos	1	20%
Otros especifique:	0	0%	Otros especifique:	0	0%	Otros especifique:	0	0%	Otros especifique:	1	20%
TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	5	100%

Legend: Carteleras, Correo electrónico, Boletines, Teléfono, Reuniones, Memos, Otros especifique:

Legend: Carteleras, Correo electrónico, Boletines, Teléfono, Reuniones, Memos, Otros especifique:

Legend: Carteleras, Correo electrónico, Boletines, Teléfono, Reuniones, Memos, Otros especifique:

Legend: Carteleras, Correo electrónico, Boletines, Teléfono, Reuniones, Memos, Otros especifique:

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados, el 38% considera que el medio más efectivo para la comunicación con sus jefes inmediatos es a través del correo electrónico; para la comunicación entre compañeros el medio más efectivo es el teléfono con un porcentaje del 57%; en cuanto al nivel directivo se considera que las reuniones es el medio más efectivo para transmitir la información con el 49%; para el caso de los subalternos, los directivos consideran que las reuniones son el medio de comunicación más efectivo con un porcentaje del 40%.

6. A la hora de comunicarse sobre las actividades diarias de su trabajo lo hace por medio de:

Tabla 40. Por qué medio lo hace para comunicar sus actividades

Jefe inmediato			Compañeros			Directivos			Subalternos		
OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Teléfono	34	42%	Teléfono	28	35%	Teléfono	16	20%	Teléfono	1	20%
Personalmente	21	26%	Personalmente	25	31%	Personalmente	18	22%	Personalmente	1	20%
Correo electrónico	11	14%	Correo electrónico	12	15%	Correo electrónico	21	26%	Correo electrónico	1	20%
Reuniones de trabajo	11	14%	Reuniones de trabajo	15	19%	Reuniones de trabajo	18	22%	Reuniones de trabajo	2	40%
Otros, especifique	4	5%	Otros, especifique	1	1%	Otros, especifique	8	10%	Otros, especifique	0	0%
TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	5	100%

■ Teléfono
■ Personalmente
■ Correo electrónico
■ Reuniones de trabajo
■ Otros, especifique

■ Teléfono
■ Personalmente
■ Correo electrónico
■ Reuniones de trabajo
■ Otros, especifique

■ Teléfono
■ Personalmente
■ Correo electrónico
■ Reuniones de trabajo
■ Otros, especifique

■ Teléfono
■ Personalmente
■ Correo electrónico
■ Reuniones de trabajo
■ Otros, especifique

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, para el nivel de jefes inmediatos el teléfono tiene un porcentaje del 42% siendo el porcentaje más alto; para el nivel de compañeros también optan por la opción del teléfono como el medio de comunicación para comunicar las actividades del día a día con un porcentaje del 35%; para el nivel directivo os encuestados mencionan que el correo electrónico es el medio por el cual se comunican las actividades a realizar con un porcentaje del 26%; y para el nivel subalterno dado por los directivos, el medio por el cual se considera dar a conocer las actividades a realizar es a través de reuniones de trabajo con un porcentaje del 40%.

7. ¿Está satisfecho con la información que recibe por parte de su área de trabajo?

Tabla 41. Está satisfecho con la información que recibe por parte de su área de trabajo

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	41	51%
NO	40	49%
TOTAL	81	100%

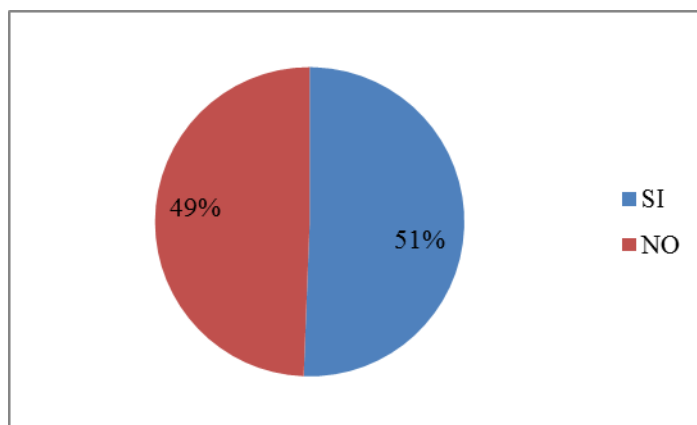


Gráfico 34. Está satisfecho con la información que recibe por parte de su área de trabajo

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados, el 51% del personal encuestado dice que se encuentra satisfecho con la información recibida por parte de su área de trabajo; en tanto que el 49% dice no sentirse

satisfecho con la información recibida. Los resultados son casi similares con la diferencia de un 2%. La institución debe procurar difundir información del interés a todo su equipo de trabajo, sin excluir a su personal, ni dividirlo la comunicación.

8. ¿Está satisfecho con la información que recibe por parte de los Directivos de la Institución?

Tabla 42. Está satisfecho con la información que recibe por parte de los Directivos de la institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	27	33%
NO	54	67%
TOTAL	81	100%

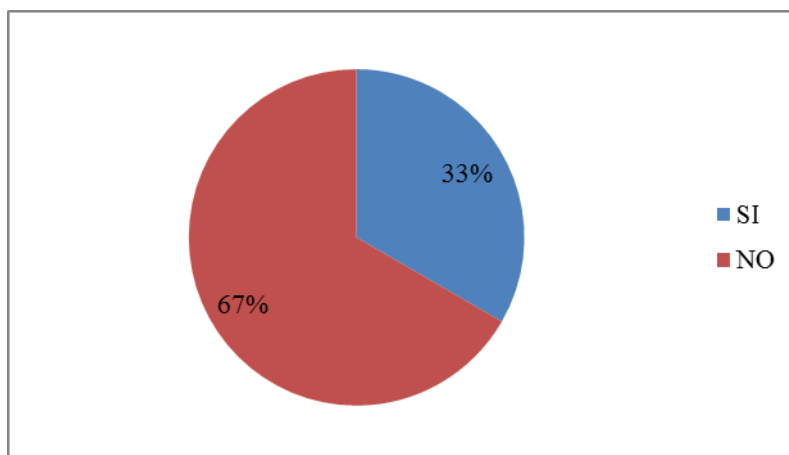


Gráfico 35. Está satisfecho con la información que recibe por parte de los Directivos de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

El gráfico indica claramente que la mayoría del personal encuestado se siente insatisfecho con la información recibida por parte del nivel directivo, presentando un resultado del 67%, en relación con el 33% quienes dicen que se sienten satisfechos con la información que difunden los directivos. Los directivos deberán centrarse en mantener informado a todo el personal, a través de canales de comunicación interna más efectivos.

9. ¿Está satisfecho con la información que recibe por parte de otras áreas de la Institución?

Tabla 43. Está satisfecho con la información que recibe por parte de otras áreas de la Institución

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	41	51%
NO	40	49%
TOTAL	81	100%

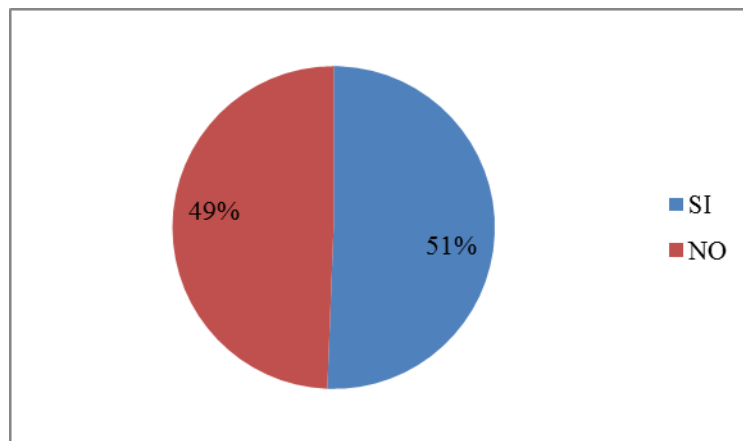


Gráfico 36. Está satisfecho con la información que recibe por parte de otras áreas de la institución

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados, el 51% del personal dice estar satisfecho con la información recibida de otras áreas de la institución, siendo el mayor porcentaje; un porcentaje no tan alejado es del 49% quienes no se encuentran satisfechos con dicha información recibida. La información debe ser socializada en las mismas condiciones para toda la institución y no permitir la obstrucción de la misma.

10. ¿Le gustaría que existan espacios de participación en donde puede aportar con sus opiniones e ideas para la institución?

Tabla 44. Le gustaría que existan espacios de participación

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	60	74%
NO	21	26%
TOTAL	81	100%

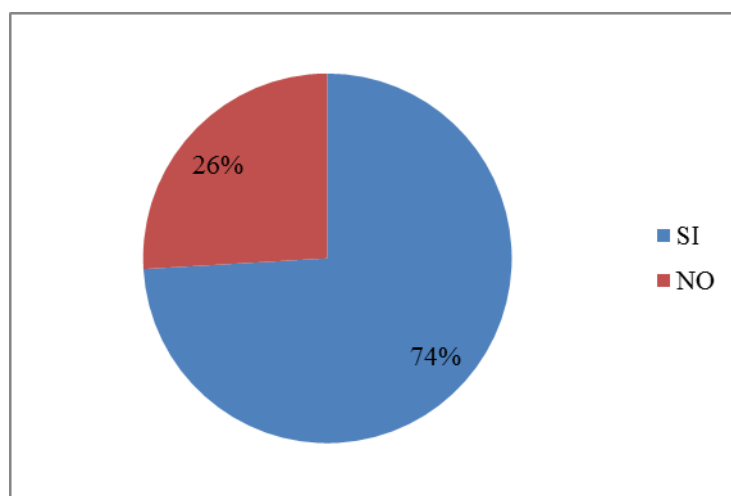


Gráfico 37. Le gustaría que existan espacios de participación

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

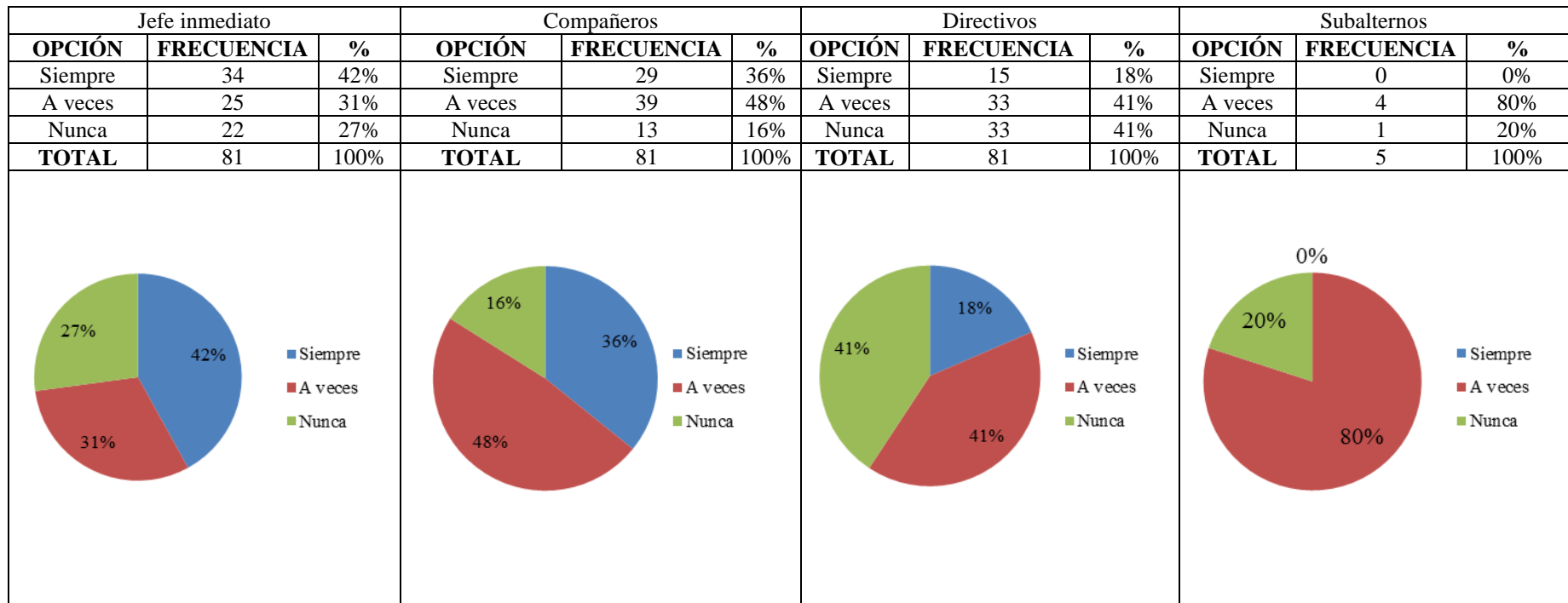
De acuerdo al gráfico anterior, el 74% del personal encuestado le gustaría contar con espacios donde puedan aportar con sus opiniones e ideas y por ende trabajar en el mejoramiento de los procesos internos de la Institución; mientras que el 26% del personal dice estar satisfecho con lo que actualmente se está haciendo. Todo el personal debe contar con espacios donde se pueda opinar acerca de lo realizado y lo que se va a realizar a futuro y en base a esto poder tomar las mejores decisiones para la Institución.

11. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva como le gustaría que se den estos espacios?

El personal que da una respuesta positiva en la anterior pregunta menciona que la institución deberá realizar reuniones, seminarios, charlas, y más acontecimientos donde se vea la participación equitativa de todo el personal que conforma la institución, llegando a consensos entre participantes y no a imposiciones de parte de los directivos.

12. ¿Considera que la información que recibe es confiable?

Tabla 45. Considera que la información que recibe es confiable



Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo al gráfico, en la escala de jefe inmediato los encuestados consideran que la información que reciben es confiable con un porcentaje mayor del 42%; para el nivel de compañeros mencionan que la información a veces es confiable con un porcentaje de 48%; a nivel directivo se tiene que la información a veces es confiable con el 41%, y en el mismo porcentaje el 41% de los encuestados dicen que la información nunca es confiable; por último se tiene al nivel de subalternos en el cual los directivos consideran que a veces es la información que reciben es confiable con un porcentaje del 80%.

13. ¿Considera que la información que recibe la receta a tiempo?

Tabla 46. Considera que la información que recibe la receta a tiempo

Jefe inmediato			Compañeros			Directivos			Subalternos		
OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%	OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	24	30%	Siempre	3	4%	Siempre	2	3%	Siempre	0	0%
A veces	34	42%	A veces	26	32%	A veces	19	23%	A veces	4	80%
Nunca	23	28%	Nunca	52	64%	Nunca	60	74%	Nunca	1	20%
TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	81	100%	TOTAL	5	100%

■ Siempre
■ A veces
■ Nunca

■ Siempre
■ A veces
■ Nunca

■ Siempre
■ A veces
■ Nunca

■ Siempre
■ A veces
■ Nunca

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

De acuerdo al gráfico obtenido de las encuestas, a nivel de jefe inmediato la información a veces es recibida a tiempo con un porcentaje del 42%; para el nivel de compañeros la información nunca llega a tiempo con un alto porcentaje del 64%; a nivel directivo los encuestados consideran que la información nunca llega a tiempo con un porcentaje del 74%; y en el caso de los subalternos, los directivos menciona que a veces la información llega a tiempo con el 80%.

14. ¿Cuándo se dan sucesos importantes en la institución por medio de qué canal recibe la información?

Tabla 47. Cuándo se dan sucesos importantes en la institución por medio de qué canal recibe la información

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Circulares	36	44%
Teléfono	4	5%
Rumores	24	30%
Porque su jefe le informa	7	9%
Otra cuál?	10	12%
TOTAL	81	100%

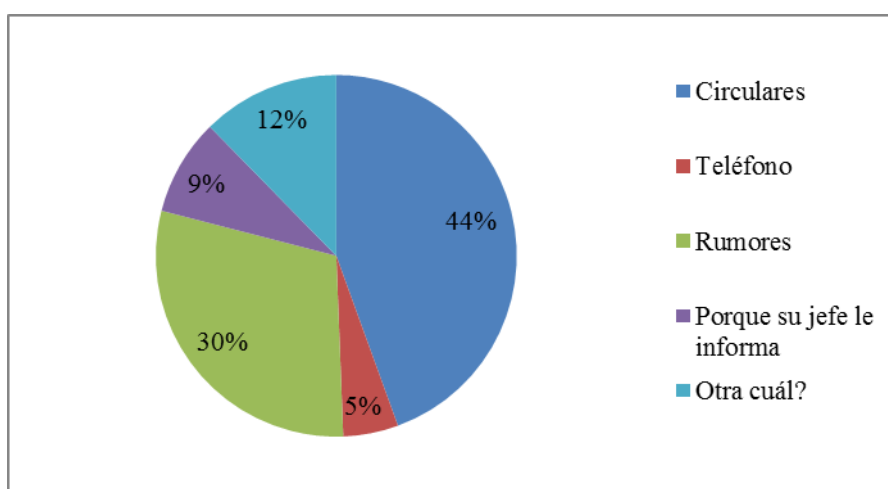


Gráfico 38. Cuándo se dan sucesos importantes en la institución por medio de qué canal recibe la información

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Dados los resultados mostrados en el gráfico, el personal se informa de sucesos importantes a través de las circulares con un porcentaje mayor del 44%; luego está el 30% de quienes mencionan que se enteran de sucesos importantes a través de reuniones; el 12% de quienes acotan a otro medio como correo electrónico, reuniones, etc.; seguido del 9% de quienes a veces se informan por su jefe inmediato; y por último está el 5% quienes se informan a través de teléfono. Dependiendo de los sucesos, la información debe ser socializada directa y de manera oportuna.

15. ¿Con qué frecuencia sus solicitudes obtienen una respuesta (Permisos, material de trabajo, vacaciones, cursos, otros, etc.)?

Tabla 48. Con qué frecuencia sus solicitudes obtienen una respuesta

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	3	4%
A veces	64	79%
Nunca	14	17%
TOTAL	81	100%

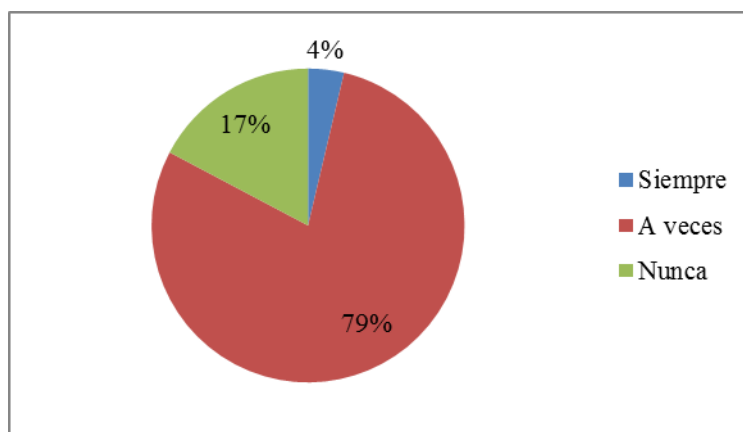


Gráfico 39. Con qué frecuencia sus solicitudes obtienen una respuesta

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Catalina Baca y Janice Balseca

Análisis

Como se muestra en el gráfico, el 79 % del personal encuestado afirman que sus solicitudes no siempre reciben una respuesta oportuna; el 17% de los encuestados menciona que nunca reciben respuesta a sus solicitudes; y por último está el 4% quienes dicen que siempre reciben u obtienen una respuesta a todas las solicitudes realizadas. Esto indica que la información se está estancando en un nivel jerárquico y no se está dando prioridad a las diferentes solicitudes que se presentan.

ANEXO 3

FICHA DE ENTREVISTA PARA DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN

INTERNA

UNIDAD EDUCATIVA "COLEGIO DIEZ DE AGOSTO"

ENTREVISTA PARA:

INTRODUCCIÓN:

Estimados colaboradores de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, la presente entrevista tiene como objetivo diagnosticar la situación actual de la comunicación interna dentro de la Institución. Su opinión es muy importante y valiosa por lo tanto nos permitirá poder mejorar la gestión en la Organización y poder sugerir planes de acción.

OBJETIVOS:

1. Diagnosticar la situación e identificar el grado de satisfacción de la comunicación interna y sus diferentes canales.
2. Obtener información que aporte al sistema de comunicación interna.

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar:

Fecha:

Hora:

Entrevistador:

Entrevistado:

Cargo:

Área:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo cree que se da el proceso de comunicación interna en la Institución?
2. ¿Existe un área y/o un plan de comunicación interna en la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto? y ¿Cómo se desarrolla y que estrategias se utilizan?
3. ¿Qué razones justifican para trabajar con un plan de comunicación interna dentro de la Institución? y ¿existe un modelo de comunicación interna que integre a todos los empleados?
4. ¿Con qué canales de comunicación interna cuenta la Institución? y ¿cuáles considera usted que son los más efectivos, mencione dos?
5. ¿Cuáles son los canales o herramientas que se utiliza para transmitir mensajes situaciones o eventos a las diferentes áreas de la Institución?
6. ¿Cuáles considera que son las falencias o problemas que tiene la comunicación interna dentro de la Institución?
7. ¿Considera usted que el personal conoce acerca de la cultura organizacional (Misión, Visión, objetivos Estratégicos, valores, reglamento interno)?
8. ¿Qué canales o soportes de comunicación le gustaría que se implementen en la Institución?
9. ¿Cuáles considera usted que son los elementos clave para una adecuada comunicación interna?
10. ¿Cuáles serían sus sugerencias para mejorar la comunicación interna dentro de la Institución?

ANEXO 4

CARTA DE INVITACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL GRUPO FOCAL

Quito, 30 de marzo del 2015

UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO “DIEZ DE AGOSTO”

Estimado Colaborador:

Le extendemos una cordial invitación para asistir a la reunión pautada para **el próximo 6 y 7 de abril en la Sala de Profesores de la Institución**. La reunión comenzará a las **3:30 PM** y **finalizará a las 5 pm** con la entrega de unos refrigerios.

El éxito de esta reunión dependerá de su cooperación y asistencia, con el objetivo de que sus sugerencias y recomendaciones formen parte de este nuevo plan de comunicación interna.

En esta reunión se tratará varios tópicos relacionados a la comunicación de la Institución, garantizaremos la confidencialidad de sus opiniones. El informe final será totalmente anónimo, y sólo servirá para contribuir a la construcción del mismo.

Esperamos contar con su valiosa presencia.

Cordialmente,

Catalina Baca, Janice Balseca
Moderadoras del Grupo Focal

ANEXO 5

GUÍA DE GRUPO FOCAL

Tema: Diagnóstico de la comunicación interna en la Unidad Educativa “Colegio Diez de Agosto”

Objetivo: Conocer sobre la comunicación interna, su apreciación acerca de la Institución, conocer los medios de comunicación y canales institucionales, los diferentes espacios de retroalimentación y principalmente sus sugerencias a este proyecto con relación a los resultados obtenidos.

Lugar: Unidad Educativa “Colegio Diez de Agosto”

Nombre de las moderadoras y facilitadoras: Catalina Baca y Janice Balseca

Universo: 81 personas

Muestra: 6 grupos de 12 personas (Personal Administrativo, Docente y Directivos).

1. Estructura grupo focal

- Inicio de la presentación y explicación del grupo focal
- Objetivo de la herramienta
- Duración
- Reglas grupo focal
- Dinámica rompe hielo
- Desarrollo grupo focal
- Conclusiones y agradecimientos
- Refrigerio

2. Materiales

- Cámara
- Laptop
- Grabadora
- Papelógrafos
- Infocus
- Marcadores

3. Guía de preguntas

Cultura Organizacional

1. ¿Qué harían ustedes para dar a conocer la Misión, Visión, y Valores y Objetivos de la Institución?
2. ¿Cómo mejoraría la inducción que recibe por parte de la Institución?
3. ¿Cómo creen que la Institución debería darse a conocer de manera interna?
4. ¿Creen ustedes que es indispensable conocer acerca de las funciones del puesto de trabajo antes de ingresar a sus labores y de qué manera le gustaría que se dé a conocer?

Comunicación interna

Recibiendo Información

1. ¿Cómo creen que se debe socializar los procesos de evaluación de desempeño al personal?
2. ¿De qué manera se debe a conocer los planes y promociones de carrera?
3. ¿De qué manera ustedes consideran que se debería retroalimentar al personal por el cumplimiento de su trabajo?

Enviando Información

1. ¿De qué manera le gustaría que sus opiniones sean tomadas en cuenta para el desarrollo de su trabajo?

Seguimiento que se da a la información

1. ¿Cómo cree usted que se debería mejorar o agilizar las respuestas a sus peticiones?

Fuentes de Información

1. ¿Cómo creen ustedes que se debería mejorar la información que se envía a través de los canales dentro de la Institución?

2. ¿Cuál sería el canal más efectivo para comunicarse con: Jefe inmediato, compañeros, Directivos, Subalternos?
3. ¿Qué información les gustaría que les informe sobre su área de trabajo, de los directivos y de otras áreas?
4. ¿De qué manera les gustaría que sus opiniones sean escuchadas y tomadas en cuenta?
5. ¿Cómo creen que se puede mejorar y agilizar la información para que llegue a tiempo?
6. ¿Qué estrategia consideran ustedes que se puede utilizar para disminuir el rumor?
7. ¿Qué información le gustaría recibir de manera regular por parte de la Institución?
8. ¿Qué canales se debería implementar para mejorar la comunicación dentro de la Institución?

ANEXO 6

FICHA DE ENTREVISTA PARA EVALUACIÓN DE ACTIVIDAD UNO UNIDAD EDUCATIVA "COLEGIO DIEZ DE AGOSTO"

ENTREVISTA PARA:

INTRODUCCIÓN:

Diseñar e implementar un manual de inducción para los nuevos colaboradores que ingresen a la Institución, con el que se pueda dar a conocer estatutos, el reglamento interno, el código de convivencia, las políticas, funciones del puesto de trabajo.

OBJETIVOS:

1. Conocer cuál es el objetivo de realizar un Manual de Inducción.
2. Conocer cuáles son los beneficios de la implementación de un manual de inducción para los nuevos colaboradores.

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar:

Fecha:

Entrevistador:

Entrevistado:

Cargo:

Área:

PREGUNTAS:

1. ¿Considera que las Instituciones Educativas deberían contar con un Manual de Inducción para los nuevos colaboradores? ¿Por qué?

2. ¿Cómo se da el proceso de Inducción a los nuevos colaboradores que ingresan a la Institución?
3. ¿Cuál es la importancia de tener un Manual de Inducción dentro de la Institución?
4. ¿De qué manera al implementar un Manual de Inducción dentro de la Institución el colaborador tendrá una visión más clara de la misma y por ende mejorará su proceso de adaptación?
5. ¿Quién participó en la elaboración del Manual de Inducción?
6. ¿Qué aspectos se consideraron para la elaboración del Manual de Inducción?

ANEXO 7

UNIDAD EDUCATIVA “DIEZ DE AGOSTO”



MANUAL DE INDUCCIÓN 2015

QUITO – ECUADOR

SAN JUAN

ÍNDICE

COLEGIO “DIEZ DE AGOSTO”

1. Descripción de la Institución
 - Carta de Bienvenida
 - Introducción
 - Historia de la Institución
 - Misión
 - Visión
 - Valores
 - Políticas
 - Oferta Educativa
2. Organigrama
3. Manual de Convivencia
 - Justificación
 - Fundamentos del código de Convivencia
 - Marco Legal
 - Perfil de la Institución
 - Objetivos
 - General
 - Específico
 - Acuerdos y Compromiso del Código
 - Autoridades
 - Docentes
 - Padres de familia
 - Estudiantes
 - Procedimientos regulatorios
 - Base legal

BIENVENIDA

La Unidad Educativa Colegio “Diez de Agosto” le da más cordial bienvenida a nuestra distinguida Institución, y a este equipo de trabajo que siempre está buscando lo mejor en la calidad Educativa para nuestros estudiantes.

Esperamos que su gran espíritu de colaboración y servicio estén disponibles en nuestro equipo de trabajo mediante la realización eficiente y eficaz de las tareas que el puesto requiere.

Deseamos que la Unidad Educativa “Diez de Agosto” sea un importante medio que le permita la superación profesional, mediante la interacción con personas con un alto sentido del compromiso y dispuesto a la mejora continua.

Al pertenecer a la Institución usted ha adquirido derechos así como también una serie de obligaciones y responsabilidades que son necesarios cumplir y respetar.

En este manual encontrará un breve resumen de los que es la Unidad Educativa “Colegio Diez de Agosto”, sus inicios, nuestra Misión, Visión y Valores, además de información que le resultará de gran utilidad para su trabajo.

Atentamente

Master. Elida Romero

Rectora

INTRODUCCIÓN

Este manual ha sido elaborado con el propósito de servirle de guía para su adecuada integración al que desde ahora es su lugar de trabajo.

En este manual se encuentra la información primordial para su adaptación a este su nuevo lugar de trabajo.

Al integrarse a nuestro equipo de trabajo le hace partícipe de alcanzar el logro de nuestra visión y misión al brindar lo mejor de sí a través de su trabajo.

HISTORIA DE LA INSTITUCIÓN

La Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto se forma a partir de la fusión del Colegio Diez de agosto y de la Escuela República de Cuba.

En el año 1970 mediante el; decreto número 5791 se crea el Colegio Delia Ibarra de Velasco el inicia con el ciclo básico, luego de dos años se cambia de nombre al Colegio Diez de Agosto. En el año 1976-1977 se presenta a la Patria los primeros bachilleres. En el año 1982 el Doctor Becerra inaugura las nuevas instalaciones en la Escuela Cola y el Colegio Miguel de Santiago. Después de doce años de funcionamiento de la Institución ingresa como rector el Dr. Jacinto Loza quien por su gestión logra que la edificación pase a propiedad del colegio Diez de Agosto en el año 1990. Parte de la identidad del colegio son su himno, su escudo y su bandera.

Durante 29 años de Rector el Dr. Jacinto Loza, dirigió la Institución hasta alcanzar la categoría A con la evaluación del Bachillerato Técnico, conjuntamente con la Sra. Dra. Susana Santillán Vicerrectora encargada. Hasta entonces ofreció Bachillerato en Ciencias: Especialidades Físico matemático, que años más tarde se cerró; Químico Biólogo, Ciencias Sociales, Bachillerato Técnico en Comercio y Administración, especialidad Aplicaciones Informáticas, Contabilidad y Secretariado, con un total 1116 estudiantes.

La Institución cuenta con amplia infraestructura, laboratorios, Departamento Médico, odontológico, de Bienestar Estudiantil, laboratorios de computación, Química, Ciencias Naturales y Biología. Así mismo se cuenta con varios grupos entre Bastoneras, Banda, Fútbol, estudiantina, Taekwondo.

A finales del año lectivo 2011-2012, se retira de sus funciones el Dr. Jacinto Loza para tomar su lugar el Ing. Wilson Enríquez como rector encargado, quien entrega sus funciones en el año 2012 -2013 a la Sra. Magister Elida Romero como rectora del Plantel, de acuerdo a las estatutos del Ministerio de Educación.

El 26 de septiembre del 2014, por Decreto Ministerial la Escuela República de Cuba, se fusiona con el Colegio Diez de Agosto, formando la UNIDAD EDUCATIVA DIEZ DE AGOSTO.

La Institución, es un plantel que busca la calidad educativa. Cuenta actualmente con 1500 estudiantes, y su planta docente está constituida por 54 maestros y 27 administrativos. Oferta Educación Inicial, Básica, Bachillerato General Unificado. En el ámbito pedagógico, mantiene mallas curriculares actualizadas, ofrece una serie de asignaturas optativas; Clubes: Ciencia, Matemática y Ajedrez, Tecnologías, Historia, Gastronomía, Educación Artística, Manualidades, Educación en Movimiento constituye fortaleza en educación y formación integral. Cuenta con una variedad de recursos técnicos y pedagógicos en todas las áreas de acuerdo a los requerimientos de la pedagogía moderna. Se halla en proceso de implementación de nuevos y modernos laboratorios, sala virtual e internet inalámbrico para toda la Comunidad Educativa. La institución se proyecta en un futuro a crear el Bachillerato Internacional.

MISIÓN

La Unidad Educativa “Diez de Agosto”, es un plantel fiscal que forma seres humanos sensibles fundamentados en valores, con alta preparación humanística, científica y tecnológica, en el marco de la excelencia educativa. Cuenta con un equipo profesional empoderado, que vincula armoniosamente a toda la Comunidad Educativa en aras de promover una sociedad proactiva, propositiva, más justa e inclusiva; generando bachilleres capaces de desenvolverse eficientemente en su proyecto de vida y continuar con éxito sus estudios superiores.

VISIÓN

La Unidad Educativa “Diez de Agosto” será una institución líder a nivel nacional e internacional y comprometida con el desarrollo integral del ser humano, formando a la niñez y juventud en valores, en el marco de la calidad y calidez educativa con un alto nivel académico, profesional y humanístico; forjando seres humanos íntegros para el progreso y desarrollo sostenible y sustentable del País.

VALORES

Vivenciar los valores de responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, justicia y amor, entre otros, como fundamentos de una nueva cultura escolar en aras de la convivencia armónica.

Respeto implica una actitud de estima hacia sí mismo y los demás y la observancia de deberes y derechos.

Responsabilidad: hacerse cargo de cada uno de sus actos y asumir sus consecuencias.

Honestidad, decir la verdad y luchar contra la corrupción, la copia, el dolo, la difamación.

Solidaridad significa comprometerse en la solución de los problemas y necesidades de los demás.

Justicia, dar a cada quien lo que le corresponde respetando derechos y deberes.

Amor es la expresión de afecto y cuidado para consigo mismo y para con los demás

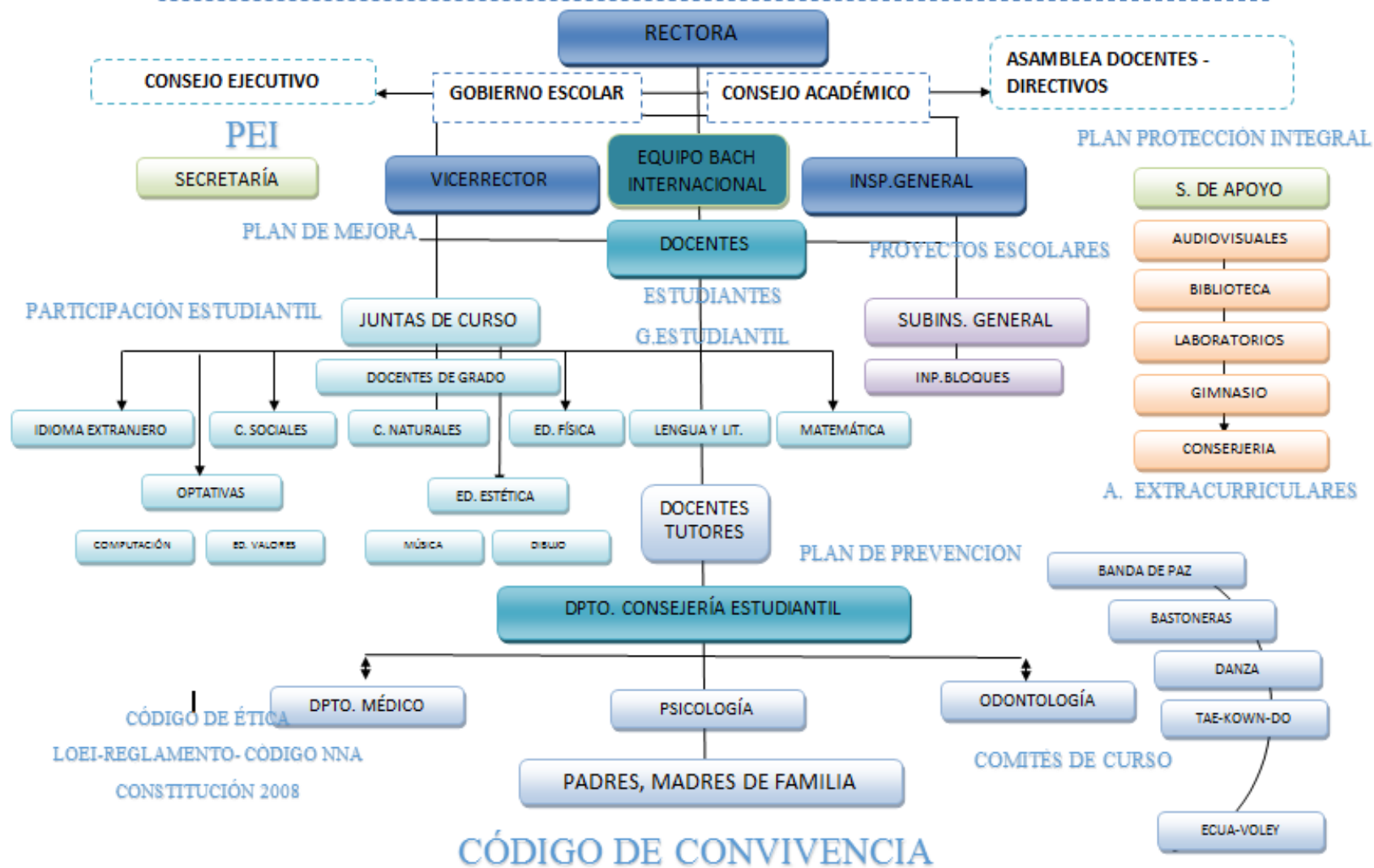
POLÍTICAS

- Los niños y los adolescentes son el centro de nuestras actividades de enseñanza-aprendizaje. Las acciones institucionales se orientan a brindar un servicio educativo que garantiza el cumplimiento de los preceptos del Buen Vivir.
- Formamos personas que desarrollan su autonomía e identidad y aprenden a ejercer gradualmente sus libertades.
- Buscamos crear un ambiente inclusivo de respeto, tolerancia y solidaridad, enfocado hacia la conservación de nuestro entorno natural.
- Nuestra institución es un espacio donde se vive la paz y la no violencia, priorizamos el diálogo, las relaciones de afecto y buen trato.
- Propiciamos la formación integral de los estudiantes tomando en cuenta aspectos cognitivos, axiológicos y afectivos, procurando atender sus necesidades en relación a las debilidades de su entorno familiar y social.
- Los Padres de Familia o Representantes legales se integran al quehacer educativo, de manera responsable, participativa y comprometida con las acciones institucionales.

OFERTA EDUCATIVA

Categoría	Servicio Educativo
Principal	Servicio educativo de Inicial 2 a Bachillerato
Educación Inicial	Inicial 2
Educación Básica	Educación Básica 1ero a 10mo. Año.
Bachillerato	Bachillerato General Unificado. Bachillerato Internacional.
Servicios Complementarios	Servicio Psicológico. Servicio de odontología y Médico. Servicio de Biblioteca. Servicio de computación e internet. Servicios básicos. Servicio de Bar y copiadora. Servicio de deportes (estadio, canchas). Servicio de sala de Audiovisuales y capacitación. Servicio de laboratorios: Física, Química, Biología, Computación. Aula virtual

ORGANIGRAMA UNIDAD EDUCATIVA "DIEZ DE AGOSTO"



CÓDIGO DE CONVIVENCIA

La Unidad Educativa “Diez de Agosto”, desde hace varios años ha implementado programas especiales tendientes a fortalecer la práctica permanente de valores y a integrar la participación de todos los miembros de la comunidad educativa basándose en las normas establecidas en el Código de la Niñez y Adolescencia y demás leyes que rigen a los establecimientos educativos.

La redacción e implementación del presente Código de Convivencia se encuentra circunscrita a lo dispuesto en el Acuerdo Ministerial 182 del 22 de mayo de 2007, así como también a las características propias de la U. E. “Diez de Agosto”.

Los requerimientos de la sociedad actual exigen el replanteamiento de formas de convivencia, teniendo como base fundamental el rescate de valores en la solución de conflictos dentro de la comunidad educativa, a través de instituciones educativas ligadas a los cambios actuales y comprometidas con la innovación de estilos de convivencia, que bajo el principio rector del Buen Vivir, oferten una educación de calidad para la satisfacción de las necesidades del saber y el desarrollo integral de todos sus miembros.

El objetivo de este código fundamental de éste es propiciar el ejercicio cotidiano de los derechos y deberes de todos sus miembros: Autoridades, Docentes, Estudiantes, Personal administrativo, Personal de Apoyo, Padres y Madres de familia; a través de: el diálogo permanente, la participación activa en la solución de conflictos y el uso de buen trato como base de la comunicación permanente entre los mismos.

PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

1. Cuenta con un proyecto Educativo Institucional que garantiza solidez filosófica formativa y académica.
2. El proceso educativo es sistemático y crítico de la cultura cuyo objeto es humanizar y personalizar al estudiante mediante el cultivo de valores.

3. Asume con responsabilidad el estudio, la re planificación, la ejecución de los objetivos de la educación inicial, básica y la evolución del Proyecto Educativo del Bachillerato en respuesta a las exigencias del cambio que implica la globalización.
4. Cuenta con equipos humanos especializados:
 - a) En Ciencias de la Educación, en los contenidos de líneas curriculares, componentes de su estructura pedagógica.
 - b) En administración Educativa Financiera.
 - c) Un equipo no docente de gran apoyo al currículo.
5. Propende la formación integral de sus estudiantes, su hacer educativo está orientado al desarrollo personal, de la producción y la ciudadanía.
6. Ofrece educación en la diversidad, acoge a todo tipo de niños, niñas, jóvenes, con variedad de cultura, por consiguiente con diferentes niveles de comprensión de contenidos.
7. Ofrece espacios permanentes de reflexión y revisión de las prácticas y de gestión para mejorar la calidad de su servicio.
8. Su misión es compartida entre Directivos, docentes, docentes, padres de familia y existe corresponsabilidad orientada hacia el éxito.
9. Identifica las necesidades de la localidad y ofrece: Educación Inicial y Básica y Bachillerato General Unificado.
10. Desarrolla un trabajo permanente contextualizado en el que las/los estudiantes tienen la oportunidad de ser el sujeto activo de su propio aprendizaje que le capacita para continuar con seguridad de sus estudios o involucrarse en el mundo del trabajo y ejercicio de la ciudadanía.
11. Apoya y mantiene los grupos extracurriculares de carácter académico, artístico y deportivo.
12. Existe un modelo administrativo organizacional definido.
13. Posee una planta física funcional con ambientes pedagógicos acorde con el desarrollo físico-intelectual, técnico, espiritual y ético, Que se preocupa por aumentar y renovar el material didáctico acorde con la tecnología.
14. Cumple con la ley y los reglamentos de educación y de trabajo.

FUNDAMENTOS DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA

MARCO LEGAL

1. Constitución Política de la República del Ecuador.
2. Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe.
3. Reglamento de la LOEI.
4. Código de la Niñez y la Adolescencia.
5. Acuerdo Ministerial N° 182 de 22 de mayo del 2007.
6. Contiene derechos y compromisos de toda la comunidad educativa.
7. No impone castigos sino correctivos pedagógicos.
8. Acuerdo Ministerial 182.
9. Acuerdo Ministerial No. 0434 del 28 de septiembre de 2012

Art. 19 PROPONER, entre otros los siguientes conceptos/ orientaciones que guiarán el proceso de construcción del Código de Convivencia:

- a) **Democracia.** La institución educativa debe ser un espacio pleno de práctica y reflexión de la democracia, ejercicio ciudadano con civismo, en la comprensión de nuestra realidad, pluricultural, multiétnica, regional, así como en la protección y defensa del medio ambiente. La Unidad Educativa debe institucionalizar la Educación para la Democracia desde la práctica.
- b) **Ciudadanía.** Vivenciar la declaración constitucional de que todos los/las ecuatorianos/as somos ciudadanos/as sujetos de deberes y derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
- c) **Cultura del buen trato.** Promover el respeto y reconocimiento a niños, niñas, señores y señoritas estudiantes, educadores/as y a sus familias como ciudadanos/as en sus individualidades y expresiones culturales.
- d) **Valores.** Vivenciar los valores de responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, justicia y amor, entre otros, como fundamentos de una nueva cultura escolar en aras de la convivencia armónica. Estos valores deben encontrarse en el currículo, considerando el ejemplo de los adultos como modelo de formación.

OBJETIVOS DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA

GENERAL

Cimentar la normativa de convivencia de la U. E. “Diez de Agosto” fundamentada en el Código de la Niñez y la Adolescencia, así como en los derechos y responsabilidades reconocidos en la Constitución Ecuatoriana, teniendo protagonistas del proceso a todos los miembros de la comunidad educativa para el desarrollo de sus capacidades y potencialidades en la práctica de los principios del Buen Vivir como son: respeto, equidad, cooperación, inclusión solidaridad, fraternidad, unidad en la diversidad, participación en la solución de conflictos y el mejoramiento en la calidad de los aprendizajes.

ESPECÍFICOS

1. Determinar la problemática relacionada con la convivencia de los miembros de la comunidad educativa de la U. E. “Diez de Agosto”, mediante la participación activa de los mismos.
2. Establecer una nueva propuesta para la convivencia, a partir de los aportes y la participación de los miembros de la comunidad educativa de la U. E. “Diez de Agosto”.
3. Promover la calidez, conciencia social, mediante la cooperación, la solidaridad y el rechazo a todo tipo de violencia y discriminación.
4. Valorizar los símbolos patrios y la formación ciudadana.

ACUERDOS Y COMPROMISOS DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA

MATRIZ PARA ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA ACTOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

AUTORIDADES

ÁMBITOS	ACUERDOS Las autoridades acordamos a:	COMPROMISOS Las autoridades nos comprometemos a:
RESPECTO Y RESPONSABILIDAD POR EL CUIDADO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener mesas de trabajo con los actores institucionales para desarrollar actividades que beneficien los hábitos de higiene personal, correcta alimentación, y evitar el uso indebido de alcohol, cigarrillos y drogas. • Difundir campañas de socialización del buen hábito alimenticio. • Impulsar eventos, conversatorios, charlas formativas sobre la sexualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar al interior de la Comunidad Educativa el cumplimiento de la normativa vigente. • Propiciar la permanente relación con las Instituciones de control para la vigilancia de la venta externa de productos alimenticios y expendio de bebidas alcohólicas y cigarrillos. • Impulsar en la Institución campañas que mejoren los aspectos de higiene, alimentación y prevengan el uso indebido de alcohol, cigarrillos y drogas. • Realizar charlas en todos los niveles por parte del Departamento Médico Institucional.
RESPECTO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el programa de participación estudiantil en el campo de acción: ornamentación, reforestación y reciclaje. • Implementar un plan integral de ahorro de energía con todos los actores de la comunidad educativa • Campañas para el cuidado del agua y manejo de residuos sólidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el programa de participación estudiantil en el campo de acción: ornamentación, reforestación y reciclaje. • Implementar un plan integral de ahorro de energía con todos los actores de la comunidad educativa
RESPECTO Y CUIDADO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y BIENES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar espacios que aborden la problemática en busca de mejoras inmediatas. • Acordar con padres de familia, estudiantes y docentes la responsabilidad del buen uso y mantenimiento óptimo de los bienes de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar en forma práctica e inmediata el plan de mejora en el ámbito de respeto a los bienes e instalaciones institucionales. • Firmar actas de compromiso y responsabilidad con los miembros de la Comunidad Educativa para el cuidado de todos los bienes de la I. E.
RESPECTO ENTRE LOS ACTORES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar espacios que aborden la problemática en busca de mejoras inmediatas en el ámbito disciplinario y de convivencia escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar en forma práctica e inmediata el plan de mejora en el ámbito de respeto, buenas relaciones y consecución del buen ambiente escolar a través del Consejo de Gestión Institucional.
LIBERTAD CON RESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ESTUDIANTIL.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en consenso los planes y propuestas del Consejo Estudiantil. • Asesorar en forma permanente a la organización estudiantil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una relación permanente con la organización estudiantil a través de Consejería • Estudiantil.
RESPECTO A LA DIVERSIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los padres de familia que soliciten matrícula para sus hijos con necesidades educativas especiales. • Impulsar programas en Educación en Valores para fortalecer el respeto a la diversidad de razas, culturas, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar un plan de seguimiento, tutoría y evaluación diferenciada. • Elaborar proyectos de Educación en Valores, a través de los tutores.

**MATRIZ PARA ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA ACTOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
DOCENTES**

ÁMBITOS	ACUERDOS Las autoridades acordamos a:	COMPROMISOS Las autoridades nos comprometemos a:
RESPECTO Y RESPONSABILIDAD POR EL CUIDADO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.	<ul style="list-style-type: none"> a. Integrar al padre de familia a la Institución para en forma conjunta trabajar en temas de respeto y salud. b. Brindar atención médica, odontológica y consejería estudiantil en forma conjunta a la comunidad educativa. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Socializar los documentos de apoyo entregados por las autoridades, DECE en las reuniones periódicas de padres de familia. b. Acudir a los servicios del DECE en caso de ser necesario
RESPECTO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> a. Motivar la realización de campañas informativas a los y las estudiantes sobre el cuidado y respeto al entorno social y medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Coordinar y promover con las autoridades, estudiantes y padres de familia la realización sobre el cuidado del medio ambiente y su entorno. b. Gestionar junto con las autoridades en las diferentes entidades públicas y privadas la donación de materiales para la ornamentación de los espacios de la institución
RESPECTO Y CUIDADO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y BIENES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.	Cuidar, conservar y responsabilizar los recursos materiales y demás bienes de la Institución educativa.	<ul style="list-style-type: none"> a. Utilizar eficientemente todos y cada uno de los materiales de apoyo que nos facilite en la institución
RESPECTO ENTRE LOS ACTORES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.	Ser entes positivos para mantener la fraternidad, armonía y paz entre los miembros de la comunidad educativa	Practicar normas de respeto, solidaridad y buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa
LIBERTAD CON RESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ESTUDIANTIL.	Relacionarse directa e indirectamente en todos los espacios democráticos que se lleven adelante en la Unidad Educativa Diez de Agosto.	<ul style="list-style-type: none"> a. Apoyar el fortalecimiento de actividades democráticas que sirvan como guía para llegar al desarrollo y progreso individual y colectivo, dentro y fuera de la institución. b. Apoyar el fortalecimiento de clubes y grupos especiales dentro de la UEDA
RESPECTO A LA DIVERSIDAD.	Valorar y respetar la diversidad de etnias, culturas, religiones, costumbres y tradiciones; así como la diversidad de género	<ul style="list-style-type: none"> a. Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones de la Constitución y del Ministerio de Educación en lo referente a la inclusión de la diversidad b. Velar el cumplimiento de las normas en la inclusión de los y las estudiantes de las diferentes etnias en la institución.

MATRIZ PARA ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA ACTOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

PADRES DE FAMILIA

ÁMBITOS	ACUERDOS Las autoridades acordamos a:	COMPROMISOS Las autoridades nos comprometemos a:
RESPECTO Y RESPONSABILIDAD POR EL CUIDADO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.	a. Enviar a los estudiantes limpios y aseados tanto en el aspecto físico, uniforme y su vestimenta b. Ser un nexo permanente con los profesionales de la Institución	a. Concientizar a sus hijos sobre los beneficios de una adecuada presentación en su vestimenta y su aseo personal. b. Asistir puntualmente a las charlas en beneficio de sus hijos e hijas que se dicten dentro de la UEDDA
RESPECTO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.	a. Orientar el uso racional de la energía eléctrica y consumo de agua potable b. Enriquecer la orientación sobre el cuidado del medio ambiente que se imparte en la Institución c. Establecer normas de buen manejo de desechos d. Promover la adecuada ornamentación, cuidado y mantenimiento del entorno natural del plantel. e. Empezar campañas de reforestación del medio ambiente en el entorno institucional.	a. Concientizar a sus hijos, hijas sobre la adecuada utilización de la energía eléctrica y del agua. b. Fomentar la ornamentación de los espacios de común acuerdo con autoridades, personal docente y estudiantes
RESPECTO Y CUIDADO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y BIENES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.	Contribuir a mantener en buen estado los equipos e implementos que posee la Unidad Educativa. Responsabilizarse en la reposición de materiales que sufrieron deterioro por el mal uso y maltrato	Incentivar a los representados el cuidado y buen uso de los materiales e implementos de la institución Reponer los bienes muebles que hayan sufrido por mala utilización.
RESPECTO ENTRE LOS ACTORES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.	Respetar las disposiciones emitidas en el Código de Convivencia Responsabilizarse que nuestros hijos acaten las disposiciones emitidas en el Código	Cumplir a cabalidad las disposiciones emitidas en el Código de Convivencia. Aceptar las normas disciplinarias establecidas para los casos de conflictos.
LIBERTAD CON RESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ESTUDIANTIL.	Promover la participación democrática en cada ámbito del quehacer educativo	Participar activamente en todos los eventos que promueva la institución de manera democrática
RESPECTO A LA DIVERSIDAD.	Propender la inclusión para alcanzar la equidad entre los actores de la educación.	Evitar el racismo, discriminación y exclusión entre los miembros de la Institución fomentando una sana convivencia.

MATRIZ PARA ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA ACTOR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
ESTUDIANTES

ÁMBITOS	ACUERDOS Las autoridades acordamos a:	COMPROMISOS Las autoridades nos comprometemos a:
RESPECTO Y RESPONSABILIDAD POR EL CUIDADO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.	<ul style="list-style-type: none"> a. Mantener una adecuada higiene corporal b. Cuidar de la presentación correcta del uniforme c. Llevar adelante charlas sobre el uso indebido de drogas. d. Organizar conferencias sobre sexualidad. e. Solicitar ayuda profesional para la prevención de embarazos 	<ul style="list-style-type: none"> a. Practicar la higiene personal mediante el aseo diario. b. Dar uso adecuado al uniforme diariamente. c. Conseguir la participación de profesionales en relación al uso indebido de drogas, sexualidad y prevención de embarazos
RESPECTO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> a. Orientar en la clasificación de desechos b. Controlar la buena utilización de los recursos energéticos. c. Embellecer la institución a través de la ornamentación en pasillos, aulas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplicar las tres “R”; reciclar, rehusar, reducir. b. Llevar adelante campañas de ahorro de energía (agua, luz). c. Participar activamente en los proyectos de ornamentación
RESPECTO Y CUIDADO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS MATERIALES Y BIENES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> a. Propiciar el buen uso y utilización de equipos e implementos propios de la Institución. b. Ayudar a preservar y mantener en buen estado las instalaciones físicas de la Institución 	<ul style="list-style-type: none"> a. Hacer el seguimiento del buen uso de los equipos e implementos. Responsabilizarse del buen uso de las instalaciones.
RESPECTO ENTRE LOS ACTORES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> a. Velar por el buen comportamiento de los estudiantes, que propenda a mantener el respeto la cordialidad el buen trato y consideración entre los actores. b. Propender a la solución pacífica de conflictos estudiantiles 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mantener un buen vivir a través de la práctica de valores. b. Evitar actos indisciplinarios que conlleven a crear conflictos mediante la aplicación de la ley y el reglamento
LIBERTAD CON RESPONSABILIDAD Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ESTUDIANTIL.	<ul style="list-style-type: none"> a. Establecer la veeduría estudiantil. b. Conseguir la participación democrática de los estudiantes a través del voto. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Velar por el cumplimiento del rol de participación de la veeduría estudiantil. b. Alcanzar la participación democrática en todos y cada uno de los eventos a realizarse en la Institución.
RESPECTO A LA DIVERSIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> a. Garantizar la inclusión del estudiantado. b. Establecer la equidad educativa c. Eliminar la práctica del racismo Evitar la discriminación entre estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fomentar el buen vivir evitando y rechazando todo tipo de abuso y especialmente el racismo que impide el desarrollo individual y grupal de nuestra institución b. Lograr la equidad en el trato entre los estudiantes.

PROCEDIMIENTOS REGULATORIOS

El acuerdo Ministerial N°.434-12 establece que los conflictos en todos los espacios de la vida escolar, deben ser abordados de manera oportuna, con acciones de prevención, resolución de los conflictos y seguimientos de las medidas para la solución.

Con este acuerdo Ministerial en las faltas muy graves debe cumplirse con el debido proceso con las siguientes formalidades.

- a.- Expedir la providencia de inicio del proceso, esta providencia debe ser notificada al representante del estudiante mediante una boleta dejada en el domicilio.
- b.- Recibida de la notificación, el estudiante por intermedio de su representante en el término de 3 días debe contestar adjuntando las pruebas de descargo.
- c.- Vencido el plazo se debe señalar fecha y hora para que el estudiante por intermedio de su representante presente el alegato, la convocatoria debe ser con 24 horas de anticipación.
- d.- Una vez concluida la audiencia la máxima autoridad, remite el expediente a la Junta Distrital de resolución de conflictos con las conclusiones y recomendaciones para que proceda al análisis y resolución respectiva.

Este proceso obliga a las instituciones a realizar acciones de prevención de conflictos mediante la capacitación a los docentes. Actualmente, la Intendencia General de Policía de Manabí, la Secretaría Nacional de Riesgo ha implementado Prevención de Conflictos mediante la presentación de Plan de Contingencia para obtener el permiso Policial correspondiente en la realización de actos públicos (bailes, bingos, noches culturales, etc.).

El acuerdo Ministerial N°.332-13

Art. 11: Obligaciones de los docentes, literal e, establece “respetar el derecho de los(as) estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa, a expresar opiniones fundamentadas y promover la convivencia armónica y resolución pacífica de conflictos”.

Art. 33: El Gobierno Escolar deberá “construir el Código de Convivencia de manera participativa generando acuerdos entre los actores para su aprobación e implementación”.

Art. 89, inciso final, establece que “este documento debe entrar en vigencia, una vez que haya sido ratificado por el Nivel Distrital”

La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclama "como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción";

LOIE Ar. 89 Código de Convivencia. El Código de Convivencia es el documento público construido por los actores que conforman la Comunidad Educativa. En este se deben detallar los principios, objetivos y políticas institucionales que regulen las relaciones entre los miembros de la Comunidad Educativa; para ello, se pueden definir métodos y procedimientos dirigidos a producir, en el marco de un proceso democrático, las acciones indispensables para lograr los fines propios de cada institución.

La responsabilidad de la aplicación del código de Convivencia corresponde al equipo directivo en estricto respeto de la legislación vigente, Este documento debe entrar en vigencia, una vez que haya sido ratificado por el nivel Distrital. De conformidad con la normativa específica que para el efecto expide el nivel central de la Autoridad Educativa Nacional.

BASE LEGAL

El Código de Convivencia se justifica y se apoya, en los instrumentos jurídicos internacionales y nacionales.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos:

“Proclama la libertad e igualdad en dignidad y derechos de todos los seres humanos sin distinción y se presenta como el ideal común que demanda de los Estados la adopción de

medidas progresivas para el reconocimiento y aplicación de los derechos y libertades consagrados en esta Declaración”.

Convención sobre los Derechos del Niño (Ratificada por el Ecuador el 23 de marzo de 1990)

“La Convención es el punto de partida de los derechos humanos de la niñez y adolescencia al establecer que todos los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derechos. Esto significa que son titulares de todos los derechos comunes al ser humano pero adicionalmente gozan de derechos específicos que deben ir ejerciendo progresivamente de acuerdo a su edad, madurez y desarrollo. La Convención establece principios fundamentales de carácter obligatorio que orientan el cumplimiento de estos derechos: igualdad y no discriminación, interés superior del niño, corresponsabilidad del Estado, la sociedad y la familia y prioridad absoluta”.

Convención sobre la eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer - CEDAW (Adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 18 de Diciembre de 1979)

La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, es el tratado más comprensivo de los derechos humanos de las mujeres y se orienta hacia el adelanto de la condición de la mujer en el mundo.

Los preceptos de la CEDAW son especialmente importantes para el proceso de construcción de códigos de convivencia, en la medida en que éstos deben orientarse a superar relaciones inequitativas entre hombres y mujeres dentro de la comunidad educativa.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo ratificado en mayo del 2008

Reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades,

los Estados partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de su vida.

Constitución Política del Ecuador 2008, (aprobada en referéndum de agosto de 2008)

La Constitución ampara los derechos ciudadanos ya conseguidos y los amplía. Ratifica la ciudadanía de niños, niñas y adolescentes garantizándoles todos los derechos comunes del ser humano, además de derechos específicos de su edad.

Código de la Niñez y Adolescencia (Registro Oficial No. 737 del 3 de enero del 2003)

El Código de la Niñez y Adolescencia dispone sobre la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de los derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad.

Los niños, niñas y adolescentes, tienen derecho a expresarse libremente y a ser consultados en todos los asuntos que les afecten. Este precepto es el principal sustento para que niños, niñas y adolescentes sean visibilizados y se incorporen al proceso de construcción de los códigos de convivencia.

La Ley de Educación (Registro Oficial No. 484 del 3 de mayo de 1983) y su Reglamenta General (Registro Oficial No. 935 del 11 de Julio de 1985)

La Ley de Educación establece los principios y fines que deben orientar la educación en el país. En el marco de esta Ley, la educación debe estar inspirada en principios como la democracia.

Plan Decenal de Educación 2006-2015 (Aprobado en Consulta Popular del 26 de noviembre de 2006)

Es el principal instrumento de política pública en materia educativa que define estrategias del Sistema Educativo y garantiza la calidad y calidez de la educación.

El Acuerdo Ministerial, institucionaliza el Código de Convivencia, este Acuerdo Ministerial institucionaliza el Código de Convivencia en todos los centros educativos del país, como un instrumento de construcción participativa por parte de la comunidad educativa que se fundamenta en la Doctrina de Protección Integral y sirva de base para la reformulación del Reglamento Interno, convirtiéndose en un nuevo modelo de coexistencia.

Ley de Educación de la Sexualidad y el Amor (Registro Oficial No. 285 del 27 de marzo de 1998)

Esta Ley establece la educación de la sexualidad y el amor como un eje transversal de los procesos educativos, que contribuyan a su mejoramiento en cuanto a calidad y calidez.

El proceso de diálogo, reflexión y acción sobre educación de la sexualidad y el amor debe insertarse dentro del proceso de construcción de los Códigos de Convivencia con estrategias para la vivencia de la sexualidad y la prevención de los delitos sexuales en el sistema educativo.

Acuerdo Ministerial No. 337 del 25 de septiembre de 2008, que regula el acceso y permanencia de niños, niñas y adolescentes ecuatorianos y extranjeros que requieren especial atención su condición migratoria.

Este Acuerdo está dirigido a superar las barreras en el acceso en igualdad de condiciones, sistema educativo por parte de niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación migratoria.

Al amparo de este Acuerdo, los Códigos de Convivencia deben posibilitar la inclusión de niños niñas y adolescentes migrantes o en situación de refugio y sus familias en la comunidad educativa, en un clima de respeto, tolerancia y solidaridad.

ANEXO 8

**FORMATO DE COMPARACIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS INGRESADAS CON EL NÚMERO DE MANUALES DE INDUCCIÓN ENTREGADOS
UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO DIEZ DE AGOSTO**

UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO DIEZ DE AGOSTO						
ENTREGA- RECEPCIÓN MANUAL DE INDUCCIÓN						
Fecha	Nombre del funcionario encargado de la entrega del manual	Numero de manual a entregar	Nombre del nuevo colaborador	Día de ingreso a la Institución	Entrega del manual de Inducción	firma de recepcion
Firma :				Aprobado por:		
	Colaborador encargado de la entrega del manual			M.Sc. Elida Romero Aguilar RECTORA		

ANEXO 9

FICHA DE ENTREVISTA ACTIVIDAD DOS UNIDAD EDUCATIVA "COLEGIO DIEZ DE AGOSTO"

ENTREVISTA PARA:

INTRODUCCIÓN:

Realizar reuniones participativas con todo el personal, en donde los colaboradores puedan intercambiar sus ideas, opiniones, sugerencias, propuestas, planificación para avances académicos, círculos de estudio, problemas, búsqueda de soluciones que se den dentro de la Institución y así llegar a concesos.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene como objetivo conocer el cumplimiento de la actividad número dos y como se llevó a cabo la misma.

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar:

Fecha:

Entrevistador:

Entrevistado:

Cargo:

Área:

PREGUNTAS:

1. ¿Durante el periodo de los meses de Junio, Julio y Agosto cuantas reuniones participativas se realizaron con todo el personal?
2. ¿Con qué frecuencia considera usted que se deberían realizar las reuniones participativas?
3. ¿Qué puntos se trataron en las reuniones?

4. ¿Qué beneficios considera que tiene la realización de las reuniones participativas para los colaboradores y la Institución?
5. ¿Las reuniones participativas permitieron alcanzar acuerdos y consensos deseados?
6. ¿De qué manera las reuniones participativas promueven el involucramiento y mejoran las relaciones interpersonales entre las diferentes áreas de la Institución?

ANEXO 10

ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD NÚMERO TRES EN LA UNIDAD EDUCATIVA “COLEGIO DIEZ DE AGOSTO”

Estimados colaboradores de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, la presente encuesta tiene como objetivo la verificación del cumplimiento de la implementación de las comunicaciones físicas como un medio de comunicación formal dentro de la Institución.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es muy importante que usted responda de manera franca y honesta todos los enunciados.
- Llene el cuestionario con bolígrafo.
- Asegúrese de contestar todas las preguntas encerrando con un círculo la opción que más se acerque a su realidad.

Fecha:

Área a la que pertenece

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Área Administrativa	8	27,00%
Área Docente	18	60%
Área directiva	4	13,00%
TOTAL	30	100%

Datos Generales:

Encierre con un círculo el área a la que pertenece:

- Área Administrativa
- Docentes

1. ¿Cómo se le dio a conocer las reformas enviadas por el Ministerio de Educación y el Distrito al cual pertenece?

- a) Comunicados escritos (memos, circulares)
- b) Reuniones
- c) Carteleras
- d) Rumores
- e) Teléfono
- f) Correo electrónico

2. ¿Cómo se le dio a conocer los diferentes eventos realizados por la Institución?

- a) Comunicados escritos (memos, circulares)
- b) Reuniones
- c) Carteleras
- d) Rumores
- e) Teléfono
- f) Correo electrónico

3. ¿Cómo se le dio a conocer las reuniones participativas que se llevaron a cabo?

- a) Comunicados escritos (memos, circulares)
- c) Carteleras
- d) Rumores
- e) Teléfono
- f) Correo electrónico

4. ¿Cómo se le dio a conocer las diferentes situaciones de riesgo relacionadas a los estudiantes de la Institución?

- a) Comunicados escritos
- b) Reuniones
- c) Rumores
- d) No se le informa
- e) Teléfono
- f) Correo electrónico

5. ¿Cómo se le informo al finalizar el año lectivo acerca del proceso de evaluación estudiantil?

- a) Comunicados escritos
- b) Reuniones
- c) Cartelera
- d) Rumores
- e) Teléfono

ANEXO 11

TABULACIÓN DE RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD TRES

Área a la que pertenece

Tabla 49. Área a la que pertenece

Opción	Número de personas	Porcentaje
Área Administrativa	8	27%
Área Docente	18	60%
Área directiva	4	13%
TOTAL	30	100%

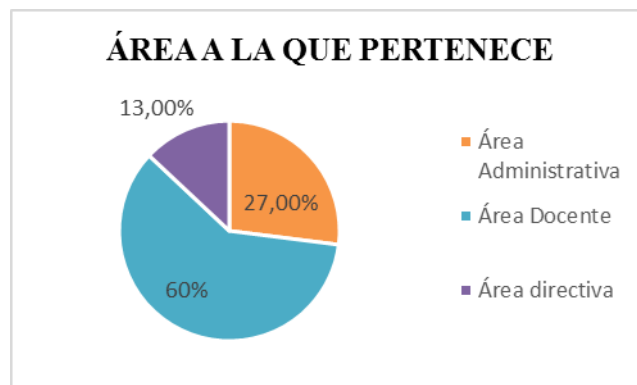


Gráfico 1. Área a la que pertenece

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

1. ¿Cómo se le dio a conocer las reformas enviadas por el Ministerio de Educación y el Distrito al cual pertenece?

Tabla 2. ¿Cómo se le dio a conocer las reformas enviadas por el Ministerio y Distrito?

Opción	Número de personas	Porcentaje
Comunicados escritos (memos, circulares)	15	50%
Reuniones	2	7%
Carteleras	3	10%
Rumores	3	10%
Teléfono	5	17%
Correo electrónico	2	7%
	30	100%

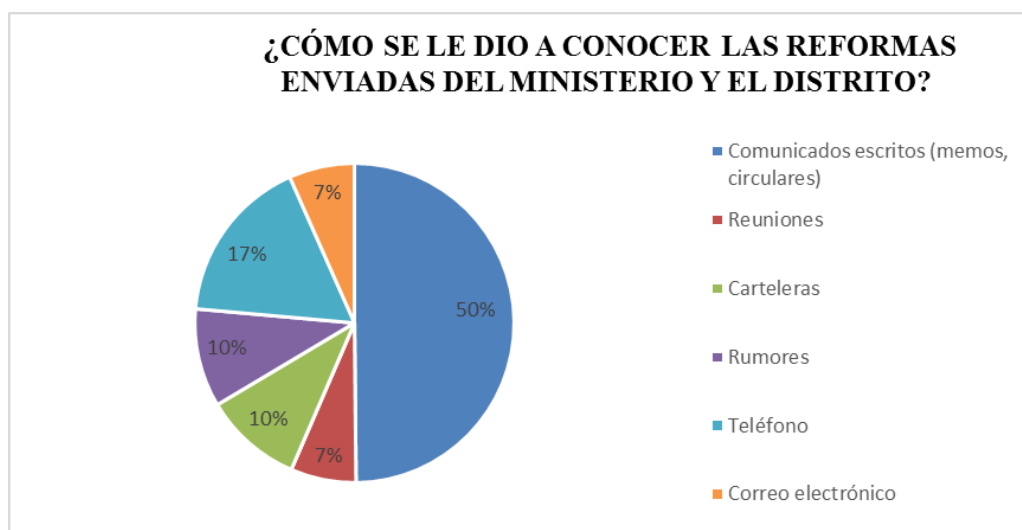


Gráfico2. ¿Cómo se le dio a conocer las reformas enviadas por el Ministerio y Distrito?

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Según los resultados el 50% de los encuestados mencionaron que recibieron la información acerca de las reformas del Ministerio de Educación y Distrito por medio de comunicaciones físicas como circulares, memos, etc. mientras que el 14 % de los colaboradores comentó que recibieron esta información a través correo electrónico o de forma verbal, el 17% de los encuestados mencionó que recibe la información vía telefónica, el 20% de los colaboradores mencionó que recibe la información del Ministerio

y Distrito a través de carteleras y rumores. Según las encuestas se pudieron comprobar que esta actividad se cumplió en un 50%, lo cual es positivo para los colaboradores ya que la comunicación se está llevando de manera formal.

2. ¿Cómo se le dio a conocer los diferentes eventos realizados por la Institución?

Tabla 3. ¿Cómo se le dio a conocer los eventos realizados por la Institución?

Opción	Número de personas	Porcentaje
Comunicados escritos (memos, circulares)	12	50%
Reuniones	2	20%
Carteleras	3	17%
Rumores	7	3%
Teléfono	3	7%
Correo electrónico	3	3%
TOTAL	30	100%

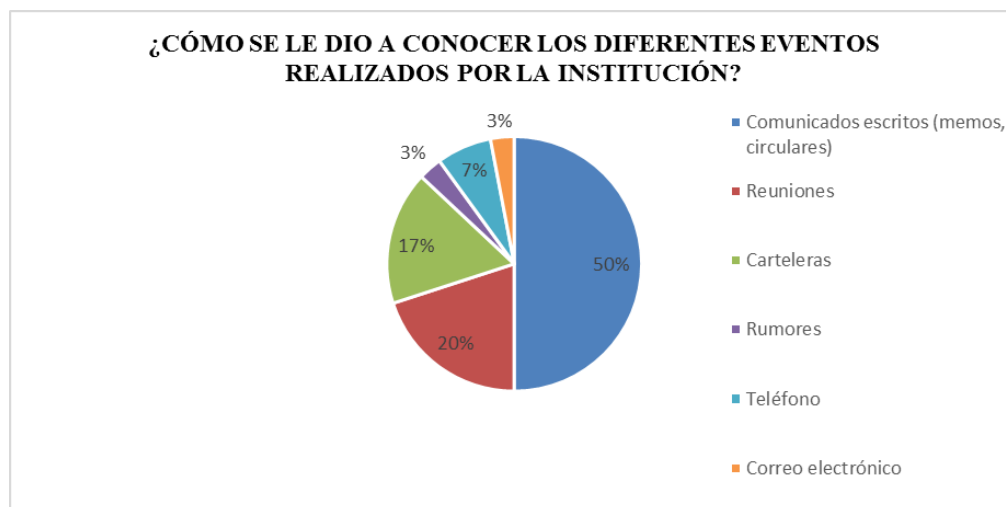


Gráfico 3. ¿Cómo se le dio a conocer los eventos realizados por la Institución?

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

El 50% de los encuestados mencionó que recibió la información de los eventos a través de comunicados escritos, el 20% de los colaboradores mencionó que recibió esta información en reuniones, mientras que el 17% afirman que obtuvo dicha información a través de

carteleras, el 7% de los encuestados comentó que por teléfono recibió esta información, y el 6% de los colaboradores manifestó que recibió la información de los diferentes eventos a través de rumores y correo electrónico.

Según los resultados de esta encuesta la mitad de los colaboradores obtuvo la información de los eventos realizados por la Institución por medio de comunicados escritos.

3. ¿Cómo se le dio a conocer las reuniones participativas que se llevaron a cabo?

Tabla 4. ¿Cómo se le dio a conocer las reuniones participativas?

Opción	Número de personas	Porcentaje
Comunicados escritos (memos, circulares)	14	46%
Carteleras	4	20%
Rumores	4	7%
Teléfono	6	20%
Correo electrónico	2	7%
TOTAL	30	100%

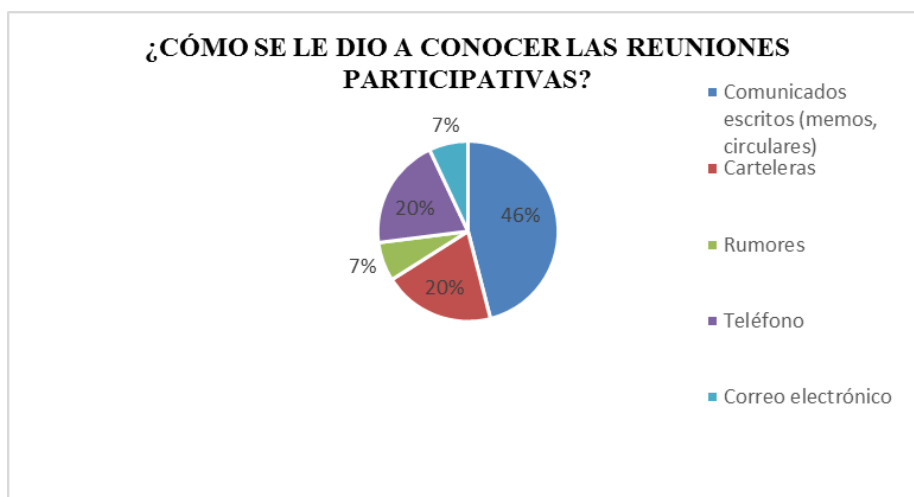


Gráfico 4. ¿Cómo se le dio a conocer sobre las reuniones participativas?

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

El 46% de los encuestados mencionó que recibieron la comunicación de las reuniones participativas a través de comunicados escritos, el 40% de los colaboradores señaló que

recibió la información a través de carteleras y teléfono, y el 14% afirmó que recibió esta información a través de rumores y correo electrónico.

4. ¿Cómo se le dio a conocer las diferentes situaciones de riesgo relacionadas a los estudiantes de la Institución?

Tabla 5. ¿Cómo se le dio a conocer las diferentes situaciones relacionadas con los estudiantes de la Institución?

Opción	Número de personas	Porcentaje
Comunicados escritos	5	17%
Reuniones	5	17%
Rumores	10	33%
No se le informa	10	27%
Teléfono	0	3%
Correo electrónico	0	3%
TOTAL	30	100%



Gráfico 5. ¿Cómo se le dio a conocer las diferentes situaciones relacionadas con los estudiantes de la Institución?

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

El 33% de los colaboradores mencionó que a través de rumores se informaron sobre las situaciones de riesgos de los estudiantes de la Institución, el 27 % de los encuestados afirmó que no se le informó sobre este tema, el 34 % de los colaboradores sostuvo que se

informaron sobre las situaciones de riesgo de los estudiantes a través de comunicados escritos y reuniones, el 6% de los mismos indicó que se informó a través de teléfono y correo electrónico.

5. ¿Cómo se le informó acerca del proceso de evaluación estudiantil?

Tabla 6. ¿Cómo se le informó sobre el proceso de evaluación estudiantil?

Opción	Número de personas	Porcentaje
Comunicados escritos	10	33%
Reuniones	10	33%
Carteleras	6	20%
Rumores	2	7%
Teléfono	2	7%
TOTAL	30	100%

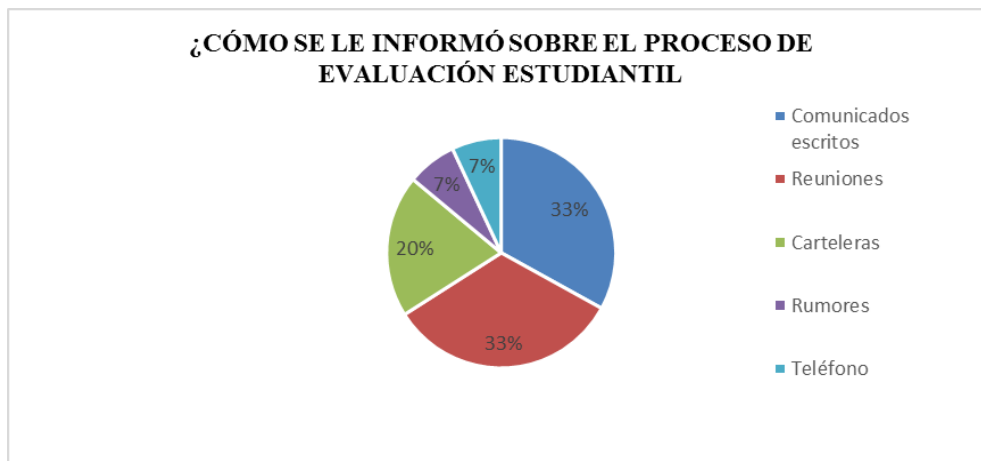


Gráfico 6. ¿Cómo se le informó sobre el proceso de evaluación estudiantil?

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

El 66% de los encuestados afirmó que se enteró sobre el proceso estudiantil por medio de comunicados escritos y reuniones, el 20% de los colaboradores comentó que se informó sobre este proceso a través de la publicación de comunicados en carteleras, y el 14 % de los colaboradores respondió que se informaron de este proceso a través de rumores y teléfono.

ANEXO 12

FICHA DE ENTREVISTA ACTIVIDAD CUATRO UNIDAD EDUCATIVA "COLEGIO DIEZ DE AGOSTO"

ENTREVISTA PARA:

INTRODUCCIÓN:

Implementar un canal formal por cual se pueda dar una respuesta a las solicitudes presentadas por el personal sea que fuese aceptada o negada la petición.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene como objetivo conocer si las solicitudes presentadas por el personal reciben respuesta.

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar:

Fecha:

Entrevistador:

Entrevistado:

Cargo:

Área:

PREGUNTAS:

1. ¿Durante los meses junio, julio y agosto el personal presentó solicitudes?
2. ¿Cuánto tiempo se tardó en dar una respuesta a las solicitudes presentadas?
3. ¿Cree que este nuevo proceso facilita dar una respuesta a las solicitudes presentadas?
¿Por qué?
4. ¿Existieron solicitudes que no obtuvieron respuesta? ¿Por qué razón?
5. ¿Cree que este proceso ha tenido cambios y cuáles han sido estos?
6. ¿Considera usted que este proceso facilitó sus tareas y funciones para el cumplimiento de las mismas? ¿Por qué?

ANEXO 13

ENCUESTA DE VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD CINCO EN LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO DIEZ DE AGOSTO

Estimados colaboradores de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto, la presente encuesta tiene como objetivo la verificación del cumplimiento en la elaboración y colocación de las carteleras realizadas durante los meses de junio, julio y agosto.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es muy importante que usted responda de manera franca y honesta todos los enunciados.
- Llene el cuestionario con bolígrafo.
- Asegúrese de contestar todas las preguntas encerrando con un círculo la opción que más se acerque a su realidad.

Fecha:

Datos Generales:

Encierre con un círculo el área a la que pertenece:

- Área Administrativa
- Docentes
- Directivos

1. ¿Durante este mes usted pudo constatar que las carteleras estén colocadas con diferente tipo de información?

- a) Si
- b) No

2. ¿Señale que tipo de información contenían las carteleras de la Institución?

- a) Estatutos de la Organización
- b) Decretos del Ministerio de Educación y Distrito
- c) Cronograma de actividades del año lectivo
- d) Cronograma semanal de actividades
- e) Cumpleaños, días festivos, eventos.
- f) Logros(Estudiantes y colaboradores)
- g) Temas varios (Culturales, educativos y actualidad)
- h) Todas
- i) Ninguna

3. ¿Considera usted que las carteleras son un medio de comunicación efectivo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

4. ¿La elaboración de las carteleras involucro a algunos colaboradores de las diferentes áreas de la Institución?

- a) Si
- b) No

5. ¿Cada cuánto tiempo se actualizo la información de las carteleras?

- a) Semanalmente
- b) Quincenalmente
- c) Mensualmente
- d) Cada tres meses
- e) No se actualizó la información

ANEXO 14

RESULTADOS ACTIVIDAD CINCO

Tabla 50. Área a la que pertenece

Opción	Número de Personas	Porcentaje
Área Administrativa	8	27%
Área Docente	18	60%
Área directiva	4	13%
TOTAL	30	100%

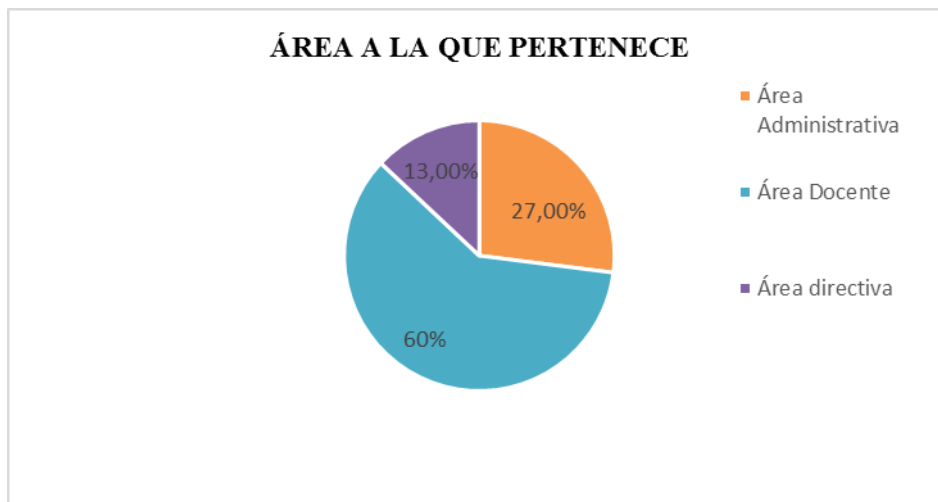


Gráfico 1. Área a la que pertenece

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

1. ¿Durante este mes, usted pudo constatar que las carteleras estén colocadas con diferente tipo de información?

Tabla 2. Constatación de Información colocada en carteleras

Opción	Número de personas	Porcentaje
Si	23	77%
No	7	23,00%
TOTAL	30	100%

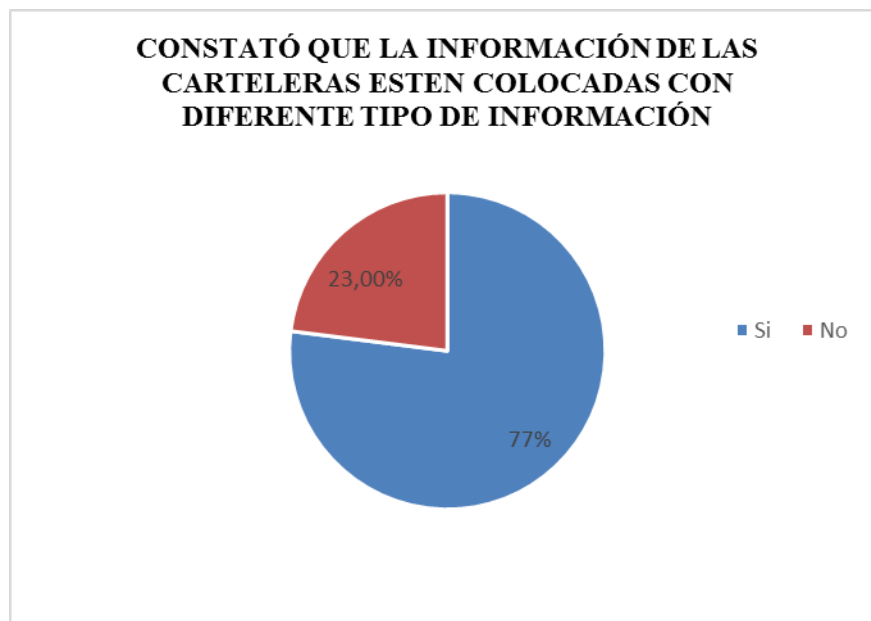


Gráfico 2. Constatación de Información colocada en carteleras

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Dentro de los resultados obtenidos de la encuesta, el 77% del personal afirma que durante los meses junio, julio y agosto las carteleras contenían diferente tipo de información, lo que permitió que los colaboradores estén informados sobre los temas de la Institución, siendo las carteleras una fuente efectiva de información, mientras que un 23% mencionó que las carteleras no contenían toda la información que ellos requirieron.

2. Señale que tipo de información contenían las carteleras de la Institución.

Tabla 3. Qué tipo de información pudo observar que tenían las carteleras

Opción	Número de Personas	Porcentaje	TOTAL
Estatutos de la Organización	30	100%	100%
Decretos del Ministerio de Educación y Distrito	25	83%	83%
Cronograma de actividades del año lectivo	15	50%	50%
Cronograma semanal de actividades	0	0%	0%
Cumpleaños, días festivos, eventos.	8	27%	27%
Logros(Estudiantes y colaboradores)	10	33%	33%
Temas varios (Culturales, educativos y actualidad)	23	77%	77%
Todas las anteriores	20	67%	67%
Ninguna	0	0,00%	0,00%

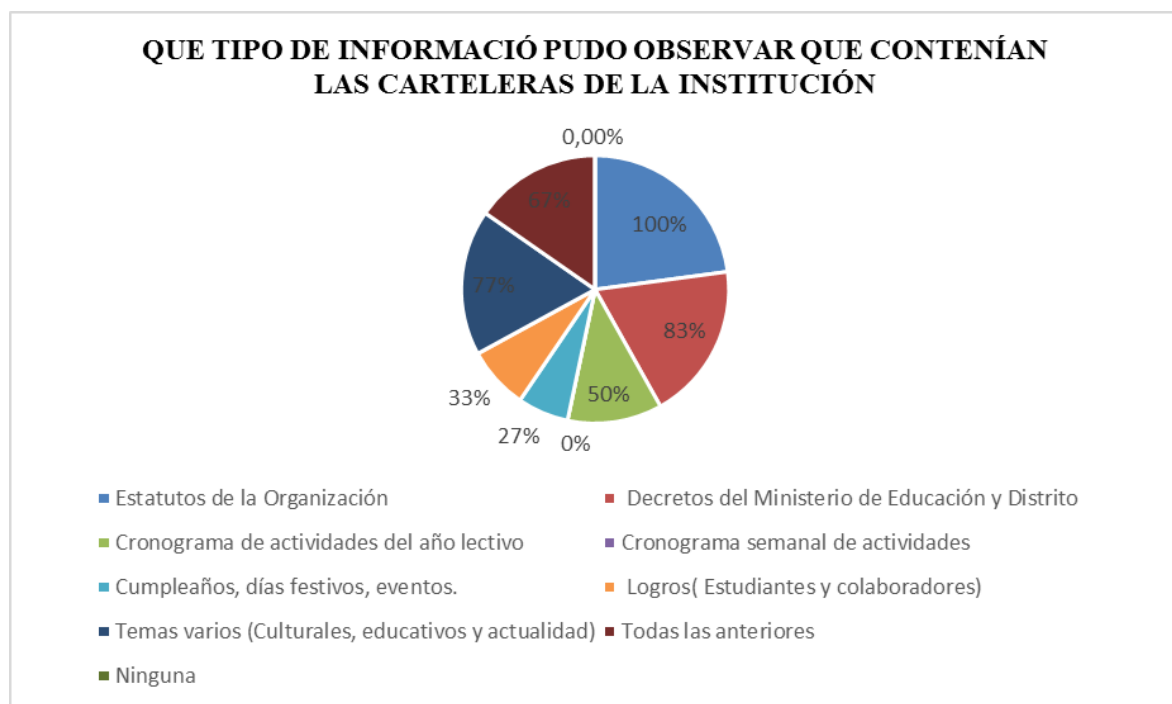


Gráfico 3. Qué tipo de información pudo observar que tenían las carteleras

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Dentro de los resultados obtenidos durante los meses de junio, julio y agosto, el 100% de los colaboradores mencionan que pudieron observar los estatutos de la Institución, dentro de las carteleras.

El 83% afirma que dentro de este periodo pudieron constatar que las carteleras contenían información referente al Ministerio de Educación y Distrito, mientras que el 50% dice que en las carteleras constó de información referente al cronograma de actividades del año lectivo 2014-2015, la totalidad de la muestra mencionó que no se pudo observar cronograma semanal de actividades.

El 27 % de los encuestados hizo referencia que dentro de la colocación de las carteleras se pudo visualizar información referente a cumpleaños del mes, días festivos y los diferentes eventos que se realizaron en la Institución.

El 33% de la muestra mencionó que las carteleras contenían información referente a los diferentes logros de los colaboradores y estudiantes, dentro de los diferentes temas como culturales, educativos y de actualidad el 100% de la muestra afirma que se observó los diferentes tópicos de este punto.

Los encuestados afirman que la actividad número cinco se pudieron cumplir en un 67%, lo cual es un resultado positivo, ya que ha habido involucramiento y compromiso por parte de las diferentes áreas de la Institución.

3. ¿Considera usted que las carteleras son un medio de comunicación efectivo?

Tabla 4. Considera que las carteleras son un medio de comunicación efectivo

Opción	Número de Personas	Porcentaje
Siempre	12	40%
A veces	15	50%
Nunca	3	10,00%
TOTAL	30	100%

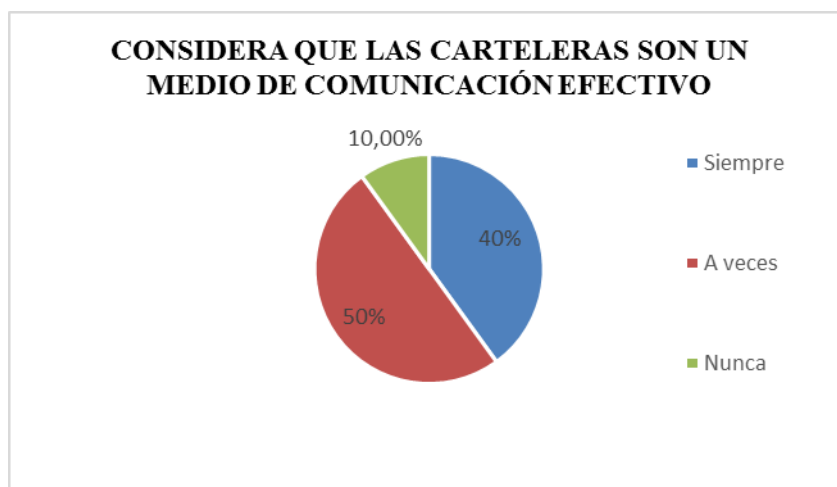


Gráfico 4. Considera que las carteleras son un medio de comunicación efectivo

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

De acuerdo a los resultados el 40% de los encuestados considera que las carteleras son un medio de comunicación efectivo para la transmisión de información, mientras que el 50% menciona que algunas veces las carteras son medio de comunicación eficaz y el 10% de los colaboradores afirma que las carteleras no son un medio útil de comunicación.

Dentro de los resultados obtenidos las carteleras son un medio importante para transmitir diferente tipo de información, lo cual beneficia a toda la Institución ya que es un canal que permite difundir información de manera rápida y directa.

4. La elaboración de las carteleras involucró a algunos colaboradores de las diferentes áreas de la Institución

Opción	Frecuencia	porcentaje
Si	21	70%
No	9	30,00%
TOTAL	30	100%

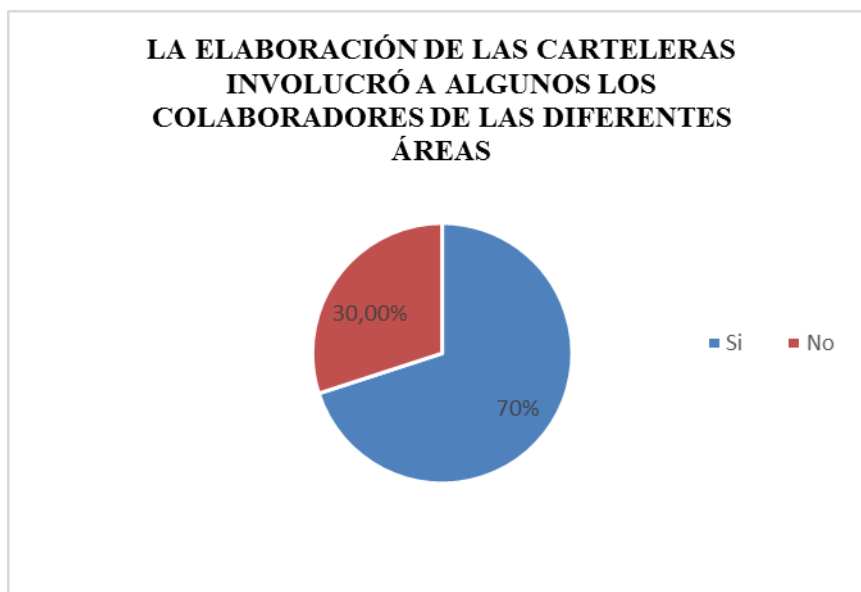


Gráfico 5. La elaboración de las carteleras involucró algunos colaboradores de las diferentes áreas
Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto
Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Dentro de los resultados obtenidos, el 70% de los colaboradores afirma que la gran mayoría se involucró en la elaboración y publicación de las carteleras, lo cual generó compromiso al momento de la realización de la actividad, mientras que el 30% de los encuestados mencionó que algunos colaboradores no se involucraron en esta actividad.

5. ¿Cada cuánto tiempo se actualizó la información de las carteleras?

Tabla 6. ¿Cada cuánto tiempo se actualizó las carteleras?

Opción	Número de Personas	Porcentaje
Semanalmente	0	0%
Quincenalmente	0	0%
Mensualmente	30	100%
Cada tres meses	0	0%
No se actualizó la información	0	0,00%
TOTAL	30	100%



Gráfico 6. ¿Cada cuánto tiempo se actualizó las carteleras?

Fuente: Encuesta personal Administrativo- Directivos- Docentes de la Unidad Educativa Colegio Diez de Agosto

Elaborado por: Baca. C y Balseca. J (2015)

Resultados:

Dentro de los resultados obtenidos esta actividad se cumplió al 100%, en el tiempo establecido (junio, julio y agosto), dentro de la planificación del proyecto.

ANEXO 15

**FORMATO DE COMPROBACIÓN DE LOS PARÁMETROS DE
CUMPLIMIENTO DE REALIZACIÓN DE CARTELERAS
UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO DIEZ DE AGOSTO**

1.- Estatutos de la institución

SI

NO

2.- Anuncios y decretos por parte del Ministerio de Educación y el Distrito #4 de Quito.

SI

NO

3.- Cronograma de actividades año lectivo 2014-2015.

SI

NO

4.- Cronograma de actividades semanalmente año lectivo 2014-2015 por área.

SI

NO

5.- Información carácter social de la institución

SI

NO

6.- Logros (Logros de los colaboradores y de los estudiantes de la Institución).

SI

NO

7.- Temas varios (culturales, educativos, actualidad)

SI

NO