

2016

Universidad Católica de
Manizales

Juan Fernando Orozco
Barrera

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO
CONTINUO EN LA
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL DE LA
INSTITUCION EDUCATIVA
CARLOS ENRIQUE CORTES
HERRERA**

En esta investigación se propone un modelo de comunicación organizacional que permite fortalecer el flujo y recepción de la información en las diferentes gestiones de la comunidad educativa.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE
CORTES HERRERA**

Juan Fernando Orozco Barrera

8431526

Trabajo Presentado como requisito del módulo de investigación

Andrés Felipe Jiménez López

Universidad de Manizales

Módulo investigación

Medellín

2016

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia quienes han estado a mi lado todo este tiempo en el cual he trabajado y a todos los que me han prestado ayuda para el final término de la especialización.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la posibilidad de estar en este camino de capacitación constante y darme la fortaleza necesaria para no rendirme durante las dificultades que se me presentaron en el camino, a mi familia que supo aguantar los momentos de ausencia por dedicarme a realizar mis estudios, a la institución por ser parte de mi laboratorio experiencial y darme la oportunidad de aumentar mis conocimientos en la parte de formulación y ejecución de proyectos, a mi amigo de batallas y estrategias el licenciado y consultor Alexander Ortiz por su acompañamiento en este proceso.

INDICE

	Pág.
1. CONTEXTO INSTITUCIONAL	9
1.1 Descripción de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera	9
2. ANALISIS SITUACIONAL	12
2.1 Diagrama espina de pescado	13
3. OBJETIVOS	14
3.1. Objetivo general	14
3.2 Objetivos específicos.....	14
4. JUSTIFICACIÓN	15
5. PROBLEMA.....	17
6. FUNDAMENTACION TEORICA	18
6.1 Comunicación Organizacional	18
6.2 Mejoramiento Institucional	20
6.3 Mejoramiento continuo	22
6.4 Gerente educativo innovador.....	24
7. METODOLOGIA Y FASES	29
7.1 Fase 1: Determinar el diagnóstico del estado actual de la comunicación	30
7.2 Fase 2: Sistematización de los resultados del diagnóstico	30
7.3 Fase 3: Documentación del modelo de comunicación organizacional.....	30
8. RECURSOS HUMANOS.....	31
9. RECURSOS FINANCIEROS	32
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	33
11. PROCESO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	34

12.	HALLAZGOS	35
12.1	Fase 1: Determinar el diagnóstico del estado actual de la comunicación	35
11.2	Fase 2: sistematización de los resultados del diagnóstico	36
12.3.	Fase 3: Documentación del modelo de comunicación organizacional	38
13.	CONCLUSIONES	47
14.	ANEXOS.....	48
	Seguimiento a la ejecución del proyecto.....	49
	Resultados de la encuesta.....	50
	Ficha técnica de la encuesta	51
	BIBLIOGRAFIA.....	52

IMÁGENES

Pág.

Imagen 1 Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera	9
Imagen 2 Ubicación geográfica (visión satelital).....	11

TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Fortalezas y Debilidades	12
Tabla 2 Recursos Humanos	31
Tabla 3 Recursos Financieros.....	32
Tabla 4 Cronograma de Actividades	33
Tabla 5 Proceso de evaluación y seguimiento	34
Tabla 6 Graficas Resultados Encuesta de Efectividad de la Comunicación	36
Tabla 7 Hallazgos	37
Tabla 8 Direccionamiento estratégico.....	42
Tabla 9 Admisiones y Matricula	43
Tabla 10 Diseño y ejecución curricular.....	44
Tabla 11 Gestión de calidad / Bienestar estudiantil	45
Tabla 12 Administración de recursos / Gestión humana.....	46

ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1 Descripción de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera



Imagen 1 Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera

La Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera está ubicada en el municipio de Itagüí, tuvo origen en el barrio Balcones de Sevilla, llevando su mismo nombre; prestando sus servicios como salón comunal y escuela. Para entonces se conformó con un prekinder, 3 preescolares y un primero. El municipio de Itagüí nombró dos profesoras y la Acción Comunal otras dos.

El 10 de septiembre de 1989, se incorpora la escuela al patrimonio municipal, mediante Acuerdo No 061 de septiembre 10 de 1989 y llevando el nombre de “Escuela Urbana Integrada Balcones de Sevilla”.

En el año de 1990 se crearon ocho grupos: dos maternas, dos preescolares, tres primeros y un segundo.

En el año de 1990, la Institución cuenta con ocho profesoras nombradas por el Municipio de Itagüí y se pierden los nexos con la Acción Comunal del barrio. Se crearon además dos preescolares, tres primeros, dos segundos y un tercero.

En el año de 1992 se cuenta con dos preescolares, dos primero, dos segundos, dos terceros y un cuarto.

En el año de 1993, se crea el grado quinto, quedando así conformada la básica primaria.

En el año de 1995, se aprueba la construcción de la nueva planta física en el barrio la Aldea, bajo el mandato de Juan Carlos Moncada Morales, entonces Alcalde popular. Por acuerdo 021 de 1996 la Institución pasa a llamarse “Colegio Carlos Enrique Cortes Herrera” en honor a este educador asesinado meses atrás. En julio de 1996 se inaugura la nueva planta física, en el barrio la Aldea.

Los grados sexto y séptimo se crean en convenio con el Colegio Cooperativo Cacique Bitagüi, mediante el programa ampliación de cobertura de la Gobernación de Antioquia en el año de 1997.

En el año de 1998 se crean el grado octavo quien pertenece al plan de cobertura con el grado séptimo. El grado noveno se creó en el año de 1999 también dentro del Plan de Cobertura. Durante este año, se aprueba el uniforme único.

En el año 2000 María Eugenia Mira gestiona la construcción de la placa polideportiva.

El grado décimo se crea en el año 2003. El 1 de agosto del mismo año el alcalde popular Carlos Mario Serna, inaugura la placa polideportiva.

En el año 2004 ingresa como Rectora en propiedad, la señora Ligia Elvira Calle Tamayo, se crea el primer grado once y su primera promoción. Durante los años de Gestión de la Rectora se llevaron a cabo retos en las diferentes Gestiones. En la Gestión Académica: el PEI, los planes de área, las mallas curriculares, los libros de seguimiento y de procesos, se imprimieron los libros

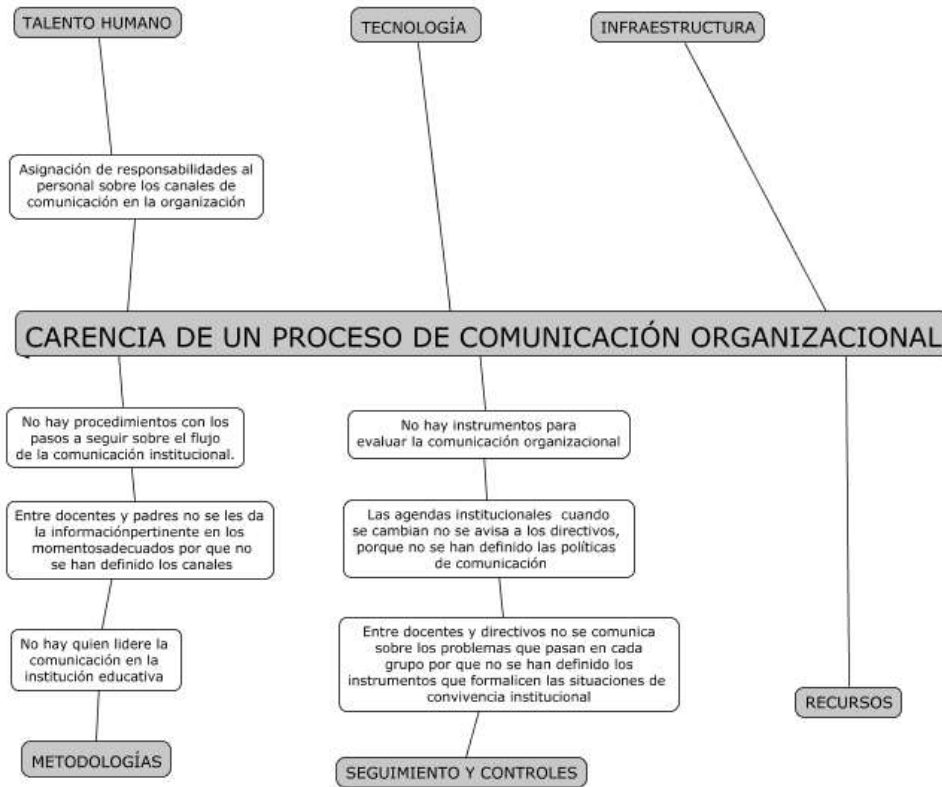
2. ANALISIS SITUACIONAL

De acuerdo a la revisión y análisis realizado a la autoevaluación y el plan de mejoramiento del año 2014 de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera ubicado en el municipio de Itagüí (Antioquia) se encontraron algunas fortalezas en el horizonte institucional, gobierno escolar, diseño curricular y el talento humano. También se evidenciaron algunas debilidades en el clima escolar, en los procesos de comunicación y a los procesos de seguimiento a los egresados.

FORTALEZAS	DESCRIPCION
Horizonte institucional	La claridad de la proyección en corto, mediano y largo plazo que presenta la institución para mejorar la calidad.
Gobierno escolar	Mayor participación de los estudiantes en los procesos democráticos.
Diseño curricular	Unificación de planes de área y proyectos transversales desde el municipio lo que garantiza la unidad de criterio en los procesos de enseñanza aprendizaje
Talento humano	La competencia e idoneidad de los docentes y directivos docentes para liderar la labor formativa de los estudiantes
DEBILIDADES	DESCRIPCION
Clima escolar	El nivel de saturación de actividades lo que genera inconformidad para el desarrollo de tareas y tareas institucionales, dificultando las relaciones
Procesos de comunicación	El uso de los canales y medios de comunicación afectando la oportunidad en la comunicación para el desarrollo normal de las actividades en las diferentes gestiones
Seguimientos de egresados	Los mecanismos utilizados para la obtención de la información de los egresados afectando la realimentación de fuentes de información confiables para los ajustes curriculares y la validación de la propuesta pedagógica

Tabla 1 Fortalezas y Debilidades

2.1 Diagrama espina de pescado



Según el problema analizado en el diagrama anterior se puede visualizar que en la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera de Itagüí, los procesos de unificación de criterios en la comunidad educativa y los procesos de convivencia entre estudiantes y docentes son por falta de comunicación. La ausencia al seguimiento de los egresados no permite una validación de la propuesta pedagógica en el tema del impacto de los procesos formativos de la institución. Por tal motivo se proponen los siguientes objetivos.

3. OBJETIVOS

3.1. *Objetivo general*

Fortalecer las actividades formativas y objetivos estratégicos institucionales a través de acciones de mejoramiento continuo en la comunicación organizacional de la institución educativa

Carlos Enrique Cortes Herrera

3.2 *Objetivos específicos*

1. Identificar las necesidades y capacidades comunicativas en la institución educativa Carlos Enrique Cortes Herrera que mejoren la eficiencia y la eficacia en la comunicación.
2. Determinar estrategias comunicativas para la unificación de actividades formativas en la institución educativa Carlos Enrique Cortes Herrera.
3. Formular un modelo de comunicación organizacional en la institución educativa Carlos Enrique Cortes Herrera para el mejoramiento de las actividades formativas.

4. JUSTIFICACIÓN

La comunicación es la parte esencial del funcionamiento adecuado de las instituciones educativas a través de esta se logran canalizar las necesidades y expectativas de los beneficiarios (padres, estudiantes, docentes, directivos y comunidad en general).

Consideramos con base en el contexto situacional que en la institución educativa Carlos Enrique Cortes Herrera los procesos de comunicación organizacional representan un componente esencial para el fortalecimiento de la cultura de mejoramiento de la calidad educativa y la proyección en el contexto educativo.

Sin embargo en la actualidad de la institución no es del todo un factor que en la cotidianidad se haya fortalecido, dado que no se hace un uso adecuado de los medios de comunicación por parte de todos los agentes educativos reflejado en su gran mayoría en el no uso de recursos tecnológicos y de puntos de información que faciliten la apropiación y la interiorización de la misma.

Por consiguiente nuestro proyecto procura satisfacer el flujo eficiente de la información en aras de asegurar el mejoramiento de las gestiones de la institución educativa.

Por último, el enfoque metodológico del proyecto está enmarcado en la estructuración de un modelo de comunicación organizacional donde se consoliden los medios y canales que les permitan a los actores del proceso educativo estar alineados en cuanto a las directrices institucionales establecidas en el horizonte institucional y a su vez posibilite el alcance de los objetivos estratégicos.

Este proyecto se hace necesario realizarlo en la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera por que ayudara a toda la comunidad educativa a tener un canal de comunicación

institucional donde todos los miembros conocerán y comprenderán el proceso de cómo debe de circular la información y así asegurar que llega de manera eficiente y oportuna a sus destinatarios.

5. PROBLEMA

¿Cuál es el alcance de un modelo de comunicación organizacional para la consecución de los objetivos estratégicos y formativos en la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera?

6. FUNDAMENTACION TEORICA

6.1 Comunicación Organizacional

“¿Que significa comunicar? Por definición, debe de estar referida a un tipo concreto de patrones informativos simbólicos, así aquella que no pueda traducirse a dichos patrones pierde su potencial valor comunicativo.” (Pareja Fdez 2007)

¿Qué es una organización? Referenciados por Bass y Ryterband (1978), son dos o más personas que:

- Se integran, y coordinan sus actividades, para transformar sus recursos dirigiéndolos hacia los objetivos comunes. Saben que algunos objetivos solo se alcanzan mediante cooperación.
- Obtienen materiales y recursos del “ambiente” al que reintegran los productos consecuentes de las actividades de la organización.
- Los elementos básicos de una organización son: tamaño, interdependencia, insumos, transformación y producto.

Partiendo de estos concepto podemos aclarar que cuando se quiere comunicar algo debemos de tener en cuenta el contexto y a las personas a las que se va a referir el comunicado y así utilizar los códigos que cada organización maneja para poder transmitir de forma óptima la información.

En las organizaciones la comunicación es uno de los elementos que más fluye de un lado al otro, pero algunos emisores no dejan claro su mensaje al receptor. Por eso para que se tenga una buena comunicación en las organizaciones debemos de buscar rutas, patrones o símbolos

donde cada integrante de esta comprenda y la utilice de forma adecuada y así se pueda reducir las incertidumbres en torno a lo que se debe realizar.

Las organizaciones son coordinadas, dirigidas, proyectadas por personas, las cuales siempre están comunicando algo por el bien de la entidad, a través de esto se busca que la cooperación y diligencia de todos los actores se vea reflejada para el logro de los objetivos propuestos.

Una organización debe de tener una visión compartida de los objetivos y metas a desarrollar, por eso, es a través de la comunicación acertada que se busca que cada miembro comprenda cuales son las funciones y principios, y así poder desarrollar un conjunto de estrategias para lograr y optimizar el buen funcionamiento de la entidad.

Al mirar estos dos conceptos comunicación y organización podemos decir que al fusionarlas se convierte en una pequeña cultura dentro de la entidad, ya que cada una tiene aspectos sociales, ambientales, comportamentales, comunicativos, que la hacen diferentes a las demás.

“En una definición formal, cultura es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un periodo determinado; la expresión engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias. A través de la cultura se expresa el hombre, toma conciencia de sí mismo, cuestiona sus realizaciones, busca nuevos significados y crea obras que le trascienden”. Sánchez de Armas (2001)

Cada organización es una cultura, y debe de buscar la mejor manera de comunicar sus ideas y objetivos a todos los miembros y personas que rodean la entidad, y así garantizar que

cada uno tenga claro cuál es su rol y poder tener herramientas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo de las metas establecidas por la dirección.

6.2 *Mejoramiento Institucional*

“El Plan de Mejoramiento Institucional es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática para corregir las falencias y debilidades encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de las observaciones formales provenientes de los órganos de control, su objetivo es el mejoramiento continuo. (Archivo general de la nación Colombia)

Cada organización debe de diseñar un plan de mejoramiento para llevar a cabo sus objetivos, lo primero que se debe de realizar es un diagnostico general de toda la institución, a partir de ahí se deben de crear unos componentes que nos ayuden a tener unos pasos para lograr que el mejoramiento institucional se de día a día, y tener una proyección a futuro para cambiar y transformar la calidad de la comunidad institucional.

Cada plan de mejoramiento tiene una ruta a seguir la cual nos muestra y nos direcciona sobre los puntos que busca progresar en cada área de la institución el cual debe de contener un cronograma de las actividades que se van a realizar, los recursos necesarios para la óptima recolección de información y algunos indicadores para hacerle seguimiento a la ejecución. Cada plan de mejoramiento institucional debe de estar relacionado con el PEI de cada institución u organización.

Para lograr un mejoramiento institucional, la parte directiva de la institución debe de crear una matriz de fortalezas y oportunidades de mejoramiento, la cual busque un mejor desempeño

de la institución, a partir de esto se debe de formular unos objetivos concretos y factibles que se puedan alcanzar en un periodo de tiempo no muy extenso los cuales lleven a que toda la comunidad tenga herramientas para lograr la calidad en cada área en la que se desempeña.

También se deben de definir algunos indicadores los cuales deben de tener relación con los objetivos a alcanzar, estos indicadores pueden ser una medida que permite ir observando el cumplimiento de metas y logros en la institución.

Toda institución es un conjunto de personas que trabajan para el cumplimiento de unos objetivos y metas, estas no se pueden desligar del mejoramiento institucional, por eso a cada área y miembro de ellas se le asignaran actividades concretas y precisas para que se hagan responsables para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el cronograma del plan de mejoramiento institucional los cuales tienen una fechas de inicio y finalización para cumplir con las tareas requeridas.

Después de tener el cronograma y los responsables que ejecutaran cada objetivos según el área, se debe de definir que recursos financieros, tecnológicas, alianzas con otras instituciones entre otras. Esto con el fin de tener el presupuesto necesario para la buena ejecución y desarrollo del plan de mejoramiento institucional, también para generar mayor nivel de compromiso en el cumplimiento de las actividades.

En el periodo de planeación se debe de socializar todo el plan de mejoramiento con toda la comunidad institucional, la cual se realizara en una reunión para resolver inquietudes sobre la manera en que se van a realizar cada uno de los pasos para buscar el mejoramiento en toda la institución, por último se deben de crear estrategias y herramientas para hacerle seguimiento y evaluación y así obtener información necesaria para mirar que avances o dificultades se van presentando durante la ejecución de las diferentes actividades proyectadas en el cronograma.

“Los principales beneficiados de un Plan de Mejoramiento son los niños, pero también los padres y madres de familia. Este instrumento les permite saber hacia dónde va la institución y qué es lo que necesita mejorar el niño. Además, abre un espacio a la participación y al trabajo de la comunidad educativa como un todo”. Min educación, ministerio de educación nacional.

6.3 *Mejoramiento continuo*

Según James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso y para Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Estos dos autores nos plantean algunos conceptos acerca del mejoramiento continuo, los cuales llevan a un constante cambio en las actividades que se realizan cotidianamente, buscando mejorar los en todos los aspectos, buscando un mejor desarrollo para las empresas según los enfoques que se determinen.

Mirando el mejoramiento continuo en las instituciones se debe de buscar que cada una de ellas afiance las fortalezas y mejore las debilidades que se tengan los procesos de la organización en general.

Para que exista un mejoramiento continuo según Harrinton (1987) existen diez actividades que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Establecer un consejo directivo de mejoramiento.

3. Conseguir la participación total de la administración.
4. Asegurar la participación en equipos de los empleados.
5. Conseguir la participación individual.
6. Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos).
7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
8. Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
10. Establecer un sistema de reconocimientos.

Con estas actividades lo que se busca es tener procesos encaminados al mejoramiento de cada área de la institución la cual nos va a direccionar a tener calidad en las acciones que se realizan.

Algunos de los elementos más importantes que se utilizan para lograr la mejora continua son las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Estos tipos de acciones son requisitos normativos de la norma ISO 9001 e ISO 14001

Acciones Correctivas: Se desarrollan a partir de un problema real, que ya ha ocurrido y ha sido detectado en la organización. Su propio nombre indica que sirve para corregir un problema real detectado y evitar su repetición.

Acciones Preventivas: Se basan en problemas ficticios que se pueden dar en la organización. En muchos casos, derivan de sugerencias de mejora planteadas por el personal de la organización.

La mejora continua Según la norma ISO 9001 en el punto 8.5.1 dice, la organización debe de mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

6.4 Gerente educativo innovador

Antes de hablar de cómo formular o ejecutar un proyecto sugiero pensar, evaluar y hacernos las siguientes preguntas de lo que se quiere realizar en nuestras vidas, como se plantea en el documento “Cuadernos de orientación #17 – como elaborar un proyecto, 2002 pág. 13. ¿Qué quiero hacer?, ¿Por qué lo quiero hacer?, ¿para qué se quiere hacer?, ¿Cuánto se quiere conseguir?, ¿Dónde se quiere hacer?, ¿Dónde se va hacer?, ¿Cómo se va hacer?, ¿Cuándo se va hacer?, ¿con quienes se va hacer?, ¿con que se va hacer?

A través de estas preguntas podemos visualizar unas metas claras y un camino a recorrer que nos llevara al objetivo propuesto por medio de una variabilidad de planteamientos o pensamientos de algo que se quiere realizar. Estos planteamientos empiezan con un supuesto de una realidad que no existe, de un problema que se quiere mejorar o cambiar, o de algo que quiero conseguir. Todo proyecto empieza por el final con ese sueño o pensamiento de cambiar o transformar una realidad.

Al centrar la atención en las instituciones educativas nos encontramos que son pocas las que tienen el personal capacitado para pensar y repensar en los cambios que pueden transformar las realidades que se presentan en cada una de ellas, por eso a partir de este ensayo se hace una pequeña ilustración y se muestra cuáles son las condiciones y roles que debe tener el gerente

educativo innovador en la formulación, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos educativos.

Para empezar el gerente educativo debe de estar inmerso en la sociedad, institución o comunidad y conocer todas las situaciones que se presentan como las debilidades, fortalezas, quienes son los integrantes de la comunidad educativa, como es el contexto socio cultural y mirar cuales son los entes que los apoyan directa e indirectamente. A partir de este conocimiento se hará un diagnóstico de las situaciones que se pretenden mejorar a través de ideas e hipótesis para cambiar una realidad a través de sueños y pensamientos de lo que se pretende transformar.

La labor más importante del gerente educativo es conocer y saber cómo se formulan, diseñan y ejecutan los proyectos, y así direccionar cada uno hacia la solución o transformación de las diferentes situaciones a modificar. Hay muchas bases teóricas sobre la formulación de los proyectos pero lo más importante es tener claro la labor que tiene que desempeñar, como dice Rivera Franco, Alzate Ortiz (2012), “El gerente debe de asumir diferentes roles, lo que le exige hacer uso adecuado y estratégico de importantes competencias, habilidades, destrezas personales y profesionales no solo desde el plano técnico – teórico, sino también, desde la mirada practica” esta idea lleva al gerente educativo a tener buena preparación en lo teórico y práctico para direccionar de la mejor manera el proyecto y conseguir lo que al principio se propone.

El gerente educativo durante la ejecución de un proyecto debe de tener en cuenta y garantizar que el equipo de trabajo que lo rodea sea lo suficientemente capacitado y tenga conocimiento de la gestión que se realiza. Es por esto que el gerente educativo debe de crear y guiar al personal encargado hacia una motivación por la cual se realiza adecuadamente cada fase del proyecto.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho el gerente de educativo debe de ser una persona capacitada y conocedora de las situaciones que se presentan en las diferentes

instituciones o contextos educativos, tener una formación conceptual en la elaboración de proyectos y enfocar el problema o situación que se presenta para poder empezar a imaginar, escribir y transformar las realidades en nuestra imaginación, las cuales nos llevaran a construir y reformar las situaciones en los contextos a través de ideas proyectadas a un futuro.

A partir de estas ideas o situaciones que se presenten en las instituciones educativas, con un equipo capacitado y comprometido se empieza a darle forma a la construcción o planeación del proyecto, este se construye con base en las preguntas que nos hicimos al inicio de este artículo de que es lo que queremos realizar con nuestras vidas. Mirándolo con los conceptos apropiados para el proyecto y dándole un orden para la elaboración se habla de la construcción de una descripción y finalidad, fundamentación, objetivos, metas, localización física, metodología (actividades y tareas), cronograma, beneficiarios, recursos humanos y financieros. Todo esto es para indicar una solución y direccionar el proyecto hacia una meta con unos tiempos establecidos, un personal responsable de cada una de las fases a realizar y tener los recursos financieros necesarios para la ejecución.

Después de tener todos los procesos organizados es importante hacer una buena selección del personal que va hacer el acompañamiento en la ejecución, estos deben de ser conocedores de la situación a mejorar y tener la calificación adecuada para llevar a final término cada fase o momento del proyecto. Cada profesional a cargo debe de asumir los compromisos y responsabilidades para realizar cada tarea o función que se le ponga durante la ejecución, también deben de tener un grado de motivación para alcanzar los resultados requeridos y así garantizar que el proyecto finalice con éxito.

El gerente debe de tener definido cuales son las evaluaciones y en qué momentos de la ejecución se van a realizar, esto les sirve para llevar un control en cada una de las fases y así tener una visión concreta de lo que se está realizando y lo que falta por ejecutar. También permite

llevar un control financiero según lo establecido en el momento de la planificación del proyecto y esto evitara que gastos innecesarios pongan en riesgo la finalización exitosa del proyecto.

Teniendo en cuenta todas estas indicaciones para diseñar, ejecutar y evaluar proyectos en el ámbito educativo podemos mirar que es un círculo que va en repetición a lo mismo, estructuras jerárquicas, delegar funciones, contratar personal, transformar situaciones o contextos entre otras situaciones que se presentan durante la ejecución del proyecto.

El gerente educativo es el llamado a empezar a innovar estas situaciones en las instituciones, como dice Randolph, Barry, “Desde el empleado de producción hasta el analista financiero; desde el banquero hasta quien desarrolla programas de computación; desde el ingeniero hasta el administrador, todos debemos empezar a pensar y a trabajar con un enfoque centrado en la innovación y en los equipos de gente organizados (aunque a veces sea temporalmente) para un fin específico”.

Hay que empezar a darles crédito a todos los colaboradores que ayudan a que el proyecto llegue a final término, cada miembro debe de conocer sus obligaciones y propósitos, así tendrá más motivación y responsabilidad, pero siempre teniendo el objetivo claro y la meta a realizar durante el periodo de ejecución del proyecto.

El proyecto debe de ser enfocado en el trabajo en equipo teniendo en cuenta que se está trabajando con personas y para resolver problemas o situaciones sociales, para esto debemos entender y conocer nuestro equipo de trabajo tanto a nivel individual con el colectivo. Para dirigir un equipo de trabajo el gerente educativo debe conocer mínimamente el comportamiento humano y cuáles son las reacciones que se pueden generar durante las diferentes fases y así poder tener el liderazgo y capacidad para resolver los conflictos que se puedan generar en alguno de los momentos de la ejecución del proyecto para poder direccionar a las personas y así desarrollar un equipo competente en la labor que se realiza.

Como dice Randolph, Barry, “Para tener éxito como gerente de proyectos o como líder de un grupo, uno no puede limitarse a su experiencia personal y al conocimiento de sentido común sobre el comportamiento humano. Lo más importante es que sepa ponerse en el lugar de la otra persona. Para dirigir los miembros de su equipo de trabajo, usted debe comprender la naturaleza fundamental del comportamiento humano y valorar las motivaciones de los demás. Esta información le ayudará a estar más consciente de sus propias motivaciones”. Al tener claro cuál es la motivación de los integrantes que participan del proyectos se podrá mirar con los ojos de cada uno de ellos, de cómo y cuál es la disposición con que la que cada miembro realiza su labor y que potencial puede tener para dar lo mejor en la ejecución de las responsabilidades, también se tendrán herramientas para poder estimular o gratificar a cada uno en los momentos que se avance en las fases de ejecución del proyecto.

Lo primero que me debe de buscar un gerente educativo es la motivación personal hacia los proyectos, de ahí es donde empieza el verdadero liderazgo al tener un propósito claro y una ruta a seguir, debido a esta seguridad y convicción tratar de guiar al grupo encargado para elaborar, ejecutar y evaluar los proyectos educativos que generaran transformaciones sociales y culturales a través de equipos o grupos de personas motivadas y calificadas va a ser más fácil conseguir altos resultados en los proyectos a ejecutar.

7. METODOLOGIA Y FASES

Dentro del ámbito metodológico el proyecto está estructurado para beneficiar a la comunidad educativa de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera, es decir, a directivos docentes, docentes, padres de familia y estudiantes,

Como marco de referencia se trabaja con un diseño metodológico donde se dan los pasos a seguir que servirán como guía para facilitar un orden estratégico donde podamos evidenciar el cumplimiento y desarrollar de los objetivos propuestos para mejorar la problemática de comunicación existente en la Institución.

El método a utilizar es la observación directa que consiste en observar el desempeño de la comunidad educativa de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera en el momento en que realiza las actividades cotidianas, con este método guiaremos la propuesta a través del seguimiento a las encuesta realizadas a toda la comunidad educativa.

Los instrumentos empleados para recolectar la información, fueron básicamente Encuesta

El éxito del proyecto radica en un adecuado despliegue metodológico donde de manera secuencial, sistemática y pedagógica se implementen las estrategias establecidas, las cuales se presentan en las siguientes fases:

7.1 Fase 1: Determinar el diagnóstico del estado actual de la comunicación

El diagnóstico se realizará a través de encuestas a docentes, estudiantes y padres de familia de la institución educativa para determinar el estado de la comunicación en términos de sus fortalezas, debilidades, oportunidad y uso. El cual nos permitirá conocer el nivel de eficacia de la comunicación en la institución educativa.

7.2 Fase 2: Sistematización de los resultados del diagnóstico

Posteriormente a la aplicación de la encuesta diagnóstica se procederá a la tabulación de la información y la graficación de la misma buscando visualizar los puntos fuertes y débiles.

7.3 Fase 3: Documentación del modelo de comunicación organizacional

Se realizarán mesas de trabajo con los diferentes estamentos de la comunidad educativa para identificar prácticas de comunicación que sean aceptables a toda la comunidad educativa.

8. RECURSOS HUMANOS

Para la puesta en marcha del proyecto se requieren los siguientes recursos:

CARGO	EDUCACIÓN	FUNCIONES
Coordinador del Proyecto	Licenciado en Educación	Realizar la planeación del proyecto. Orientar la implementación de las acciones de comunicación institucional. Presentar informes de avance del proyecto a la Rectoría. Evaluar el impacto del proyecto con la Comunidad Educativa. Diseñar herramientas diagnósticas.
Auxiliares Administrativos	Bachiller	Tabular encuestas. Sistematización de resultados. Realizar actas de reunión. Organizar el material logístico.

Tabla 2 Recursos Humanos

9. RECURSOS FINANCIEROS

Para la puesta en marcha del proyecto se requieren los siguientes recursos.

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	TALENTO HUMANO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Coordinación del proyecto	Lic. En Educación	1.000.000 mensual	\$6.000.000
Asistencia técnica del proyecto	2 auxiliares administrativos(bachilleres)	300.000 mensual x 2	\$3.600.000
Material didáctico	Alquiler de video beam	\$100.000	\$600.000
Insumos y suministros	Fotocopias, lapiceros, ganchos, otros	\$50.000 mes	\$300.000
TOTAL			10.500.000

Tabla 3 Recursos Financieros

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma será la ruta a seguir para ir construyendo paso a paso el modelo de Comunicación, implementación y ejecución en la Institución Educativa Carlos Enrique

Cortes Herrera.

ACTIVIDADES PROYECTO	MESES																															
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				ENERO				FEBRERO							
	SEMANAS																															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
FASE 1: DETERMINAR DIAGNOSTICO																																
FASE 2: SISTEMATIZACION RESULTADOS																																
FASE 3: DOCUMENTACIÓN DEL MODELO DE COMUNICACIÓN																																

Tabla 4 Cronograma de Actividades

11. PROCESO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

OBJETO DE LA EVALUACIÓN	METODO	RESULTADO ESPERADO
Apropiación de estrategias	Observación directa	Que los miembros de la Comunidad Educativa, identifiquen los canales de comunicación institucional
Aplicación de estrategias	Seguimiento	Los miembros de la Comunidad Educativa hacen un buen uso de los canales de comunicación
Eficacia de la comunicación	Encuesta	La disminución de los problemas de comunicación en la institución.

Tabla 5 Proceso de evaluación y seguimiento

12. HALLAZGOS

12.1 Fase 1: Determinar el diagnóstico del estado actual de la comunicación

La población de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera contando a estudiantes, padres de familia, docentes y empleados es en promedio de 723 personas, de las cuales se encuestaron 85 personas arrojando un promedio del 11,7 % de la población de la comunidad educativa. El diagnóstico realizado nos permite observar algunas fortalezas como la disposición de la gente para mejorar los procesos de comunicación, la identificación de las necesidades de la comunicación, el reconocimiento de las oportunidades de mejora en las estrategias de comunicación, debilidades como no tener responsable de liderar la comunicación organizacional, no hay continuidad en el seguimiento al uso de la información, oportunidades presentar un modelo de comunicación acorde de las necesidades institucionales, establecer un comité de comunicaciones y capacitar al personal y uso de la comunicación las cuales nos darán herramientas para empezar a construir el modelo de comunicación de la institución educativa.

11.2 Fase 2: sistematización de los resultados del diagnóstico

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA

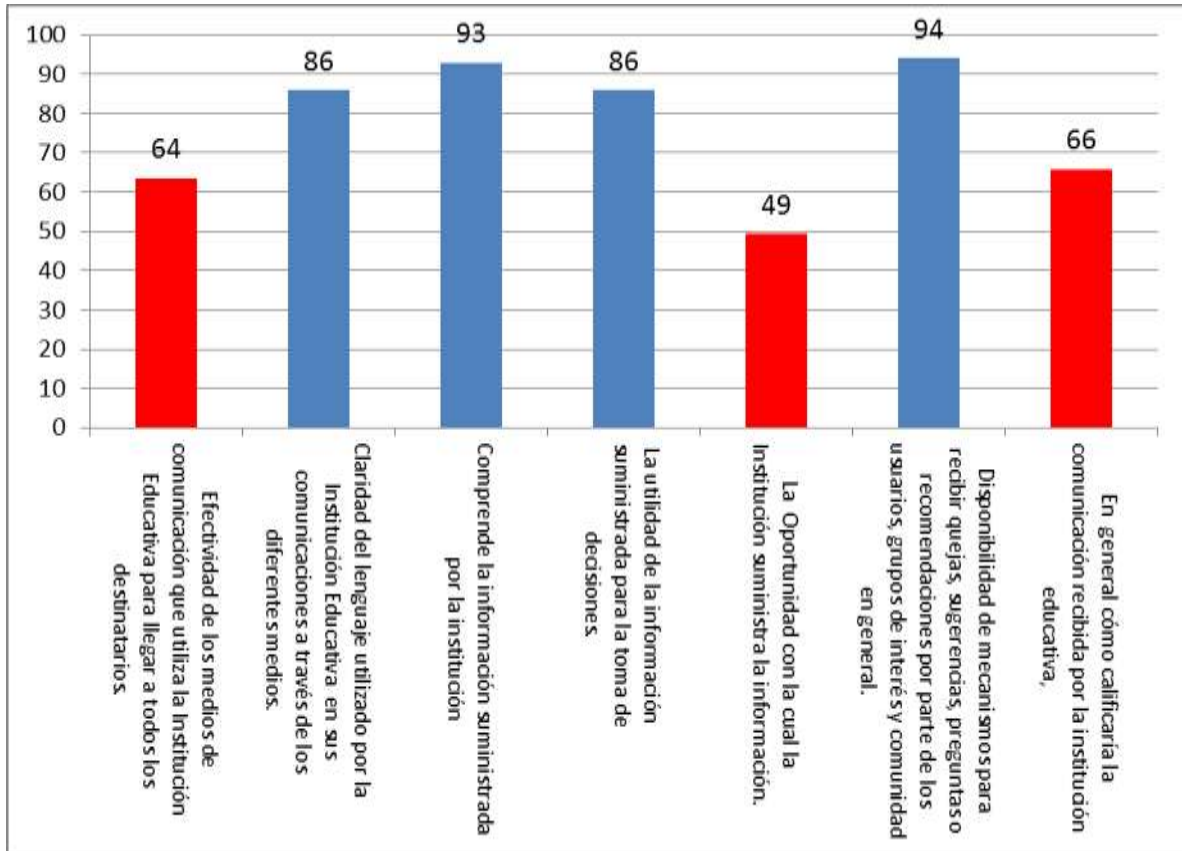


Tabla 6 Graficas Resultados Encuesta de Efectividad de la Comunicación

HALLAZGOS	ANALISIS
<p>No se evidencia efectividad en el uso de los medios de comunicación que utiliza la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera</p>	<p>Al investigar las posibles causas que inciden en la calificación baja de este ítem, encontramos que los medios de comunicación que actualmente utiliza la institución para interactuar con la comunidad son circulares y página web, siendo estos medios que actualmente no alcanzan a satisfacer las necesidades de información de los procesos que adelanta la Institución. Lo anterior debido a que la página web, no es consultado con regularidad por los padres de familia y estudiantes. Además de que no hay una verificación oportuna a la actualización de la información por parte del responsable de la misma. Por el lado de las circulares nos encontramos que estas no son en su gran mayoría llevadas por los estudiantes a sus casas, generando una ruptura de este canal de comunicación o en otros momentos la emisión de las circulares no es oportuna. Es decir, son elaboradas sobre la marcha de los eventos programados, lo cual tiene una repercusión negativa en la imagen de la Institución.</p>
<p>No se evidencia oportunidad en el suministró de la información a la Comunidad Educativa por parte de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera</p>	<p>Como lo acotamos en el análisis anterior, la causa principal de que no se evalué positivamente la oportunidad en la comunicación, obedece a la inadecuada planificación de las actividades institucionales, lo cual obliga a generar circulares en los tiempos inapropiados, también a la falta de información asertiva para informar cuando hay desescolarización de los estudiantes.</p>
<p>No hay satisfacción con la información que se recibe de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera</p>	<p>Consideramos que la insatisfacción con la información recibida, está ligada a la forma como se da la comunicación con la comunidad, en temas específicos como oportunidad y calidad de la misma.</p>

Tabla 7 Hallazgos

12.3. Fase 3: Documentación del modelo de comunicación organizacional

12.3.1. MODELO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA

12.3.2. Presentación

Luego de analizada la información y la dinámica operativa de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera, del Municipio de Itagüí. Encontramos que es una entidad pequeña de 400 estudiantes aproximadamente, además de contar con 22 empleados, lo cual hace que el modelo de comunicación que se trabaje, sea una herramienta comunicativa que agilice los procesos y facilite la interacción de todas las partes interesadas en los procesos de enseñanza aprendizaje.

Por consiguiente el modelo de comunicación que se propone está enmarcado en dar respuestas sencillas a interrogantes como quien dice que, a través de que canal, a quien, con que efectos. Logrando de esta manera articular todas las gestiones que componen la Institución Educativa.

Además, es conveniente acotar que el modelo de comunicación que se propone debe partir de una construcción colectiva, donde la institución por estar inmersa en un Sistema de Gestión de Calidad, está organizada en procesos, aspecto que facilita la identificación de las acciones principales que debe comunicar la institución de cara a la comunidad educativa.

12.3.3 ESTRUCTURA DEL MODELO DE COMUNICACIÓN

12.3.4 Objetivo

Asegurar la eficacia de la comunicación en la Institución educativa Carlos Enrique Cortes Herrera, mediante la metodología de matriz de comunicación, de tal manera que se evite la distorsión en la información.

12.3.5 Alcance del modelo de comunicación

El modelo de comunicación comprende desde la determinación de la información que emitirá cada proceso hasta la ejecución, seguimiento y evaluación del impacto del mismo en la comunidad educativa.

12.3.6 Beneficios del modelo de comunicación

La implementación adecuada del modelo de comunicación, trae consigo una serie de ventajas para la Institución, las cuales enunciamos a continuación:

- Aumento de la confianza, transparencia y credibilidad de la Comunidad Educativa, en la gestión de la Institución.
- Mayor cohesión grupal, el incremento de las relaciones afectivas y el sentido de pertenencia del grupo.
- La Comunicación facilita la concreción de alianzas estratégicas con todos los sectores.
- La Comunicación, acerca voluntarios a los procesos institucionales.
- Eficiencia en el flujo de información.

12.3.7 Gestión del modelo de comunicación

Para lograr el éxito del modelo de comunicación, al interior de la Institución Educativa, este debe concebirse como un proceso organizacional, donde se puedan entrelazar actividades encaminadas a gobernar, organizar y evaluar el logro de los objetivos relacionados con la eficacia de la comunicación.

Por ende el modelo a desarrollar está encuadrado en el ciclo administrativo del Planear, Hacer, Verificar y Ajustar, básicamente con el propósito de facilitar la operación del Mismo.

a. Planeación: Las acciones que se deben realizar en el componente de planificación son:

- Identificar el responsable de liderar el modelo de comunicación.
- Establecer el Comité de Comunicaciones.
- Definir las acciones a comunicar en cada proceso.
- Diagnosticar los medios de comunicación existente en la Institución.
- Determinar los recursos para el proceso de comunicación.
- Programar cronograma de actividades del proceso de comunicación.

b. Ejecución: para la operacionalización del modelo de comunicación, como proceso institucional, se deben emprender las siguientes acciones:

- Socializar el Proceso a la Comunidad Educativa.
- Dar a conocer la Matriz de Comunicaciones.
- Priorizar las acciones a comunicar.
- Realizar comités de comunicaciones periódicamente.
- Implementar las acciones programadas en la matriz de comunicaciones.
- Revisar la información a comunicar.

c. Seguimiento: Los controles son las acciones que aseguran el éxito del modelo de comunicación, por ende se deben emprender las siguientes actividades:

- Evaluar la eficacia de la comunicación con la comunidad educativa.
- Presentar informe de gestión de las acciones adelantadas.
- Medir indicadores de gestión.

d. Evaluación: Con base en los resultados obtenidos en la gestión del modelo de comunicación, como un proceso de gestión, se hace necesario:

- Analizar los datos.
- Abrir planes de mejoramiento.

12.3.8 ESQUEMA DE MATRIZ DE COMUNICACIONES

La herramienta, sobre la cual se estaría trabajando el modelo de comunicación institucional, es la “Matriz de Comunicaciones”, la cual es una herramienta de evaluación diseñada para determinar con exactitud cómo se comunica un individuo, en nuestro caso la institución, además de proporcionar un marco conceptual para definir objetivos lógicos.

PROCESO		QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	CON QUE FRECUENCIA	QUE MEDIO SE UTILIZA
GESTION DIRECTIVA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Horizonte Institucional	Rector y comité de Calidad	Comunidad Educativa	Anual, cada vez que se requiera	Jornadas de reflexión con docentes, personal administrativo, servicios generales, estudiantes, Boletines y reuniones para padres de familia, página web.
		Cambios en la política y objetivos de calidad	Rector y comité de Calidad	Comunidad Educativa	Anual, cada vez que se requiera	Jornadas de reflexión con docentes, personal administrativo, servicios generales, estudiantes Boletines y reuniones para padres de familia, página web.
		Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad	Rector y comité de Calidad	Comunidad Educativa	Cada vez que se presente	Jornadas de reflexión con docentes, personal administrativo, servicios generales, estudiantes Boletines y reuniones para padres de familia, página web.
		Cronograma de Actividades	Rector y comité de Calidad	Comunidad Educativa	Anual, cada vez que se requiera	Jornadas de reflexión con docentes, personal administrativo, servicios generales, estudiantes Boletines y reuniones para padres de familia, página web.

Tabla 8 Direccionamiento estratégico

PROCESO		QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	CON QUE FRECUENCIA	QUE MEDIO SE UTILIZA
GESTION ACADEMICA	ADMISIONES Y MATRICULA	Cupos disponibles	Rector y Comité de Admisiones	Proceso de Admisiones y Matriculas	Anual	Reuniones
		Inicio de Proceso de Admisiones	Rector y Comité de Admisiones	Comunidad Educativa	Anual	Plegable, aviso en la portería, página Web y boletines
		Fecha de visita guiada	Coordinador de la Sección de Preescolar.	Familias interesadas	Anual	Plegable informativo, aviso portería, página Web y recepción del colegio.
		Lista de Admitidos	Líder del proceso	Familias Admitidas	Anual	Lista en la portería, página Web, llamada telefónica
		Fecha de pre-matrículas y matrículas	Rector y Comité de Calidad	Estudiantes antiguos, nuevos y familias aceptadas	Anual	Boletines, página Web, llamada telefónica, correo electrónico.
		Reserva de Cupo y Renovación de Matrículas	Rector y Comité de Calidad	Estudiantes antiguos y nuevas familias	Anual	Entrega de reserva de cupo a padres de familia para la renovación de la matrícula.

Tabla 9 Admisiones y Matricula

PROCESO		QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	CON QUE FRECUENCIA	QUE MEDIO SE UTILIZA
GESTION ACADEMICA	DISEÑO Y EJECUCION CURRICULAR	Ajustes a planes y proyectos	Coordinador Académico	Docentes	Anual y cuando sea necesario	Reuniones
		Formulación de requisitos para planes de ares, proyectos pedagógicos y planeaciones	Coordinador Académico	Docentes	Anual y cuando sea necesario	Reuniones y Comunicados
		Comunicación a Secretaria de Educación los cambios D.C	Coordinador Académico Secretaria Académica	Secretaría de Educación para la cultura del municipio de Envigado	Anual y cuando sea necesario	Por escrito mediante oficios.
		Asignaciones académico formativas (carga académica, acompañamiento y otras)	Coordinador Académico	Docentes	Anual y Cuando sea necesario	Por escrito M3-F04
		Informe parcial académico formativo	Directores de grupo	Padres de familia	A mitad de cada período	Por escrito M3-F07 Bachillerato Primaria Preescolar
		Boletín descriptivo académico, formativo	Director de grupo	Padres de Familia	Cada período Académico	Reuniones con padres de familia y por escrito cuando no aplican
		Procedimiento Académico Formativo	Docente	Comisiones de evaluación y promoción	Cada período y cuando sea necesario	Cuadro de rendimiento global y por grupo. M3-F15A.

Tabla 10 Diseño y ejecución curricular

PROCESO		QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	CON QUE FRECUENCIA	QUE MEDIO SE UTILIZA
GESTION DE LA COMUNIDAD Y ADMINISTRATIVA	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Servicios que se prestan en sico-orientación	Psicólogo	Comunidad	Cada vez que se requiera	Boletines, plegables, pancartas, pasacalles, sistemas de audio
		Servicios que se prestan en la Biblioteca	Bibliotecóloga	Comunidad	Cada vez que se requiera	Carteleras
		Cronograma de Actividades como campañas y otros	Líder del proceso del Bienestar Estudiantil	Comunidad	Cada vez que se requiera	Carteleras y Boletines
		Eventos: Serenata, Bazar y Bingo	Líder del subproceso	Comunidad	Cada vez que se requiera	Boletines, pancartas, y página web.
	GESTION DE CALIDAD	Creación actualización y anulación de documentos previamente aprobados	Líder del proceso que aplica el documento	Participantes del proceso	Cada vez que se requiera	Socialización
		La retroalimentación de los padres de familia y estudiantes	Líder de Mejoras	Líder del proceso pertinente	Cada vez que se requiera	Quejas, reclamos y sugerencias y encuestas de satisfacción
		Programa de auditoria	Líder de Mejoras	Todo el personal	Anual y cada vez que se requiera	Reuniones

Tabla 11 Gestión de calidad / Bienestar estudiantil

PROCESO	QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	CON QUE FRECUENCIA	QUE MEDIO SE UTILIZA	
GESTION DE LA COMUNIDAD Y ADMINISTRATIVA	GESTION HUMANA	Necesidad de personal	Coordinador de Sección y Administrativo	Rector	Anual o cuando sea necesario.	Formato escrito
		Personal a Seleccionar	Rector	Personal seleccionado	Cada vez que se requiera	Telefónicamente y/o verbalmente.
		Capacitaciones	Líder del proceso de Gestión Humana	Personal, docente, administrativo, servicios generales	De acuerdo con la programación	En reuniones con coordinadores de sección y administrativo.
		Acciones tomadas como resultados de la evaluación de desempeño	Jefe Inmediato	Personal docente, administrativo, servicios generales	Anual, cada vez que sea necesario	Personalmente.
		Resultado de estudio de clima organizacional	Gestión humana	Rector	Anualmente	Informes por escrito de los resultados
	ADMINISTRACION DE RECURSOS	Necesidades de compra y aprobación de la compra	Coordinador sección, coordinador de Infraestructura, compras y servicios generales.	Coordinador de Infraestructura, compras y servicios generales.	Cada vez que se requiera	Solicitud de compras
		Necesidades de infraestructura	Docentes, coordinador de sección	Coordinador de Infraestructura, compras y servicios generales.	Cada vez que se requiera	Por escrito y/o verbalmente
		Resultados de la evaluación inicial de los proveedores	Coordinador de Infraestructura, compras y servicios generales	Rector proveedores	Cada vez que se requiera	Por escrito y/o verbalmente

Tabla 12 Administración de recursos / Gestión humana


13. CONCLUSIONES

- Luego de analizar el proyecto y las actividades realizadas se concluye en implementar la matriz propuesta, tiene un grado alto de viabilidad para la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera, lo anterior, debido a la respuesta de los empleados para mejorar la comunicación en la comunidad educativa.
- La conveniencia de adoptar el modelo de comunicaciones puesto que posibilita una gestión estructurada del flujo de información.
- Con la adopción del modelo de comunicación la institución podrá tener instrumentos confiables y objetivos para asegurar la eficacia de la misma
- Implementando el modelo de comunicación en la institución educativa se va a fomentar la comunicación efectiva, así como el buen trato y la forma de decir las cosas para que la información que se trasmite sea la adecuada, precisa y de fácil entendimiento hacia las demás personas.
- El empleo del modelo de comunicación ayudara a un fortalecimiento en el flujo y recepción de la información en las diferentes gestiones ya que si se utiliza adecuadamente va a regular, organizar y llevar resultados positivos dentro de toda la comunidad educativa.
- Finalmente, este proyecto se realiza con la finalidad de mejorar los canales de comunicación en toda la comunidad educativa, para que se implemente con el objetivo de conseguir mejores resultados en la ejecución del plan de desarrollo que maneja la institución educativa Carlos Enrique Cortes Herrera.

14. ANEXOS

Instrumento utilizado encuesta

Modelo de encuesta

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN
---	---

CON BASE EN SU EXPERIENCIA DURANTE EL AÑO LECTIVO, POR FAVOR CALIFIQUE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, UTILIZANDO LOS SIGUIENTES CRITERIOS DE EVALUACIÓN:						
5: Excelente 4: Buena 3: Regular 2: Mala 1: Pésima N.A: No Aplica						
ATRIBUTO/CARACTERÍSTICA EVALUADA	5	4	3	2	1	N.A.
Efectividad de los medios de comunicación que utiliza la Institución Educativa para llegar a todos los destinatarios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Claridad del lenguaje utilizado por la Institución Educativa en sus comunicaciones a través de los diferentes medios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comprende la información suministrada por la institución	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La utilidad de la información suministrada para la toma de decisiones.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La Oportunidad con la cual la Institución suministra la información.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidad de mecanismos para recibir quejas, sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los usuarios, grupos de interés y comunidad en general.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
En general cómo calificaría la comunicación recibida por la institución educativa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Observaciones respecto a la comunicación organizacional (interna o externa) de la Institución Educativa:	
Acciones que sugiere para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de la comunicación organizacional (interna y externa) de la Institución Educativa.	

Seguimiento a la ejecución del proyecto

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
			SE HIZO	NO SE HIZO	
FASE 1: DETERMINAR DIAGNOSTICO	Coordinador del proyecto	Encuesta	X		Se retrasa el proceso según el cronograma debido a otras actividades que tenía la institución
FASE 2: SISTEMATIZACION RESULTADOS	Auxiliar administrativo	Informe	X		Se tabula la información con base en las encuesta. No se realiza en el según el cronograma por diferentes actividades que tenía la institución
FASE 3: DOCUMENTACIÓN DEL MODELO DE COMUNICACIÓN	Coordinador del proyecto	Actas de asesoría	X		Con el asesores de gestión de calidad se crea la matriz de comunicación para aplicar a todos las gestiones de la institución educativa

Resultados de la encuesta

INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA													
RESULTADOS DE EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN													
ITEM	CANTIDADES					SUMAT ORIA	PORCENTAJE					SUMAT ORIA	suma e-s
	P	M	R	B	E		P	M	R	B	E		
Efectividad de los medios de comunicación que utiliza la Institución Educativa para llegar a todos los destinatarios.		21	10	8	46	85	0	25	12	9	54	100	64
Claridad del lenguaje utilizado por la Institución Educativa en sus comunicaciones a través de los diferentes medios.			12	14	59	85	0	0	14	16	69	100	86
Comprende la información suministrada por la institución		6		27	52	85	0	7	0	32	61	100	93
La utilidad de la información suministrada para la toma de decisiones.		4	8	15	58	85	0	5	9	18	68	100	86
La Oportunidad con la cual la Institución suministra la información.		31	12		42	85	0	36	14	0	49	100	49
Disponibilidad de mecanismos para recibir quejas, sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los usuarios, grupos de interés y comunidad en general.		4	1	21	59	85	0	5	1	25	69	100	94
En general cómo calificaría la comunicación recibida por la institución educativa,		16	13		56	85	0	19	15	0	66	100	66

Ficha técnica de la encuesta

Población de la Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera	723 (Padres de familia, estudiantes, docentes, empleados)
Población Encuestada	85
Nivel de confianza de la encuesta	95%
% Error	10%
% Población	11,7%
Criterios de aceptación	Sumatoria de Sobresaliente/Excelente >75%
Nota: La ficha técnica de la encuesta, se construyó con base a la tablas militares(estadísticas)	

BIBLIOGRAFIA

- Archivo general de la nacion Colombia.* (s.f.). Obtenido de <http://www.archivogeneral.gov.co/>
- B, B., & Ryterban, E. (1978). *Organizational Psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Fernandez, J. A. (2007). *Conflicto, comunicacion y liderazgo escolar: los vertices de un triangulo equilatero.*
- Franco, J. R., & Alzate Ortiz, F. (2012). La gerencia de proyectos como posibilidad de creacion y transformacion para el caso del especialista en gerencia educativa.
- Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Icontec. (2015). Norma tecnica colombiana iso 9001.
- ICONTEC. (2015). Norma tecnica colombiana ISO 9001.
- Kabboul, F. (1994). *Curso Reingenieria en las empresas de servicio.*
- Min educacion, ministerio de educacion nacional.* (s.f.). Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/>
- Randolph, A., & Posner, B. (1999). *Como dirigir exitosamente equipos de trabajo.* Bogota: Mc Grawhill.