

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“PROYECTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
POSICIONAMIENTO DE IMAGEN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LIGA
DE VIDA NUEVA”**

VILMA NOEMÍ JUÁREZ AZURDIA

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2011

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**

**“PROYECTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
POSICIONAMIENTO DE IMAGEN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LIGA
DE VIDA NUEVA”**

Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S. Presentado al
Honorable Consejo Directivo por:

VILMA NOEMÍ JUÁREZ AZURDIA

Previo a optar al título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesora:

M.A. ELBA ONEIDA RODAS

Coordinador:

M.A. OTTO YELA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2011

CONSEJO DIRECTIVO:

Director:
M.A. Gustavo Bracamonte Cerón

Secretario
Licenciado Axel Santizo

Representantes de Docentes:
Licenciado Julio Moreno
M.A. Freddy Morales

Representantes de los Egresados:
Licenciado Luis Armando Pavel Matute

Representantes Estudiantiles
Adriana Leticia Castañeda
Milton Giovanni Lobo

Coordinador de EPS
M.A. Otto Yela

Supervisora de EPS
M.A. Oneida Rodas

ACTO QUE DEDICO

A Dio: Por brindarme la vida, salud, conocimiento e inteligencia, por permitirme llegar a la meta y graduarme.

A mis padres: Clara Azurdia y Francisco Juárez, por enseñarme el camino del bien, por su confianza, por su guía desinteresada durante la realización del presente trabajo y porque sin su apoyo incondicional no sería lo que hoy soy.

A mis hijos: Bladimir, Hiercy, Hiarcy, con todo mi amor, cariño y aprecio a quienes dedico este triunfo por su paciencia, comprensión y como un incentivo para ellos.

A Mis hermanos: Por su apoyo moral y espiritual, especialmente a mi hermano Gilmar (Q.E.P.D) se que eres un ángel que me cuida desde el cielo.

A Mi familia: Que supo acompañarme en este triunfo.

A mis amigas: Delmy Gómez y Aracely Barreda, por estar conmigo en las buenas y en las malas y por su amistad incondicional, gracias queridas amigas.

A mis amigos: Por su amistad, cariño y apoyo que me han dado siempre.

A la gloriosa Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala

Por haberme dado la oportunidad de estudiar en tan digna academia al abrirme sus puertas.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por haberme nutrido con sus sabios conocimientos y por ser forjadora de hombre y mujeres al servicio de las comunidades guatemalteca.

A todas aquellas personas que no he nombrado, pero que saben que están, ahí, mil gracias por todo y no olviden que les tengo en mi corazón.

¡Que Dios Los Bendiga!



Hogar de Niños "Liga de Vida Nueva"
5a. Calle 15-20, Zona 4, Villa Nueva, Guatemala
Tel: 6631-3607 ♦ FAX: 6636-4479
Email: vivianteos@gmail.com

Villa Nueva, 12 de agosto de 2011

Licenciado
Otto Yela
Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado EPS
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Licenciado Yela:

Reciba un cordial saludo en nombre del Hogar "Liga de Vida Nueva" en Guatemala.

En referencia del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– de la Escuela de Ciencias de la Comunicación es grato informarle que la estudiante Vilma Noemí Juárez Azurdia carné 9410336, desarrolló en esta Institución el "Proyecto de Comunicación Organizacional y Posicionamiento de Imagen para el Fortalecimiento de Liga de Vida Nueva" en Guatemala, durante los meses de marzo a agosto de 2011, cumpliendo con 800 horas en el que la estudiante demostró responsabilidad y cumplió con capacidad, creatividad y eficiencia en las atribuciones asignadas.

Aprovecho la oportunidad para agradecerle la confianza depositada en "Liga de Vida Nueva" en Guatemala y haberla tomando en cuenta para que la estudiante aplicara los conocimientos aprendidos en el campo de la comunicación.

Atentamente,

Licda. Vivian Teos

Coordinadora de Relaciones Públicas y Donaciones



c.c. Archivos

NEW LIFE ADVANCE INTERNATIONAL ♦ P.O. Box 35857 ♦ Houston, Texas 77235-5857
Tel: (832) 242-7750 ♦ FAX: (832) 242-7751 ♦ Email: nlch@nlch.net



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

Guatemala, 2 de noviembre de 2011

Estudiante:
Vilma Noemí Juárez Azurdia
Carné: 9410336
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Por este medio informo a usted que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "PROYECTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y POSICIONAMIENTO DE IMAGEN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LIGA DE VIDA NUEVA".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Onaida Rodas
Supervisora EPS Licenciatura

Vo.Bo. M.A. Otto Yela
Coordinador EPS Licenciatura



Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2476-9926
(502) 2443-9500 extensión 1478
Fax: (502) 2476-9938
www.comunicacionusac.com.gt

ABSTRACT

El Ejercicio Profesional Supervisado se llevó a cabo en el Hogar “Liga de Vida Nueva” ubicado en el municipio de Villa Nueva, Guatemala. Este fue constituido como una entidad de carácter privado, no lucrativa, apolítica, con fines de proyección social y asistencia humanitaria, dentro del cual se llevó a cabo el **“Proyecto de Comunicación Organizacional y Posicionamiento de Imagen para el Fortalecimiento de Liga de Vida Nueva”**. Durante el Diagnóstico realizado se pudo detectar la poca promoción y divulgación de los servicios que la institución presta a los habitantes de este municipio, por lo que se elaboró una estrategia de comunicación externa con el fin de lograr el posicionamiento de imagen dirigido a la comunidad de escasos recursos y a la vez fomentar la comunicación organizacional interna con el personal administrativo para crear un sentido de pertenencia y un ambiente laboral agradable.

ÍNDICE

TÍTULO	PÁGINA
1. Introducción	1
2. Justificación	2
3. Diagnóstico	4
3.1 Institución	4
3.1.1. Ubicación Geográfica	4
3.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas	4
3.1.3 Origen e Historia	5
3.1.4 Departamento o Dependencias de la Institución	7
3.1.5 Misión	8
3.1.6 Visión	8
3.1.7 Objetivos Institucionales	8
3.1.8 Público Objetivo	8
3.2 El Problema Comunicacional	10
3.3 Técnicas de Recolección	11
3.2.1 Observación	11
3.2.2 Documentación	12
3.3.3 Entrevistas a Profundidad	13
3.3.4 Grupos Focales	15
3.3.5 Encuestas	18
3.4 F.O.D.A.	20
3.5 Indicadores de Éxito	22
4. Proyecto a Desarrollar	23
4.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto	23
4.2 Objetivo General	23
4.3 Objetivos Específicos	24
4.4 Actividades que operativizan la Estrategia	24
4.5 Financiamiento	26
4.6 Presupuesto	27
4.7 Beneficiarios	27
4.8 Recursos Humanos	27
4.9 Áreas Geográficas de Acción	28
4.10 Cuadro Operativo de la Estrategia	29
5. Ejecución	32
5.1 Fortalecimiento de imagen interna del hogar	32
5.2 Productos Multimedia	32
5.3 Trifoliar Institucional	33
5.4 Banner Institucional	33
5.5 Banner Informativo	34
5.6 Fortalecimiento de imagen externa de las clínicas	34
5.7 Material impreso para las clínicas	34

5.8	Fortalecimiento de imagen externa del colegio	35
5.9	Material impreso para el colegio	35
5.10	Talleres y Capacitaciones	36
5.11	Fortalecimiento de identidad institucional	36
6.	Análisis de Resultados	37
7.	Resumen	38
8.	Conclusiones	40
9.	Recomendaciones	41
10.	Bibliografía	42
	ANEXOS	43
a.	Organigrama de la Institución	43
b.	Árbol del Problema	44
c.	Encuestas para la comunidad	45
d.	Cuestionario al personal Administrativo	46
e.	Cuestionario para personas claves	47
f.	Gráficas Estadísticas de las encuestas a la comunidad	48
g.	Gráficas Estadísticas del cuestionario dirigido al personal Administrativo.	52
h.	Fotografías	57
i.	Cronograma de Actividades	58
j.	Volante para las clínicas	59
k.	Rótulo para las clínicas	59
l.	Rótulo para el colegio	59
m.	Volante para el colegio	59
n.	Trifoliar Institucional	59
ñ.	Rótulo de Misión	60
o.	Rótulo de Visión	60
p.	Hojas membretadas	60
q.	Sobres membretados	60
r.	Banner Institucional	61
s.	Banner informativo	61
t.	Volante No. 2 para las clínicas	61
u.	Presentación para reuniones con donantes	61

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Ejercicio Profesional Supervisado EPS, previo a obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el presente proyecto de comunicación ofrece un panorama sobre la investigación que se realizó en el hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala. Para poder llevar a cabo este estudio se han utilizado las siguientes técnicas de recolección de datos: observación, documentación de la institución, entrevistas a profundidad, grupos focales y encuesta, con el fin de identificar un problema con enfoque comunicacional que permitirá la elaboración de una estrategia de comunicación interna y externa, como un aporte estratégico institucional para el hogar.

El objetivo principal de la estrategia es sugerir soluciones a los problemas de índole comunicacional que han sido detectados en “Liga de Vida Nueva” en Guatemala (hogar, colegio y clínica médica y dental), el cual consta de tres fases: Diagnóstico Comunicacional, Estrategia Comunicacional y Ejecución de la Estrategia, debido a que la importancia de la imagen es uno de los principales activos con el que puede contar una institución, porque ayuda a determinar el comportamiento de las mismas personas en relación con la institución, facilitando la fidelidad de sus voluntarios y donantes e impulsando un clima de unión entre los colaboradores de la Institución.

Los aportes de la estrategia están encaminados a proyectar el posicionamiento de imagen y servicios que presta “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, con una campaña comunicacional de imagen interna para el hogar y campaña comunicacional de imagen externa para el colegio “Liga de Vida Nueva” y las clínicas médicas y dentales, con esta última se pretende extender los servicios para la comunidad en situación de necesidad y apoyar a las familias de escasos recursos de la comunidad.

2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala anualmente asigna estudiantes que han cerrado pensum de licenciatura, en diversas disciplinas de comunicación, a distintas instituciones guatemaltecas. Esto, con el propósito de incorporarlos a la vida laboral en cada una de sus profesiones y al mismo tiempo poner al servicio de las comunidades, profesionales capacitados que ayuden a solucionar parte de la problemática nacional.

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) permite a los estudiantes devolver a la sociedad guatemalteca, sin remuneración alguna, un poco de lo mucho que ellos han recibido en las aulas de la universidad estatal. La Escuela de Ciencias de la Comunicación, no es la excepción puesto que al igual que el resto de las facultades de esta casa de estudios superiores, pone a disposición de muchas comunidades e instituciones, profesionales en comunicación social para ayudarles en las áreas de comunicación, relaciones públicas, publicidad, entre otras. (Boletín Eps E.C.C. USAC, 2010)

En proyecto de comunicación objeto de estudio, es el hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala constituido como una entidad legalmente establecida, no gubernamental, no lucrativa, apolítica, que proporciona abrigo, refugio y vivienda permanente a niñas, niños y adolescentes huérfanos, abandonados y/o en riesgo de calle de toda la república de Guatemala, que no han tenido relación con drogas o maras, brindándoles alimentación, vestuario, educación, asistencia médica y recreación.

El hogar, es considerado una institución importante dentro de la sociedad guatemalteca, debido a que es una entidad reconocida por instituciones que trabajan a favor de la niñez guatemalteca, porque brinda abrigo y protección a niños referidos por juzgados de paz y juzgados de familia en Guatemala.

Las personas guías que laboran dentro del hogar, mantienen una atmósfera familiar dentro de la institución, con el propósito de formar en los niños un modelo de familia. El Hogar está conformado por tres casas donde albergan a los niños por edad y sexo, en cada casa se encuentran parejas de esposos cuyo objeto principal es crear en los niños el modelo de familia durante las 24

horas del día, para que cuando estos se inserten a la sociedad con sus respectivas parejas, lleven ese modelo o patrón de conducta que se les ha inculcado sobre la familia como tal.

El Hogar “Liga de Vida Nueva” también cuenta con un colegio del mismo nombre, brindando los servicios de educación pre-primaria, primaria, básicos, clínicas donde prestan atención en Pediatría, Medicina General, Odontología y Farmacia, los cuales son utilizados principalmente para las niñas, niños y adolescentes que habitan en el hogar y por la población villa nóvense en situación de pobreza, brindando servicios a precios cómodos y en algunos casos gratuitos.

Sin embargo, estas acciones pocas veces son conocidas o reconocidas por su entorno inmediato, según los resultados obtenidos en el diagnóstico; se debe a la falta de promoción y divulgación de los servicios de “Liga de Vida Nueva” de Guatemala, por lo tanto se consideró necesaria la elaboración e implementación de una estrategia de comunicación interna del Hogar, que permita determinar las fortalezas y debilidades del mismo, por medio de capacitaciones al personal administrativo desarrollando una política de comunicación interna en la cual se den a conocer los objetivos del hogar y dar a conocer la misión y visión por la cual fue creada la institución y presentar avances de la labor que está realizando en beneficio de la niñez guatemalteca.

También se estableció la necesidad de una estrategia de comunicación que dé a conocer la labor del hogar “Liga de Vida Nueva” y lo que aún queda por hacer por la niñez guatemalteca, ante los posibles donantes nacionales e internacionales, ya que esta práctica apoyará a la búsqueda de financiamiento a nivel nacional e internacional y una estrategia de comunicación externa que informe a la población villa nóvense sobre los servicios del colegio, farmacia, clínicas médicas y dentales con las que cuenta la institución al servicio de las personas de la comunidad y de escasos recursos del municipio de Villa Nueva.

El presente proyecto de comunicación organizacional fortalecerá los procesos de comunicación formal que se detectaron dentro de la institución durante el proceso de diagnóstico. Así mismo se promovieron capacitaciones conjuntas con autoridades de la institución donde se motivó la labor del personal administrativo, se dio a conocer el objetivo principal del hogar con lo cual se mejoró y ampliaron los procesos de comunicación interna.

3. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

3.1 Institución:

Hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala

Tipo de Institución: Está constituido como una entidad de carácter privado, no lucrativa, apolítica y con fines de proyección social y asistencia humanitaria, proporciona abrigo, refugio y vivienda permanente a niñas, niños y adolescentes huérfanos, abandonados y/o en estado de riesgo que no han tenido relación con drogas o maras, brindándoles alimentación, vestuario, educación, recreación y asistencia médica. La institución se basa en una fe Cristo-céntrica en la palabra de Dios y en móviles de solidaridad humana. (Licda. Vivian Teos , 2011)

Cuenta con clínicas médicas y dental al servicio de la comunidad de Villa Nueva en situación de pobreza, brindando servicios a precios cómodos y en algunos casos gratuitos. Cuenta además con el colegio “Liga de Vida Nueva”, el cual atiende a población de pre-primaria, primaria y básicos, beneficiando a 59 niños de escasos recursos con becas completas para que puedan continuar sus estudios dentro de la Institución. (Marlon, Cambio de Vida, 2010)

3.1.1 Ubicación Geográfica:

5ª. Calle 15-20 Zona 4, Colonia La Arada Villa Nueva, Guatemala Tel: 6631-3607 Fax: 6636-4479 Email: ligavidadonaciones@gmail.com, www.nlch.net., se localiza en el centro del municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala.

3.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas:

El hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, cuenta con el apoyo y/o alianza de las siguientes Entidades:

Asociación de Hogares Cristianos de Guatemala ASOCRIGUA: Asociación de Hogares Cristianos, que trabajan a favor de la niñez en cuidado y protección, de la niñez guatemalteca.

Red VIVA Guatemala: Red de organizaciones (hogares) que se dedican a trabajar a favor de la niñez en riesgo de calle en Guatemala.

Red de Derivación de Atención a la Víctima del Municipio de Villa Nueva: Red de organizaciones que se dedica a apoyar a las víctimas de maltrato físico, psicológico en el Municipio de Villa Nueva, en esta red se encuentran las siguientes: Centro de Salud, Oficina Municipal de la Mujer, Supervisión Educativa, Juzgado de Familia, Asociación La Alianza, Sub Estación 15 y Comisaría Modelo, todas del Municipio de Villa Nueva.

3.1.3 **Origen e Historia:**

Antecedentes:

“El hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, surgió en 1976 y fue fundado legalmente el 14 de julio de 1978 por “Liga de Vida Nueva” Internacional, una organización ubicada en Houston, Texas, por el doctor Fred Jarvis, quien estaba en Guatemala cuando sucedió la tragedia terrible del Terremoto de 1976, quien no pudo sacar de su mente las imágenes de niños huérfanos, sin hogar y fue así que se inició, como una alternativa sostenible e independiente de Misioneros Evangélicos estadounidenses (New Life League). El hogar “Liga de Vida Nueva” de Guatemala, como respuesta inmediata al abrigo, refugio y vivienda permanente para brindar atención a niños, niñas y adolescentes huérfanos”. (Alvarado, 2010)

“No obstante la necesidad de hogares ha ido creciendo y no solo por orfandad, hoy en día se reciben llamadas de juzgados, de la Procuraduría de Derechos Humanos, la Procuraduría General de la Nación, refiriendo niños con historias distintas, pero casi siempre (son historias enmarcadas en la violación de sus derechos fundamentales) y que deben ser atendidos de manera inmediata”. (www.asocrigua.com.gt)

“Los misioneros de “Liga de Vida Nueva”, Kendon y Wendy Wheeler dan servicio como directores en el hogar desde 1988 a lo largo del tiempo han establecido un personal dedicado y capacitado para brindar una educación de acuerdo a las necesidades de los niños de Guatemala atendiendo actualmente a 57 niñas y niños en protección y abrigo.” (New Life Advance, 2011)

“El Colegio “Liga de Vida Nueva” fue creado al ver la necesidad que tenían de darles una formación y preparación académica, a los niños que vivían en el hogar, deciden solicitar autorización al Ministerio de Educación para crear un Centro Educativo que vendría no solo a beneficiar a los niños internos, sino que también a los niños y niñas de las comunidades circunvecinas del sector de Villa Nueva”.

“En 1991 fue autorizado legalmente por el Ministerio de Educación con Resolución No. 117-91 EP, impartiendo únicamente la educación primaria urbana en jornada matutina. El centro educativo funcionó de forma gratuita durante dos años y luego en 1994, a petición del Sr. Kendon Scott Wheeler, representante legal de la asociación “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, solicitó autorización para cobrar cuotas accesibles a las personas del sector e implementar el nivel pre primario completo el cual fue autorizado con Resolución No. 178-94. Luego en septiembre de 1998, se autoriza al centro educativo en mención y con resolución No. 261-98 E.P. la ampliación de servicios educativos implementando el nivel de Educación Básica. Actualmente, la institución educativa atiende aproximadamente a una población escolar de 380 estudiantes en los tres diferentes niveles, atiende a niños internos del Hogar y a la población estudiantil de los sectores circunvecinos”. (Alvarado, 2010)

“El centro educativo cuenta con un programa de becas, por parte de la misión “Liga de Vida Nueva” que favorece a un total de 59 estudiantes”, la cuota de los niños que pertenecen al hogar la cubre la misma institución.

“Desde 1991 El centro educativo cristiano “Liga de Vida Nueva” ha funcionado como una institución responsable de dar un servicio de calidad a todos los niños y adolescentes de la comunidad, es por esto, que esta a la vanguardia de las nuevas modalidades que en materia de educación se refiere, innovando en metodología para cumplir con la disposiciones que el nuevo currículo nacional base propone”.

Educación Especial

“En el 2009 se implementó el aula de recurso, que viene a favorecer a los alumnos que tienen problemas de aprendizaje, dándoles un servicio personalizado, también atiende a niños con discapacidad intelectual y se imparten terapias por las tardes a niños que poseen un nivel promedio en problemas de aprendizaje, a cargo de terapeutas especializados”. (Alvarado, 2010)

Clínicas Médicas y Dental

“La clínica empezó en 1998 posterior al Huracán Mitch, derivado de la necesidad en esta área y la pérdida de diecisiete personas que fallecieron en un derrumbe en el asentamiento que se encuentra ubicado a menos de un kilómetro del hogar. A su vez, que conectaba al asentamiento se destruyó

con el resto del municipio, no tenían agua ni acceso alguno de este vital líquido. Aunado a los desastres anteriores, la mayoría de casas se llenaron con lodo. Derivado de la crisis por la que atravesaba el Municipio, decidieron abrir una clínica temporalmente para ayudar a la gente del asentamiento con sus necesidades médicas. Se hacían colas en la madrugada para obtener un número para las citas. Muchas veces se atendían a unas 40 o 50 personas por día”.

En ese entonces no existía el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) de Villa Nueva por lo que “Se siguió viendo la necesidad para la clínica, decidiendo continuar de forma permanente. Por muchos años se “acampaba” en el lugar donde actualmente se encuentra la clínica, careciendo de los servicios mínimos como agua, servicio sanitario y se utilizaba como paredes y puertas sabanas colgadas de las vigas”. (Alvarado, 2010)

“Hace aproximadamente cinco años, un grupo de estadounidenses vinieron para construir paredes, puertas y colocar plomería para lavamanos y sanitarios. Poco a Poco desde entonces, se ha logrado mejorar el lugar con muchas otras renovaciones”. (Alvarado, 2010)


Actualmente se presta atención en Pediatría, Medicina General, Odontología y Farmacia, los cuales son utilizados periódicamente para el chequeo medico de las niñas, niños, adolescentes y personal que labora en la institución, abierto a precios accesibles al público en general, también cuenta con jornadas médicas totalmente gratuitas para personas de escasos recursos.

3.1.4 Departamentos o Dependencias de la Institución:

Dirección General: Coordina con la Dirección del Hogar, con la dirección del Colegio, la Dirección administrativa y la Dirección Vida Espiritual y Comunicaciones. Adicionalmente coordina los servicios de clínica médica, departamento de Relaciones Públicas y Seguridad, construcción y mantenimiento.

Dirección General del Hogar: Es el encargado de velar por el mantenimiento administrativo y funcionamiento de la casa Liga de Vida Nueva, teniendo a su cargo:

 Encargados de niños

 Departamento de trabajo social y trámites legales

 Cocina

 Tutores de educación

Dirección Educativa: Se encarga de la logística, trámites conocimientos y administración del Colegio Liga de Vida Nueva.

Administración y grupos: Esta encarga de velar por el cumplimiento de las atribuciones de secretaría, mensajería, limpieza, contador general, misioneros (voluntariado).

Vida Espiritual y Comunicaciones: Esta área se encarga de velar por la buena comunicación de los donantes, enviando cartas mensuales, realización de informes por cada niño interno en el Hogar para sus padrinos en el extranjero.

3.1.5 Misión:

Restaurar, equipar y proporcionar espiritual y materialmente todo lo necesario a las niñas, niños y jóvenes para crecimiento adecuado y un desarrollo integral. (Alvarado, 2010)

3.1.6 Visión:

Criar y educar a cada niño para que sea un adulto que tema y honre a Dios, que sea responsable de sus actos, guía para su familia y respetuoso de su patria. (Alvarado, 2010)

3.1.7 Objetivos Institucionales:

Formar a cada niño y niña de una manera que aprenda a cultivar una relación personal con Jesús a través de la formación cristiana en el hogar, colegio y actividades diarias, esperando que cuando salga del hogar, pueda ser un padre y/o madre responsable, criando una nueva generación que sirva a Dios, a su país y cumpla el llamado de el señor para sus vidas. (Alvarado, 2010)

3.1.8 Público Objetivo:

Atención, protección y formación para niñas, niños y adolescentes huérfanos, abandonados y/o en estado de riesgo, que no han tenido relación con drogas o maras de toda la república de

Guatemala, que son remitidos a través del Juzgado de la Niñez y la Adolescencia, previo a evaluación médica y de trabajo social. (Home, 31)

3.2 El Problema Comunicacional:

A través de las técnicas de observación, documentación, entrevistas, grupos focales y encuestas, se detectaron varios problemas comunicacionales a nivel interno y externo en “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, pudiendo mencionar los siguientes:

Según las encuestas realizadas a la población de la colonia La Arada, se pudo constatar que la **poca promoción y divulgación a través de medios alternativos e impresos** de las jornadas médicas y dentales, gratuitas que realizan. Los servicios que presta el colegio, es uno de los problema comunicacionales que tiene la institución, ya que un 96% de los encuestados informó que no conoce los servicios que presta el colegio y el 78% de los habitantes encuestados desconocen los servicios de las clínicas médicas y dental, existe confusión entre la población pues indicaron que ellos únicamente ven un colegio porque ven que entran y salen alumnos, pero desconocen que existan las clínicas médicas y dentales.

También se detecto por medio de un cuestionario realizado al personal administrativo, que el sistema de comunicación que utilizan en la institución, es formal e informal, a través de cartas, notas y reuniones (utilizan hojas y sobres membretados en idioma inglés, no accesible para todo el personal). Si embargo, se utiliza en mayor grado la comunicación informal ya que el personal recibe información de forma personalizada y sin utilizar ningún medio escrito, corroborado posteriormente en las entrevistas que fueron realizadas al personal clave de la institución, pues ellas afirmaron que la mayor comunicación que utilizan ha sido la comunicación verbal.

Durante el periodo de observación se pudo constatar otro de los problemas comunicacionales que tiene “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, los escasos talleres de capacitación y motivación hacia los empleados de la Institución, provocando al momento de realizar sus labores en los puestos de trabajo, retraso y pérdida de recursos en el sistema gerencial de servicios a la Institución, ya que alguno de ellos desconocen los procedimientos, responsabilidades y obligaciones en los mismos. (Han realizado algunas capacitaciones a cierta área de trabajo y al criterio del jefe de inmediato por carecer de un departamento de personal).

Cuando la comunicación y la información no son periódicas en la institución, no permite que el personal conozca qué se espera de su trabajo y cómo éste puede impactar en el logro de beneficios comunes.

Por lo que se considera necesario establecer mejores mecanismos en los medios de comunicación que existe actualmente dentro de la institución, y aprovechar al máximo los recursos con que cuenta, tomando en consideración que la comunicación institucional juega un papel importante en toda empresa, debido a que está organizada y dirige la comunicación hacia todo el personal, establece relaciones de calidad entre la institución sus públicos y otras instituciones, en “Liga de Vida Nueva” es necesario evaluar en que área se desempeña cada trabajador, identificar las destrezas y habilidades de cada persona, para que su rendimiento sea más útil a la institución.

De igual manera se determinó por medio de entrevista al personal clave, que la falta de personal en algunos departamentos dificultan la ejecución de proyectos, principalmente la formulación de estrategias de comunicación interna que den a conocer los objetivos, misión, visión de la Institución (el hogar, el colegio y las clínicas médicas) entre otros.

Durante el periodo de observación también se detectó que únicamente cuentan con la revista “Cambio de Vida” que contiene información sobre la historia y el qué hacer de la Institución, la cual se debe actualizar y compartir digitalmente con todo el personal, debido a que no fue impresa y aún esta en poder de los directores y la encargada de Relaciones Públicas, otro problema comunicacional relevante, porque la única información con que cuenta es un trifoliar, el cual se encuentra escrito en idioma inglés, no accesible a todo el personal.

Así mismo, se determinó que la institución carece de un Plan Operativo Anual, POA, donde se planteen metas y objetivos de la organización de forma anual.

La Falta de presupuesto y el poco personal en algunas oficinas, dificulta la ejecución de proyectos ya establecidos.

La mala ubicación de las instalaciones, repercute en problemas comunicacionales (es considerada zona roja, existiendo violencia y actividad por parte de maras).

3.3 Técnicas de Recolección:

Las técnicas a utilizar fueron:

- 🚩 Observación
- 🚩 Documentación
- 🚩 Entrevistas a Profundidad
- 🚩 Grupos Focales
- 🚩 Encuestas

3.3.1 Observación:

Para la realización de esta fase, se visitaron las diferentes instalaciones con las que cuenta Liga de Vida Nueva, describiendo a continuación, lo más relevante de cada una.

Hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, se observó que las casas habitacionales donde conviven los y las niñas, niños y adolescentes, son tres casas o sitios diferentes, ubicados en el mismo terreno. Cada una, está distribuida por género y edades de la población que atiende; cuenta con una pareja de educadores quienes son esposos que cumplen la función como padres de los niños, con el fin de brindar un ambiente familiar en la formación, convivencia y educación de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en protección.

Colegio Liga de “Vida Nueva” se pudo observar que las instalaciones son modernas y se atiende a niños del nivel preprimaria, primaria y básicos, con dos edificios de tres niveles, cada edificio, distribuido de la siguiente manera: tres baños para mujeres y tres baños para varones haciendo un total de 6 baños por edificio, además de cuatro servicios sanitarios para uso de todo el personal, una sala de maestro totalmente amplia, oficinas administrativas donde se ubica la directora del Colegio, secretario, contadora, además de contar con áreas verdes, un polideportivo y biblioteca.

En el Colegio las niñas, niños y adolescentes del hogar “Liga de Vida Nueva” cumplen con su derecho a la educación, cultura, deporte y recreación, reciben un curso de idioma inglés con profesores totalmente bilingües, por ser el inglés su idioma materno, son misioneros que vienen como voluntarios uno o dos años, para enseñar el idioma a los niños y niñas estudiantes del colegio, logrando la calidad en la educación en un segundo idioma. (Guatemala C. d., 2003)

“Liga de Vida Nueva” también tiene servicio de clínicas con atención en Pediatría, Medicina General, Odontología y de Farmacia abasteciendo a la población con medicamentos genéricos y éticos, a precios accesibles al bolsillo de las personas de escasos recursos” también, realiza jornadas médicas gratuitas a bajo costo, dirigidas a la comunidad, dándolas a conocer en algunas ocasiones el mismo día de su realización, por lo que la cobertura ha sido poca.

Los servicios de la clínica son utilizados periódicamente para el chequeo médico de las niñas, niños y adolescentes que habitan en el hogar “Liga de Vida Nueva”. (Guatemala C. d., Decreto Número 27-2003, 2003)

“Actualmente cuenta con dos habitaciones para examen, una clínica dental con área para rayos X, dos sanitarios, un área para toma de signos vitales, puesta de inyecciones, sueros, farmacia, y sala de espera”. (Alvarado, 2010)

3.3.2 Documentación:

Se consultó la revista “Cambio de Vida”, elaborada por el joven Marlon Alvarado, Epesista de Diseño y Diagramación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el año de 2010, la cual fue de gran apoyo para recopilar información sobre la historia en general del hogar “Liga de Vida Nueva”.

De igual manera se analizó el Manual de Funciones de Directores del hogar, el cual fue de apoyo para conocer los diferentes departamentos u oficinas del hogar, colegio y clínicas médicas y dental (el resto del personal carece de un manual de funciones que especifique cada puesto)

Dentro de la documentación se visitó la página Web: www.nlch.net. Donde informa los hechos más recientes y las actividades que realiza el Hogar, igualmente se revisó el trifoliar elaborado por New Life Advance, Int’s. Houston. Estos documentos únicamente se encuentran en idioma inglés, por lo que se procedió a su respectiva traducción a español.

Se analizó el libro Desarrollo Organizacional; Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización del autor French, Wendell, Bell Cecil.

Se consultó el informe de maestría de la M.A. Olinda Sandoval, titulado Diseño de una estrategia de comunicación para el fortalecimiento del sistema de comunicación del I.G.S.S.

También se consultó el libro “La Estrategia para el Cambio Organizacional” de Blake Roberto.

3.3.3 Entrevistas a Profundidad:

Las entrevistas fueron realizadas, con el fin de conocer la opinión de los trabajadores sobre la imagen visual del hogar, el colegio y las clínicas médicas y dentales, a continuación se describe información relevante, derivada de las entrevistas realizadas:

Entrevista realizada a la Encargada de Relaciones Públicas de “Liga de Vida Nueva”

Referente a la pregunta cómo han promocionado los servicios que presta el hogar “Liga de Vida Nueva”, el colegio y la clínica dental, la Licda. Vivian Teos encargada de Relaciones Públicas del hogar respondió: **“En el 2009 tuvimos una entrevista que hicieron al hogar, también a través de la prensa nacional como Nuestro Diario y en la Prensa Internacional en el Diario Portland, los medios por los cuales hemos promocionado han sido a través de las actividades navideñas por medio de la Fraternidad Cristiana de Guatemala, pero realmente recientemente no hemos trabajado mucho la promoción de los servicios del hogar, por cuestiones políticas de seguridad hacia los niños nos puede dar a conocer”**.

Referente al colegio no mencionó mayores detalles al respecto, únicamente informó que esté no ha contado con ninguna publicidad.

Con respecto a la clínica la Licenciada Teos comento: **“En los últimos años hemos trabajado haciendo jornadas médicas dentro de estas, hemos elaborado algunos spot de radio, estos se ha pasado a través del mercado local del municipio, afiches, volantes y mantas, cuando se han realizado estas actividades que son como parte de promocionar los servicios de la clínica.**

Referente a los obstáculos que han tenido para dar a conocer los servicios del hogar, el colegio y las clínicas, respondió: **“Básicamente estamos bastante faltos de presupuesto para el área de publicidad, nosotros somos un ministerio de apoyo y nuestro presupuesto lo dirigimos básicamente a brindar ayuda, lo cual nos afecta porque si necesitamos tener mayor volumen**

de población atendida y al no tener presupuesto para publicidad, esto merma que muchos no puedan tener acceso al programa”.

Se le realizó la pregunta ¿Financieramente cómo se puede llevar a cabo la campaña de promoción y divulgación? Respondiendo: **“Sería ideal pedir apoyo de otras identidades para poder realizar una campaña de imagen un poco más fuerte y podamos abarcar la prensa, revistas, vallas publicitarias, para que la gente no solo conozca los servicios, si no también brinde un apoyo a la identidad, porque es una identidad de ayuda para niños huérfanos, siempre es importante mostrar a la gente quiénes son los niños, qué hacen, qué identidades auditan, en fin es una serie de procesos que hay que mostrarles, también a los posibles donantes, entonces es un gran apoyo cuando se hace alianzas y creo que las alianzas es un gran punto”**

Entrevista realizada al Secretario del colegio “Liga de Vida Nueva”

Referente a la pregunta ¿Cómo se han dado a conocer los servicios que presta el hogar? “Liga de Vida Nueva”, informó que: **únicamente se ha hecho de persona a persona, debido a la ubicación del edificio.**

En referencia a la divulgación del colegio, indicó lo siguiente: **“Es necesaria la divulgación ya que el colegio se fundó o se creó con el fin de brindar un servicio educativo directamente a los niños que habitan en el hogar en el año 1991, posteriormente se abrió a toda la población de Villa Nueva y áreas cercanas y actualmente con las cuotas que cancelan los niños de afuera se mantiene el colegio, es la manera de dar un servicio adicional a la población.**

También se le preguntó ¿A través de qué medios se han dado a conocer los servicios? con respecto a esta interrogante respondió: **“En algunos años se utilizó por medios escritos en Villa Nueva, se han contratado empresas que han elaborado mantas, afiches, pero lamentablemente a los días esta publicidad ya no existe, la mayor información que se les da a las personas ha sido por los mismos padres de familia ya que ellos saben la forma en que el colegio trabaja”**

También se le preguntó ¿qué obstáculos ha tenido para promover los servicios del colegio? a lo que respondió: **“La falta de propaganda, pero los costos tienen mucho que ver, la competencia de parte de otros colegios.**

Referente a la promoción de la clínica informó que se ha dado a conocer los servicios por medio de volantes y en áreas municipales han tenido autorización para colocar en algunas paredes la información de la clínica, pero más que todo la misma población que ha obtenido los servicios, son ellos quienes trasladan la información. Los obstáculos que mencionó fue la ubicación donde se encuentran.

Entrevista Realizada a la Señora Ana María de Hernández Auxiliar de Enfermería y Encargada de Farmacia

En referencia a la pregunta ¿Qué es el hogar y cuáles son los servicios que presta? ella respondió lo siguiente: **“Es una institución que presta ayuda a personas de escasos recursos que ya no pueden darle estudio y sustento a sus hijos.**

¿A través de qué medios se ha dado a conocer el hogar? **Únicamente información de persona a persona.**

¿A través de qué medios se ha dado a conocer el colegio? Respondió lo siguiente: **“a principios de año se reparten volantes y cuando hacen reuniones con los padres de los niños”**

¿Qué obstáculos han tenido para dar a conocer los servicios del colegio, el hogar y las clínicas? Respondió, **“El colegio no ha tenido ningún obstáculo, la clínica con el obstáculo que se ha encontrado es que está se encuentra en lugar escondido”.**

Los medios efectivos que ella sugiere son: volantes, radio del Mercado local informando sobre la jornada médica.

3.3.4 Grupos Focales:

El primer grupo focal fue realizado a Norma Cerritos secretaria del Colegio, Fabiola de Santos Contadora del hogar y la Clínica Medica Dental y Licda. Silvia Argueta, Trabajadora Social del Hogar.

Fabiola de Santos respondió a la pregunta: ¿A través de qué medios se ha dado a conocer el hogar Liga de Vida Nueva?

“Por el perfil de niños que maneja, que es por protección de ellos y también por distintas formas, únicamente se dan a conocer por Redes de Servicio Social, M.P. La Municipalidad, primero por mantener el hogar, porque no han visto publicidad del Hogar, únicamente del colegio y la clínica.”

Es necesario divulgar los servicios que presta el colegio

“Sí, porque eso permitiría mayor demanda e iniciaría a competir con otros colegios, porque realmente sí se cuenta con el programa de estudios, buenos maestros, buenas instalaciones, entonces si es necesario y oportuno, tener una mejor propaganda una mayor publicidad para que pueda la gente tener acceso al colegio, realmente sí vale la pena.

Según Norma **“sí ha habido publicidad para el colegio pero no ha sido tan fuerte, debido a que el presupuesto no es mucho. Para el colegio si vale la pena invertir y puede ser por medio de la radio local del mercado nuevo de Villa Nueva”.**

Qué obstáculos ha tenido para dar a conocer los servicios

“Los primeros obstáculos han sido financieros, porque realmente no se cuenta con fondos específicos para publicidad, pero otro tipo de cuestiones ha sido, falta de personal, por el área en que se encuentra y que ha habido antecedentes de extorsiones”.

Referente a los servicios de la clínica médica y dental

“Cuenta con Pediatra, Médico General, Dentista y venta de medicamento para personas de escasos recursos, jornadas médicas las cuales han sido de mucho beneficio para las personas cercanas al hogar”.

¿A través de qué medios han informado los servicios que prestan en la clínica médica y dental?

“No han dado a conocer los servicios, únicamente de boca en boca, volantes únicamente de las jornadas médicas, pero de los servicios que presta la clínica no”.

Licda. Silvia Argueta, respondió lo siguiente:

¿A través de qué medios se ha dado a conocer lo servicios del hogar “Liga de Vida Nueva” de Guatemala? **“Probablemente por los conflictos que se han dado con el cumplimiento de los**

requerimientos nacionales, en este caso con el Consejo Nacional de Adopciones que nos está presionando demasiado, no es solo a nosotros es a nivel de hogares, entonces la necesidad de solventar las problemática que se dan nos ha obligado a unirnos y enterarnos de otras instituciones.

Referente a la pregunta ¿Cree que es necesario divulgar a la población en general los servicios que presta el colegio Liga de Vida Nueva? **“Toda entidad lucrativa necesita de promoción en este caso el colegio no sería la excepción tomando en cuenta la calidad de colegio”**

Pregunta: ¿En los últimos años qué medios se han utilizado para promover el que hacer del Colegio? Respuesta: **“Hay un anuncio pintado en la salida de la colonia y por medio de los alumnos que tenemos y han estado en el colegio”.**

Pregunta: Qué obstáculos ha tenido el colegio, para dar a conocer los servicios que prestan? Respuesta **“No creo que haya habido un obstáculo, si no tal vez no se ha visto esa oportunidad de hacer crecer la población estudiantil”.**

Pregunta: ¿En los últimos años por qué medio se ha informado de los servicios que presta la clínica medica? Respuesta **“Más que todo cuando han habido jornada médicas” ¿Cuáles cree que pueden ser los medios efectivos para dar a conocer los servicios que prestan el Hogar “Liga de Vida Nueva”, el colegio y las clínicas médicas y dentales? “Podría ser por medio de los medios televisivos”**

El segundo grupo focal fue realizado a las señoritas Leidy Ramírez, Violeta Bautistas y Silvia Calvillo del personal Administrativo del Colegio.

Se pudo observar la falta de información dentro de la institución ya que la señora Violeta Bautista no respondió a todas las preguntas y la señorita Leydy Ramírez, solo respondió algunas preguntas, pues indicó que no podía responder las otras preguntas, posteriormente se le preguntó por qué no había respondido, indicó que ella inició a laborar en enero del presente año a la institución y no tenía mucha información.

Leidy Ramírez referente a los obstáculos para informar los servicios, respondió **que es el área donde está ubicada la Institución ya que no es céntrica, y que el sector es un poco peligroso. Referente a los medios que ha utilizado, respondió que han realizado volantes, anuncios de periódico y paredes pintadas.**

Silvia Calvillo ¿Creé que es necesario divulgar a la población los servicios que presta el colegio “Liga de Vida Nueva”? **indicó que sí han promocionado muy poco el colegio y únicamente han utilizado volantes, porque el mayor obstáculo que ha tenido es el factor económico, también informó que de las clínicas médicas y dentales no tenía información pero le gustaría que hicieran promoción y divulgación haciendo énfasis en la calidad de todos los servicios que ofrece esta a la comunidad.**

3.3.5 Encuestas:

En la primera encuesta se estableció como universo la población de la colonia “La Arada” del municipio de Villa Nueva, según datos proporcionados por la municipalidad de Villa Nueva del último censo realizado en el año 2002, la población total es de 371 personas en el rango de 0 a 65 años de edad, pero para fines de la investigación tomaremos como universo 297 personas del rango de edad de 15 a 65 años.

Posteriormente se procedió a determinar la muestra con un nivel de confianza de 95% y una precisión del 3% encuestando según lo anterior a 100 personas que viven en dicha colonia. Todos los sujetos que formaron parte de la población tuvieron una participación espontánea, brindando colaboración en responder las preguntas.

Análisis sobre resultados de las encuestas a las personas que viven en la Colonia La Arada del municipio de Villa Nueva.

El 58% de las personas encuestadas de la Colonia “La Arada” desconocen la existencia del hogar. Referente a la pregunta si sabe que el hogar cuenta con un colegio, el 83% de la población encuestada respondió que **desconoce que esté existe.**

El 96% de los encuestados informaron que no conocen qué servicios presta el colegio.

Un 92% desconocen donde está ubicado el colegio.

Por su parte, el 78% respondieron que desconocen los servicios que presta la clínica médica y dental.

Al preguntarles si les gustaría conocer los servicios de clínica médica y dental el 98% respondió afirmativamente, ya que no han tenido la oportunidad de conocerlos.

La segunda encuesta se estableció como universo el personal administrativo del hogar Liga de Vida Nueva, tomado como parte del público de la institución, se entrevistó al universo total del personal, para poder obtener información sobre la comunicación dentro del hogar.

Análisis sobre resultados del cuestionario al personal administrativo de Liga de Vida Nueva de Guatemala.

Según las preguntas elaboradas al personal administrativo se pudo obtener los siguientes resultados:

El 47% de los encuestados informaron que sí conocen la visión y la misión del hogar, un 40% indicaron que las desconocen, mientras que el 13% restante informaron que únicamente la conocen un poco.

En referencia a la pregunta si recibe la información que corresponde por algún medio de comunicación, respondió el 54% que sí el 23% informó que no y el otro 23% respondió que algunas veces.

Se le preguntó ¿Cuáles son los medios de comunicación que más utilizan? Respondiendo un 54% que es verbal, el 23% utiliza correo electrónico, un 8% indicaron que utilizan vía teléfono y el 15% restante el rumor.

En relación con la pregunta si la comunicación de los dirigentes e incluyentes del hogar es motivacional el 62% respondió que sí, un 15% informó que no y el 23% respondió que un poco.

Se les preguntó ¿Laboran con optimismo y buena voluntad dentro de la institución? A lo que el 85% respondió que sí y el 15% informó que no.

En cuanto a que si reciben o han recibido capacitación sobre su área de trabajo, el 47% informó que sí, el 38% indicó que no y el 15% respondió que muy poca.

En lo referente a la pregunta: ¿Tienen suficiente información sobre los objetivos de la institución? el 54% informó que sí, el 38% respondió que no y el 8% que tiene poca información sobre los objetivos.

De igual manera se les planteó la interrogante ¿El sistema de comunicación interno y externo utilizado en el hogar es el indicado? Calificándolo el 38% regular, el 31% respondieron que sí era el indicado y el 31% indicaron que no.

A la interrogante sobre si han recibido capacitación en Relaciones Públicas Humanas y Personales respondió el 62% que no han recibido ninguna capacitaciones mientras que el 38% respondió que sí.

En relación a la pregunta si cree que existan formas de motivar al personal del hogar el 92% si cree que existan formas de motivar y el 9% indicaron que no.

Se le preguntó ¿Qué cambios les gustaría hacerle a la institución? y en referencia a esta pregunta respondieron lo siguiente:

- ✚ Poner atención a chicos y encargados cuando ellos se portan mal y caminar en el mismo acuerdo.
- ✚ En el desayuno y cena quitar un poco los frijoles.
- ✚ Los horarios de las encargadas son muy largos.
- ✚ Funciones y atribuciones del personal.
- ✚ Mejorar la comunicación y el marketing en algunos servicios
- ✚ Mejorar la fachada de las clínicas.
- ✚ Agregar más servicios de salud como psicología, oftalmología etc.

3.4 FODA:

Según el proceso de observación, entrevistas y encuestas realizadas se hace el análisis FODA siguiente:

FORTALEZAS:

Según la encuesta realizada al personal administrativo del hogar Liga de Vida Nueva en Guatemala, en la actualidad se trabaja con la visión y misión del mismo por las que fue creado.

Se pudo observar que la Institución cuenta con instalaciones propias, adecuadas y posee espacio físico necesario para albergar niños, niñas y adolescentes.

Cuenta con un colegio donde brinda educación escolar de pre-primaria a básicos al público en general, principalmente dirigido a las niñas, niños y adolescentes del hogar.

Se constató que recibe apoyo permanente de instituciones internacionales que trabajan a favor de la niñez en riesgo del país.

También cuentan con seguridad privada con experiencia confiable y bien capacitados.

Presta atención en los servicios de Pediatría, Medicina General, Odontología y farmacia a la población en general a precios accesibles al bolsillo de las personas de escasos recursos y en algunos casos jornadas médicas gratuitas, que periódicamente son utilizados para el chequeo médico de las niñas, niños y adolescentes que habitan en el hogar .

OPORTUNIDADES:

Conocer, compartir y trabajar con otras instituciones que tienen el mismo objetivo de ayudar a la niñez guatemalteca.

Credibilidad y confianza de donantes financieros nacionales e internacionales.

Diseñar nuevos proyectos educativos para las niñas, niños y adolescentes del hogar.

Aprovechar el mobiliario y equipo como recursos con los cuenta para la elaboración de material informativo.

Lograr que se trabaje con una planificación y organización en las jornadas médicas que se realizan.

DEBILIDADES:

Una de las debilidades más destacadas por propios y extraños es que está ubicado en una zona no comercial y de alto índice de extorsiones (considerada zona roja).

No existe un programa destinado a proyectar la visión y misión de la institución ya que esto obstaculiza en gran medida el logro de los objetivos para los cuales fue creada.

La falta de promoción y divulgación del hogar en ocasiones no permite la obtención de donaciones ya que se pudo detectar durante el periodo de observación que algunas instituciones desconocen que el hogar existe.

La información del hogar no puede ser abierta por el perfil de niños que atiende, por protección y seguridad de cada uno.

El presupuesto del hogar no es suficiente para cubrir en su totalidad una campaña de promoción y divulgación para que este dé a conocer los servicios del colegio, las clínicas médicas y dentales.

La falta de actualización administrativa y de comunicación han dado lugar a que el hogar sea una mezcla de funciones y puestos lo que hace que no exista un sistema de comunicación que sea entendible por todo el personal que labora dentro de la institución.

Carencia de técnicas y métodos para incitar o motivar a los trabajadores.

La falta de un departamento de Recursos Humanos que implemente diferentes talleres tales como; motivación, liderazgo y capacitación al personal administrativo por cada puesto de trabajo.

AMENAZAS:

Pérdida de público objetivo por falta de promoción y divulgación de los servicios que presta el colegio, las clínicas médicas y dentales a favor de la comunidad.

Inestabilidad por parte de los juzgados, al no poder trabajar con las niñas, niños y adolescentes un plan de vida a largo plazo, debido a que en cualquier momento el juzgado decide reintegrarlo con su familia y muchas veces no profundizan su situación familiar.

Poca afluencia de donantes nacionales debido a la escasa información y divulgación que existe en idioma español, (página web, trifoliar) por lo cual la institución depende de donantes extranjeros.

Falta de presupuesto para llevar a cabo talleres de capacitación y motivación al personal administrativo.

Durante la primer encuesta se pudo constatar que existe confusión entre la población considerando que es únicamente un colegio.

3.5 Indicadores de Éxito:

Para resolver algunos de los problemas detectados, a pesar que no se cuenta con presupuesto, sí se cuenta con el apoyo institucional, para la realización de materiales impresos, que cumplirá con la función de promocionar e informar los servicios que presta la institución.

Con el aprovechamiento de los recursos institucionales se puede dar solución en gran parte a los problemas existentes, ya que sólo se requiere de los recursos materiales y de equipo: como papel, cámara fotográfica y de video e impresora de alta resolución para el diseño e impresión, esto a beneficio de la divulgación y promoción del colegio “Liga de Vida Nueva” y la clínica médica y dental.

4. Propuesta a Desarrollar:

“Proyecto de Comunicación Organizacional y Posicionamiento de Imagen para el Fortalecimiento de Liga de Vida Nueva”.

4.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto:

La presente estrategia está basada en los resultados del diagnóstico de comunicación organizacional del hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, el cual dio como resultado la necesidad de fortalecimiento de imagen interna y externa de la institución.

El objetivo principal que se persigue con la estrategia es desarrollar una política de comunicación interna, en la cual estén claros los objetivos del hogar y dar a conocer la misión y visión, ya que son las bases de la filosofía institucional a través de talleres de capacitación dirigidos al personal administrativo.

En el hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala no se ha definido una estrategia de imagen externa, requiere de un fortalecimiento y posicionamiento de imagen institucional y de contenido. Según la población encuestada “Liga de Vida Nueva” se le conoce únicamente como un colegio, no saben qué servicios presta y tampoco conoce los servicios de las clínicas médicas y dentales. Partiendo de este problema detectado, se plantea la siguiente propuesta desde dos aspectos: El fortalecimiento de imagen del hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala y promoción y divulgación al público exterior del colegio y las clínicas médicas y dentales con las que cuenta la institución.

4.2 Objetivo General:

Diseñar propuesta de comunicación para el fortalecimiento de imagen interna y externa del hogar “Liga de Vida Nueva” en la cual se persigue desarrollar una política de comunicación interna y lograr que los objetivos del hogar estén claros, dar a conocer la misión y visión del hogar por medio de talleres y capacitaciones generando un sentido de pertenencia hacia la Institución.

4.3 Objetivos Específicos:

Incrementar el conocimiento del hogar a posibles donantes nacionales e internacionales, por medio de presentación en **Power Point y Banners** destacando su imagen y perfilándola de forma profesional, como una institución de proyección social y asistencia humana.

Aumentar el conocimiento a la población de la colonia La Arada del municipio de Villa Nueva, que deseen ingresar al colegio “Liga de Vida Nueva” por medio de **un rótulo externo ubicado en la parte frontal de las instalaciones, volantes y divulgación a través de megáfonos**, que informe sobre los beneficios que adquieren los estudiantes dentro de este establecimiento .






Promocionar los servicios que prestan las clínicas médicas y dental “Liga de Vida Nueva” por medio de **un rótulo externo ubicado en la parte de a fuera de las instalaciones, volantes y difusión de megáfonos**, detallando la información sobre los servicios y las jornadas gratuitas que ofrecen.

Dar a conocer los objetivos, misión y visión del hogar al personal administrativo, para generar un sentido de pertenencia dentro del mismo, por medio de capacitaciones.

4.4 Actividades que Operativizan la Estrategia:

Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna del hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala.

Propuesta de fortalecimiento de imagen del Hogar Liga de Vida Nueva:

-  Colocar de manera visible la visión, misión y objetivos de la institución en puntos estratégicos.
-  Elaboración de una presentación power point que contendrá información de la institución que pueda ser utilizada para dar a conocer el hogar a posibles o nuevos donantes, en donde se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: ¿Qué es el hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala? breve, historia, integración y alianzas, misión y visión, información adicional según interés del nuevo donante, entre otros.
-  Elaboración de un trifoliar institucional que contenga información en español del hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala.
-  Diseño y elaboración de un Banner que contenga información básica del Hogar
-  Diseño y elaboración de un Banner que contenga información para donadores y público en general, dirección, teléfonos y página web.

- ✚ Efectuar talleres de capacitación en los cuales se debe realizar una reflexión a todo el personal administrativo del hogar, dando a conocer los objetivos que tiene la institución para las niñas, niña y adolescente, por medio de la misión y visión, generando a su vez una política de comunicación interna.

Papelería Interna del hogar “Liga de Vida Nueva”:

- ✚ A efecto de fortalecer la imagen institucional de “Liga de Vida Nueva”, como toda institución debe poseer: hojas membretadas, (oficio, carta, etc.) tarjetas de presentación, y sello etc., dicha papelería debe contener el mismo diseño totalmente en idioma español a efecto de fortalecer la imagen institucional.

Propuesta de fortalecimiento de imagen del colegio “Liga de Vida Nueva” dentro de las instalaciones:

- ✚ Para dar a conocer el Colegio “Liga de Vida Nueva” se deberá realizar la colocación de un rótulo externo con el nombre del colegio y datos de interés, que sean visibles.
- ✚ Elaboración de volantes con información del ciclo escolar que imparten, imagen del centro, ubicación, horarios, cuotas, etc.

Propuesta de fortalecimiento de imagen de las clínicas médicas y dental:

- ✚ A efecto de dar a conocer los servicios médicos, dentales y farmacia con los que cuenta la institución a costos accesibles se colocará un rótulo externo grande que informe a la comunidad que además del colegio, cuenta con clínicas médicas y dentales dentro de la institución.
- ✚ Difusión por medio de megáfonos en las calles, informando al grupo objetivo las fechas y horarios de las jornadas médicas y dentales.
- ✚ Volantes como medio de apoyo a la difusión de megáfonos en las calles, detallando información sobre las jornadas médicas y dentales que se realizan.

Productos Impresos:

1 Trifoliar:

El trifoliar será a tiro y retiro, el cual contendrá información del hogar, historia, misión, visión, y objetivos, será netamente informativo e institucional, para su realización e impresión se cuenta con el apoyo del departamento de Relaciones Públicas de la Institución, se elaborara a full color

tamaño carta, con imágenes de las actividades que realizan dentro del hogar “Liga de Vida Nueva” de Guatemala.

Volantes

Volantes como medio de apoyo a la difusión de megáfonos en las calles, detallando información sobre los servicios que presta el colegio y las clínicas médicas y dentales, principalmente en las fechas que realizan jornadas médica y dentales.

Difusión de megáfonos:

Informar a la comunidad villa nóvense sobre el colegio y las jornadas médicas y dentales por medio de megáfonos.

Productos de Multimedia:

Presentación en Power Point

Esta presentación será netamente informativa con datos propiamente del hogar y el diseño de la misma será para uso del departamento de Relaciones Públicas de la institución, a cargo de la Epesista de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, Vilma Noemí Juárez Azurúa.

Talleres y Capacitaciones:

La metodología a utilizar en los talleres consiste en técnicas de educación para el desarrollo como un componente de desarrollo profesional para el personal del hogar en el cual se realizará una reflexión a todo el personal capacitado, donde se muestran los objetivos que tiene el hogar para las niñas, niños y adolescentes, por medio de la misión y visión generando a su vez una política de comunicación interna.

4.5 Financiamiento:

Las propuestas del proyecto comunicacional, serán ejecutadas con el apoyo del departamento de Relaciones Públicas de la institución, este departamento brinda apoyo profesional y verificación de cada producto comunicacional con el fin que responda al lineamiento de índole institucional requeridos.

4.6 Presupuesto:

El hogar “Liga de Vida Nueva” no cuenta con un presupuesto establecido para la realización de las actividades de la estrategia, sin embargo a continuación se desglosa la inversión para su ejecución.

Productos y Recursos	Costos
Rótulo con imagen del colegio	Q 1,500.00
Rótulo con imagen de la clínicas	Q 1.500.00
Rotulo con la Visión y Misión	Q 300.00
Hojas y sobres membretadas	Q 200.00
Trifoliar informativo a full color	Q 1,600.00
Volantes	Q 300.00
Presentación en eventos con donantes	Q 1,500.00
Capacitaciones a personal administrativo	Q 500.00

4.7 Beneficiarios:

En la presente estrategia el beneficiario principal es el hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala, debido a que la estrategia permitirá proyectar el hogar con toda la información necesaria ante los posibles donantes y al personal administrativo, para que se identifiquen con las funciones de la institución y sientan que por medio del desempeño óptimo y honesto de sus labores, puedan contribuir a lograr la visión, misión y objetivos de la misma creando en ellos sentido de pertenencia por su institución.

También cuentan como beneficiarios el colegio y las clínicas médicas y dentales ya que el objetivo de la estrategia es que ambos sean rentables en un futuro.

4.8 Recursos Humanos:

1. Licda. Wendy Wheeler Directora del hogar, toda publicación y producción de material debe contar con la autorización final de la Directora.
2. Licda. Vivian Teos Encargada del Departamento de Relaciones Públicas.
3. Licda. Staci Jarvis, Sub Directora Administrativa del hogar.
4. Vilma Noemí Juárez Azurdia, Epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala; Profesional encargada de diseñar las diferentes piezas que se utilizarán durante el proyecto y de la coordinación

4.9 Áreas Geográficas de Acción:

La principal área geográfica de acción es la población de la Colonia La Arada del municipio de Villa Nueva, por ser el área donde se ejecutan regularmente todas las actividades del colegio y las clínicas médicas y dentales de “Liga de Vida Nueva” y el lugar donde se ubican las oficinas del hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala.

4.10 Cuadro Operativo de la Estrategia:

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Especifico	Presupuesto	Recursos Humanos	Área Geográfica de Impacto	Beneficios	Fecha de Ejecución
Propuesta de Fortalecimiento de Imagen del colegio y las clínicas médicas.	Fortalecer la imagen institucional de Liga de Vida Nueva, dentro y fuera de las instalaciones (2 rótulos)	Q2,000.00	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada, Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala.	Hogar Liga de Vida Nueva	Del 15 agosto de 2011 en adelante.
Fortalecimiento de identidad Comunicacional.	Fortalecer la imagen institucional de Liga de Vida Nueva, dentro y fuera de las instalaciones (papelería, sello)	Q 700.00	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Personal interno de Liga de Vida Nueva en Guatemala.	Hogar Liga de Vida Nueva	Del 15 agosto de 2011 en adelante.

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Especifico	Presupuesto	Recursos Humanos	Área Geográfica de Impacto	Beneficios	Fecha de Ejecución
Fortalecimiento de Comunicación Interna.	Fortalecimiento de imagen Interna del hogar Liga de Vida Nueva (Rótulos de Misión y Visión)	Q 450.00	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Personal interno de Liga de Vida Nueva en Guatemala.	Hogar Liga de Vida Nueva.	15 de agosto de 2011 en adelante.
Realización material de la institución y de promoción para el hogar Liga de Vida Nueva.	Elaboración y diseño de presentación Power Point.	No se necesita presupuesto	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Instituciones o donantes que se dedican a trabajar a favor de la niñez guatemalteca.	Hogar Liga de Vida Nueva	Será utilizada en reuniones, con instituciones o posibles donantes.
Realizar material visual de la institución y de promoción.	Propuesta de material de visibilidad (un trifoliar a full color y volantes)	Q 3,500.00	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Un trifoliar será dirigido a donantes con información del Hogar. El otro y los volantes serán dirigidos a la población de la Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala.	Hogar, Liga de Vida Nueva, Colegio y clínicas médicas y dentales.	Julio de 2011 en adelante.

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Especifico	Presupuesto	Recursos Humanos	Área Geográfica de Impacto	Beneficios	Fecha de Ejecución
Taller de capacitación a personal de la Institución	Dar a conocer los objetivos, misión y visión de la Institución al personal administrativo, para generar un sentido de pertenencia dentro del hogar.	No se necesita presupuesto	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Personal interno de Liga de Vida Nueva en Guatemala.	Hogar Liga de Vida Nueva en Guatemala	Agosto y septiembre 2011.
Realización de Productos de Audio, para las clínicas médicas y dentales.	Propuesta de Productos de Audio (difusión por medio de megáfonos en las calles)	Q 100.00 únicamente para gasolina.	Licenciada Wendy Wheeler, Directora del Hogar. Licenciada Staci Jarvis Sub-Directora Administrativa Licenciada Vivian Teos, Encargada de Relaciones Públicas.	Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala.	Clínicas médicas y dentales de Liga de Vida Nueva.	15 de agosto de 2011 en adelante.

5. Ejecución:

5.1 Diseño y elaboración de dos rótulos, uno con la misión y el otro con la visión del hogar. (ver anexo ñ y o)

5.1.1 Objetivo: Fortalecer la imagen institucional del hogar, dentro y fuera de la institución por medio de la visión y la misión del hogar donde se muestran los objetivos que tienen para las niñas, niños y adolescentes al personal administrativo del hogar, a nuevos y posibles donantes, naciones e internacionales.

5.1.2 Público Objetivo:

- ✚ Personal administrativo del hogar.
- ✚ Instituciones públicas (posibles donantes)
- ✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.1.3 Medio a utilizar:

- ✚ Mantas vinílicas.

5.1.4 Área geográfica de impacto:

- ✚ Personal administrativo del hogar.
- ✚ Instituciones públicas (posibles donantes)
- ✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.1.5 Presupuesto invertido en esta acción:

- ✚ Rótulos de visión y misión, diseño e impresión de piezas gráficas. Total: Q 107.52

5.1 Diseño y elaboración de presentación en Power. (ver anexo u)

5.2.1 Objetivo: Fortalecer la imagen institucional del hogar. Conocer la historia y objetivos de la institución. Dar a conocer la visión, misión, objetivos de la institución a posibles o nuevos donantes.

5.2.2 Público objetivo:

- ✚ Instituciones públicas (posibles donantes)
- ✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.2.3 Medios a utilizar

- ✚ Multimedia.

5.2.4 Área geográfica de impacto:

- ✚ Instituciones públicas (posibles donantes)
- ✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.2.5 Presupuesto invertido en esta acción:

- ✚ Ninguno (realizado por Vilma Noemí Juárez Azurdía)

5.3 Elaboración de un tríptico institucional en idioma español del hogar “Liga de Vida Nueva”. (ver anexo n)

5.3.1 Objetivo específico: Diseñar un tríptico informativo para dar a conocer aspectos generales de la institución a posibles donantes y público en general.

5.3.2 Público objetivo:

✚ Instituciones públicas (posibles donantes)

✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.3.3 Medios a utilizar

✚ Impreso (se imprimirá en las impresoras de alta resolución de la institución a Full color)

5.3.4 Área geográfica de impacto:

✚ Instituciones públicas (posibles donantes)

✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.3.5 Presupuesto invertido en esta acción:

✚ Q.1,600.00 (gastos de tinta y papel)

5.4 Diseño y elaboración de un Banner que contenga información del hogar “Liga de Vida Nueva”. (ver anexo r)

5.4.1 Objetivo: Dar a conocer datos generales de la institución a posibles o nuevos donantes, como apoyo a la presentación Power Point.

5.4.2 Público objetivo:

✚ Instituciones públicas (posibles donantes)

✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.4.3 Medios a utilizar

✚ Banner con rodos

5.4.4 Área geográfica de impacto:

✚ Instituciones públicas (posibles donantes)

✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.4.5 Presupuesto invertido en esta acción:

✚ Banner de 60 mm x 1.60 mm Q 55.00

5.5 Diseño y elaboración de un Banner que contenga información para posibles donadores del hogar “Liga de Vida Nueva”. (ver anexo s)

5.5.1 Objetivo: Motivar a los posibles donantes a ser parte de la gran misión de la institución en beneficio de la niñez guatemalteca.

5.5.2 Público objetivo:

✚ Instituciones públicas (posibles donantes)

✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.5.3 Medios a utilizar

✚ Banner vinílico con rodos

5.5.4 Área geográfica de impacto:

✚ Instituciones públicas (posibles donantes)

✚ Instituciones privadas (posibles donantes)

5.5.5 Presupuesto invertido en esta acción:

✚ Banner de 60 mm x 1.50 mm Q. 55.00

5.6 Diseño y elaboración de un rótulo externo grande que detalle los servicios de las clínicas médicas y dentales. (ver anexo k)

5.6.1 Objetivo: Dar a conocer a la población en general los servicios que prestan las clínicas médicas y dentales.

5.6.2 Público objetivo:

✚ Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala

5.6.3 Medios a utilizar

✚ Publicidad interna y externa.

5.6.4 Área geográfica de impacto:

✚ Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala

5.6.5 Presupuesto invertido en esta acción:

✚ Total: Q 1,500.00

5.7 Elaboración de un volante que dé a conocer los servicios que presta las clínicas médicas y dentales de “Liga de Vida Nueva”. (ver anexo j)

5.7.1 Objetivo: Diseñar un volante que dé a conocer los servicios y horarios de las clínicas médicas y dental a la población en general, también será utilizado como medio de apoyo a la difusión de megáfonos.

5.7.2 Público objetivo:

🚩 Público en general de la colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala.

5.7.3 Medios a utilizar

🚩 Impreso

5.7.4 Área geográfica de impacto:

🚩 Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala

5.7.5 Presupuesto invertido en esta acción:

🚩 1000 volantes Q300.00

5.8 Diseño y elaboración de un rótulos externo grande con el nombre y foto del colegio. (ver anexo l)

5.8.1 Objetivo específico: Dar a conocer los ciclos escolares que ofrece el colegio al público en general.

5.8.2 Público objetivo:

🚩 Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala

5.8.3 Medios a utilizar

🚩 Publicidad externa.

5.8.4 Área geográfica de impacto:

🚩 Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala

5.8.5 Presupuesto invertido en esta acción:

🚩 Total: Q 1,500.00

5.9 Elaboración de un volante que dé a conocer el colegio “Liga de Vida Nueva”. (ver anexo m)

5.9.1 Objetivo: Diseñar un volante para dar a conocer aspectos generales del colegio a la población en general y medio de apoyo a la difusión de megáfonos.

5.9.2 Público objetivo:

🚩 Público en general de la colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala.

5.9.3 Medios a utilizar

🚩 Impreso

5.9.4 Área geográfica de impacto:


🚩 Colonia La Arada, Villa Nueva, Guatemala

5.9.5 Presupuesto invertido en esta acción: 1,000 volantes Q. 300.00


5.10 Talleres y Capacitaciones: (ver fotografía No. 5 y 7)

5.10.1 Objetivo específico: Dar a conocer al público en general los servicios de las clínicas médicas y dentales de Liga de Vida Nueva.


5.10.2 Público objetivo:

 Personal administrativo del hogar Liga de Vida Nueva


5.10.3 Medios a utilizar:

 Capacitaciones

5.10.4 Área geográfica de impacto:

 Personal administrativo del hogar Liga de Vida Nueva


5.10.5 Presupuesto invertido en esta acción:


 Únicamente gastos de hojas, impresión y material de apoyo ya que dichas capacitaciones fueron elaboradas por la Epesista Vilma Juárez Azurdía Q. 500.00.


5.11 Fortalecimiento de la identidad institucional (ver anexo p y q)

5.11.1 Objetivo: Fortalecer la identidad corporativa de “Liga de Vida Nueva”


5.11.2 Público Objetivo


 Personal del hogar “Liga de Vida Nueva”

 Instituciones públicas


 Instituciones privadas


5.11.3 Medios a utilizar

 Hojas membretadas

 Sobres membretados

5.11.4 Área geográfica de impacto

 Presupuesto invertido en esta acción:

 100 hojas membretadas

 100 sobres membretados

5.11.5 Presupuesto invertido en esta acción:

 Total Q 600.00

6 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Hogar “Liga de Vida Nueva” en Guatemala está constituido como una entidad de carácter privado, no lucrativa, apolítica y con fines de proyección social y asistencia humanitaria, dentro del cual se desarrolló el **“Proyecto de Comunicación Organizacional y Posicionamiento de Imagen para el Fortalecimiento Liga de Vida Nueva”** en esta institución se evidencia la falta de información para la obtención de nuevos donantes para lograr el fortalecimiento de imagen interna realice material de visibilidad e identidad institucional, entre estos se elaboró un rotulo de la visión y misión del hogar los cuales serán colocados en un lugar visible para todo el personal y también serán utilizados en las reuniones que realiza la encargada de Relaciones Públicas con posibles y nuevos donantes, en las cuales utilizará una presentación Power Point para dar a conocer el que hacer de la institución, la que estará apoyada por un trifoliar institucional y dos banners como complemento de una presentación formal, ya que se tuvo la oportunidad de estar en presentaciones y el único documento de apoyo que se utilizaba eran una hojas bond con información de la institución.

Se impartieron talleres de capacitación, para dar a conocer los objetivos, misión y visión de la institución al personal administrativo, para crearles un sentido de pertenencia dentro de la misma y así lograr el fortalecimiento comunicacional por medio de la motivación de los empleados.

Para posicionar la imagen externa del colegio, se llevó a cabo una campaña de promoción y divulgación, la cual da a conocer los servicios que presta dicha institución a la población de escasos recursos a bajo costo, por lo que se elaboró un rotulo externo con el nombre del colegio ya que la población desconoce el nombre del establecimiento y un volante con información importante de colegio.

Para posicionar la imagen externa de la clínicas médicas y dentales con las que cuenta la institución, se elaboró un rótulo grande en la fachada de las instalaciones con el fin de informar a la población que dicha institución cuenta con servicios médicos y dentales a bajo costo, difusión por medio de megáfonos en las calles, informando los servicios y las jornadas médicas que realizan y volantes como medio de apoyo a la difusión de megáfonos, detallando información de las jornadas médicas y horarios.

7 RESUMEN

En presente proyecto de comunicación interna y externa para crear una imagen institucional al hogar “Liga de Vida Nueva” fue necesario utilizar las técnica de recolección de datos como: observación, lectura de documentación de la institución, entrevistas a profundidad, grupos focales, encuestas, y analizar las relaciones humanas y de comunicación que existen dentro del hogar, los cuales son canales de la imagen de la misma.

En el Diagnostico comunicacional se abarca toda la información institucional, ubicación geográfica, integración y alianzas estratégicas, origen e historia, departamentos y dependencias de la institución, visión, misión, objetivos institucionales, público objetivo, servicios que presta a la comunidad la institución, el problema comunicacional que fue detectado durante el diagnostico, se describe la técnica de observación, los documentos consultados durante el ejercicio profesional supervisado, se redacta las entrevistas a profundidad y grupos focales, análisis sobre de resultado de cuestionario realizado al personal administrativo, análisis de resultados de encuestas al grupo objetivo, análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para luego llegar a los indicadores de éxito.

La técnica a utilizar en la estrategia está planteada en tres fases: estrategia de fortalecimiento de imagen interna del hogar” Liga de Vida Nueva”, estrategia de fortalecimiento de imagen externa del colegio del mismo nombre y estrategia de fortalecimiento de imagen interna de la farmacia, clínicas médicas y dentales, breve descripción de las actividades planificadas para llevar a cabo el proyecto de comunicacional, el cuadro operativo de la estrategia donde se detalla claramente cada acción o actividad y fechas que serán ejecutadas.

Dentro del informe de ejecución se describe cada acción que fue realizada en la estrategia, tomando en cuenta los datos principales que son nombre de la actividad, objetivo de la actividad, público objetivo, medio utilizado, áreas geográficas de impacto y presupuesto, por razones económicas de la institución algunas acciones de la estrategia serán ejecutadas posteriormente.

En las recomendaciones se detalla todos los principios que se deben tomar en cuenta para poner en marcha las acciones que la Epesista no ejecutó.

En las conclusiones se determinan todos los aspectos importantes que sirvieron para formular el presente proyecto y que es necesario manifestar para determinar el grado de conocimiento durante el mismo.

8 CONCLUSIONES

Los índices de homicidios, como máxima expresión de la violencia, han ido en constante aumento en nuestro país por lo que el Hogar Liga de Vida Nueva no puede dar a conocer sus servicios al público en general ya que el perfil de niños en su mayoría son referidos de juzgados de paz y juzgados de familia y por protección de ellos, únicamente se debe dar a conocer por redes de servicio o instituciones de protección a la niñez.

La educación ha progresado en índices de cobertura por parte del sector privado, por lo que es necesario que la población que vive a los alrededores del colegio esté informada de los programas de estudio, la calidad de profesores y conozca las instalaciones, por medio de una estrategia de imagen efectiva.

La salud curativa sigue siendo la que rige, mientras la preventiva está a la eterna espera en nuestra país, por lo que las jornadas gratuitas y prevención en la clínica médica y dental de “Liga de Vida Nueva”, deben de ser promovidas para lograr más cobertura dentro de la población de escasos recursos.

- ✚ Se debe buscar proyección para el colegio y las clínicas médicas y dentales, a través de una campaña comunicacional informativa.
- ✚ Se considera como una debilidad el hecho que la institución cuenta con una encargada del departamento de Relaciones Públicas, pero se encuentra saturada de responsabilidades por lo cual las actividades de proporcionar información de los servicios de la institución queda en segundo plano.
- ✚ Se considera oportuno aprovechar los recursos humanos, económicos, material y equipo con el que cuenta la institución, con el fin de dar a conocer los servicios a bajo costo que ofrece para la población de escasos recursos.

9 RECOMENDACIONES

Según entrevista, grupos focales y encuestas se pudo constatar que la falta de comunicación interna y externa es evidente, por lo que se recomienda a la Institución en primer plano una inducción donde informe a los empleados de los servicios en general que presta “Liga de Vida Nueva” posteriormente que se informe a la población villa nóvense sobre los servicios de la clínica médica y dental ya que esto puede contribuir a la prevención de alguna enfermedad de personas de escasos recursos que vive a los alrededores.

- ✚ Se recomienda que el hogar implemente, con el asesoramiento de expertos, un plan de mercadeo para el colegio y las clínicas médicas y dentales, para introducirse al mercado como una institución sin fines de lucro, pero con el ánimo de apoyar a las personas de escasos recursos.
- ✚ Simplificar y normalizar todo el proceso comunicativo utilizado por la institución, para facilitar una mayor claridad eficacia y agilidad en las relaciones internas y externas del hogar.
- ✚ Se debe fortalecer la institución por medio de mecanismos de motivación, capacitación, participación y delegación de funciones del hogar.
- ✚ Se recomienda implementar herramientas administrativas para elevar la capacidad del talento humano de la institución.

10. Bibliografía

Guatemala, C.D. (2003). Decreto número 27-2003. En C.D. Guatemala, ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (pág. 14). Guatemala: Argrafic.

Guatemala, O. D. (2006). Décimo primer informe de la situación (21 de enero de 2011). Mil 174 niños en centros, por tiempo indefinido. Prensa Libre, pág. 12.

Liga de Vida Nueva. (s.f). www.nlch.net. Tomado el 12 de 04 de 2011. De www.nlch.net.

Nueva, H. L. (enero de 200). Trifoliar. Houston, Texas, Estados Unidos: New Life Advance, Int¹.

Ley en proceso de aprobación “Ley de Cuidado Alternativo de la Niñez y la Adolescencia, cuyos derechos han sido amenazados o violentados”.

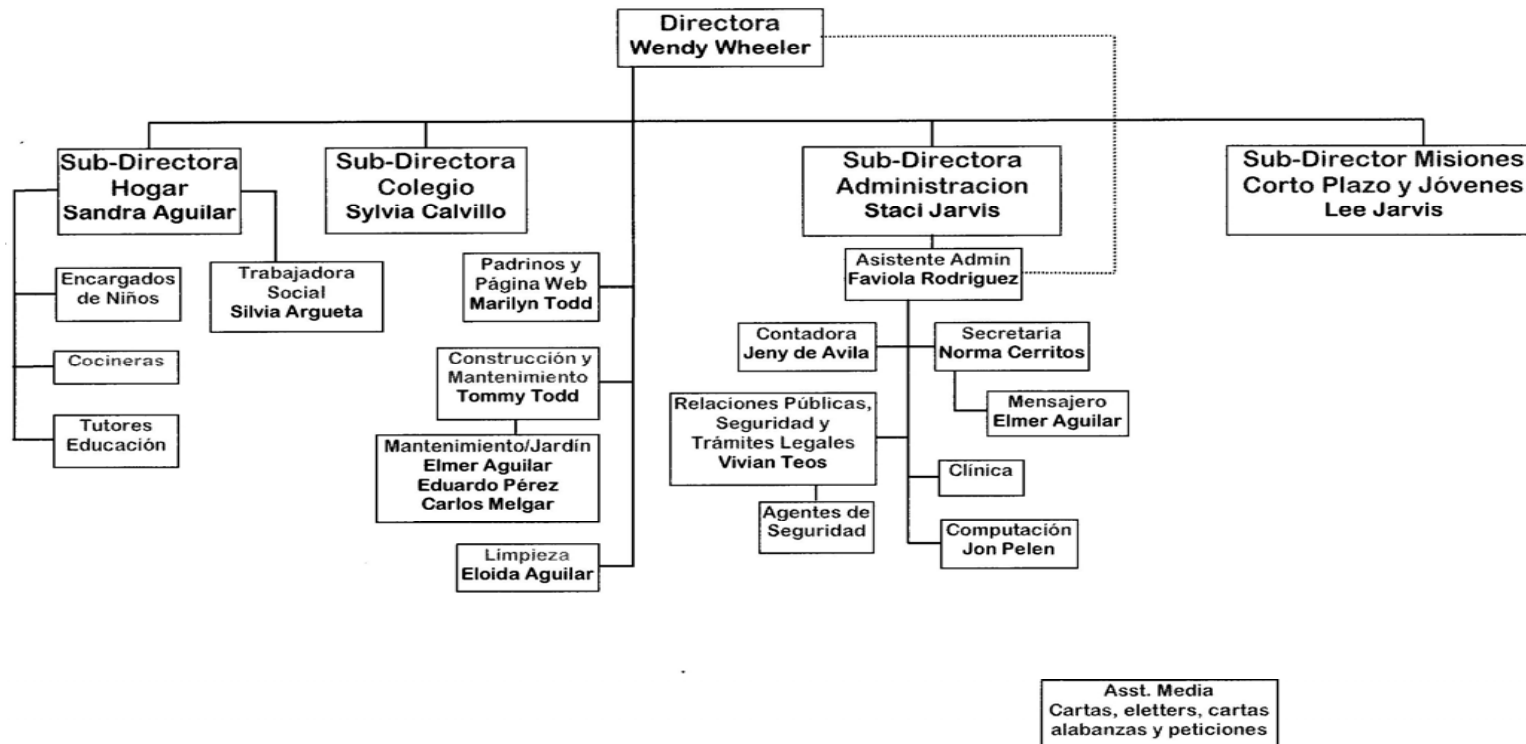
García Lima, S.J. (s.f.). Proyección Externa de la Subdirección del Patrimonio Cultural Intangible de la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural del Ministerio de Cultura y Deportes. Guatemala, Ciudad.: Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Mansilla Sosa, C.A. (2009). Fortalecimiento de la Imagen Institucional del Programa Regional de Reducción de la Vulnerabilidad y degradación Ambiental PREVDA. Guatemala, Ciudad.: Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Sandoval, Olinda, “Diseño de una estrategia de Comunicación para el fortalecimiento del sistema de comunicación del IGSS. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Anexo a.
Organigrama de la Institución

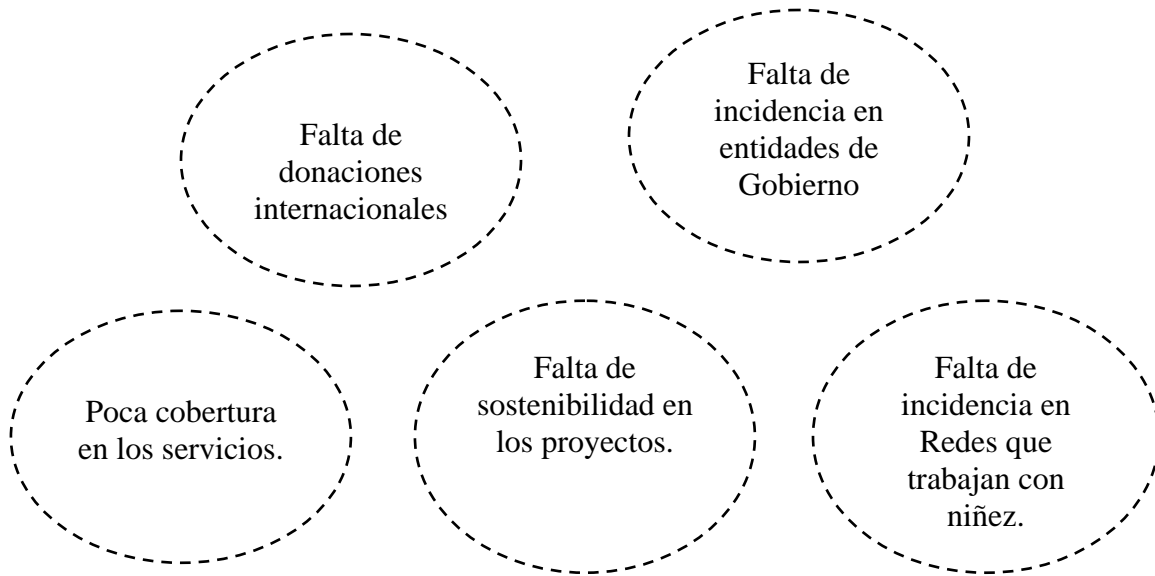
Liga de Vida Nueva



Documentos Internos de Liga de Vida Nueva en Guatemala.

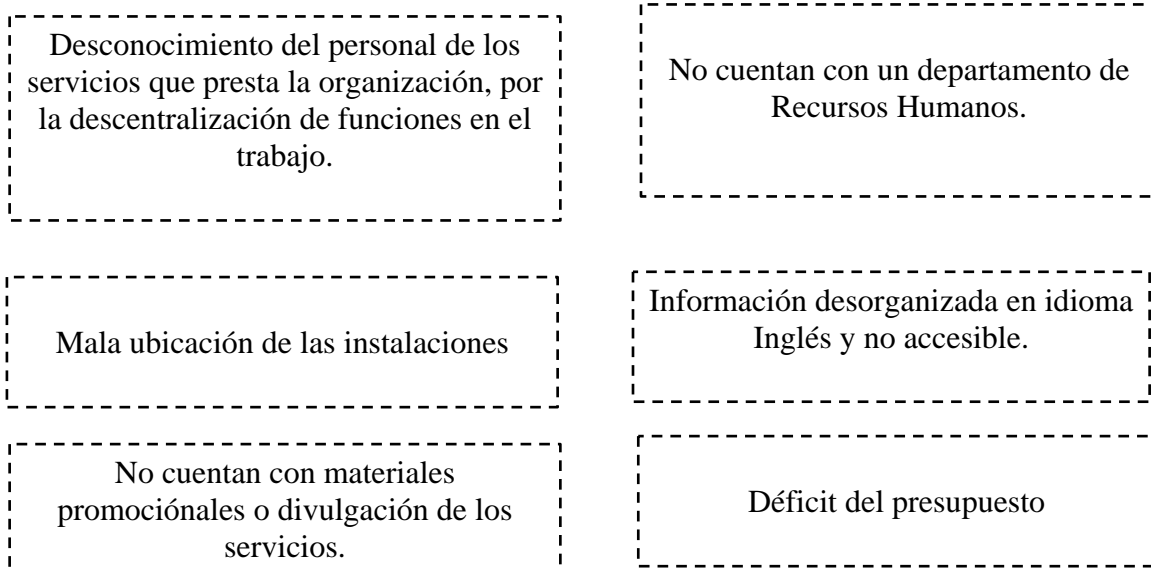
Anexo b:
Árbol del Problema:

EFFECTOS



Falta de información sobre los servicios que presta la organización Liga de Vida Nueva (Hogar, Farmacia, Colegio, Clínica “Medica y Dental”), en las colonias aledañas a la ubicación de la organización.

PROBLEMA CENTRAL



CAUSAS

Anexo c:
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado

ENCUESTA PARA LA COMUNIDAD

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas al Hogar Liga de Vida Nueva, el Colegio del mismo nombre y la clínica médica y dental con la que cuentan, que servirá para mejorar los servicios que estas prestan por lo que se les solicita se sirva responderlas. Muchas gracias.

1. ¿Ha escuchado hablar del Hogar Liga de Vida Nueva?
Si No

2. ¿Usted sabe que el Hogar Liga de Vida Nueva cuenta con un Colegio del mismo nombre?
Si No

3. Conoce usted los servicios que presta el Colegio Liga de Vida Nueva?
Si No

4. ¿Sabe dónde está ubicado el colegio Liga de Vida Nueva?
Si No

5. ¿Usted sabe que Liga de Vida Nueva cuenta con los servicios de clínica médica y dental a bajo costo?
Si No

6. ¿Le gustaría conocer los servicios que presta la clínica médica y dental?
Si No

7. ¿Porque medio le gustaría recibir información de los servicios que presta el colegio, la clínica medica y dental de Liga de Vida Nueva?
Escrito TV.

Radio Internet Otros

Anexo d:
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado

CUESTIONARIO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

A continuación pedimos su colaboración para que pueda responder las siguientes preguntas, esto con el fin de construir juntos un ambiente organizacional efectivo y agradable.

1. ¿Conoce usted la visión y la misión de Hogar Liga de Vida Nueva?
Si No Un poco
2. ¿Recibe usted la información que corresponde al Hogar por medio de algún sistema de comunicación?
Si No Algunas veces
3. De las siguientes formas de comunicación ¿Cuál cree usted que se utiliza más en el Hogar?
Verbal correo electrónico vía teléfono Rumor
4. Considera usted que la comunicación de los dirigentes e incluyentes del Hogar es motivacional?
Si No Un poco
5. ¿Esta usted con optimismo y buena actitud para laborar en la institución porque se siente parte de la familia?
Si No Un poco
6. ¿Durante el tiempo que usted tiene de laborar en el hogar, ha recibido capacitación sobre su área de trabajo?
Si No Poca
7. ¿Tiene usted suficiente información sobre los objetivos de la Institución?
Si No Poco
8. ¿Considera usted que el sistema de comunicación interno y externo utilizado en el hogar es el indicado?
Si No Regular
9. Ha impartido el Hogar cursos sobre Relaciones Públicas y Personales?
Si No Algunas veces
10. ¿Cree usted que existen formas de motivar al trabajador en el Hogar?
Si No
11. Si usted pudiera cambiar algo en la Institución ¿que cambios realizaría?

CUESTIONARIO PARA PERSONAS CLAVES

HOGAR:

1. ¿Qué es el Hogar Liga de Vida Nueva y cuales son los servicios que presta?
2. ¿Por qué medios se ha dado a conocer los servicios del hogar Liga de Vida Nueva?

COLEGIO:

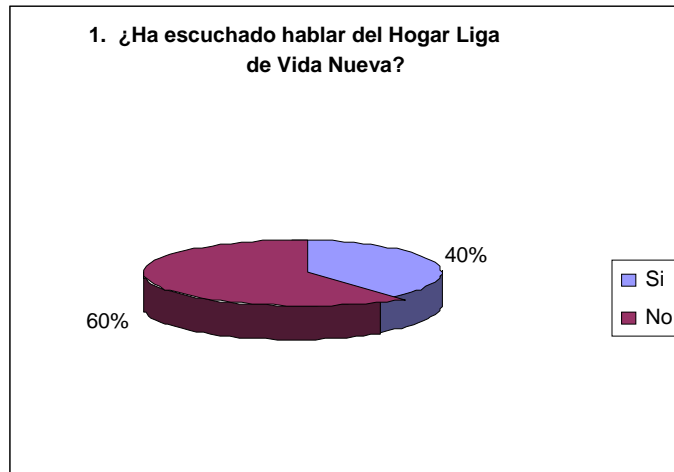
3. ¿Cree que es necesario divulgar a la población en general los servicios que presta el colegio Liga de Vida Nueva?
4. ¿En los últimos años que medios se han utilizado para promover el que hacer del Colegio Liga de Vida Nueva?
5. ¿Qué obstáculos ha tenido el colegio, para dar a conocer los servicios que prestan?

CLÍNICA MÉDICA:

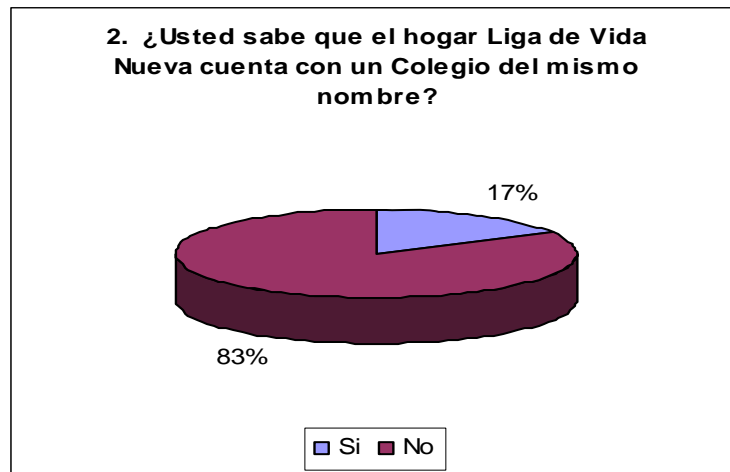
6. Liga de Vida Nueva también cuenta con los servicios de la Clínica Médica y dental ¿Cuáles son los servicios que esta presta?
7. ¿En los últimos años porque medios se han informado de los servicios que presta la clínica médica?
8. ¿Qué obstáculos ha tenido la clínica médica y dental, para dar a conocer los servicios que prestan?
9. ¿Cuáles cree que pueden ser los medios efectivos para dar a conocer los servicios que presta el Hogar Liga de Vida Nueva, el colegio y las clínicas, médicas y dental?

Anexo f: Gráficas Estadísticas:

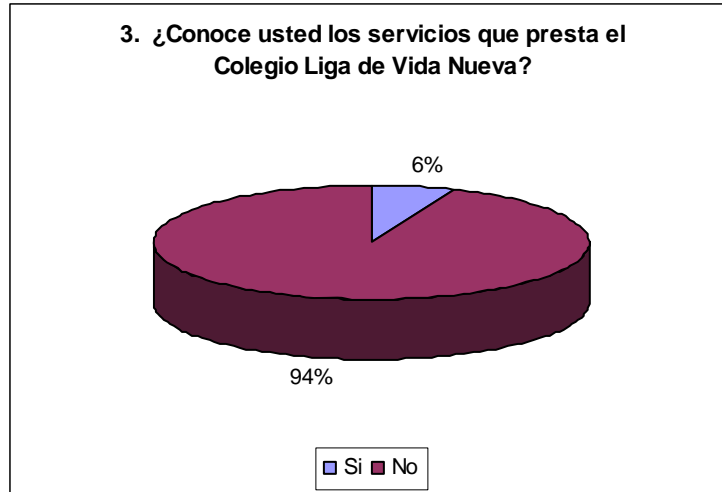
Encuestas a la comunidad:



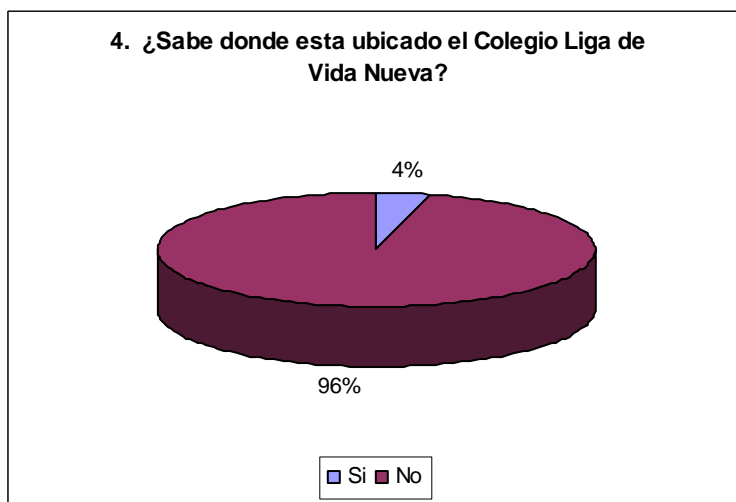
Como se puede observar en la gráfica número uno, al entrevistar a los habitantes que viven a los alrededores del Hogar "Liga de Vida Nueva, se ha podido constatar que el 60% desconoce la existencia del Hogar, mientras que un 40% si ha escuchado hablar del Hogar.



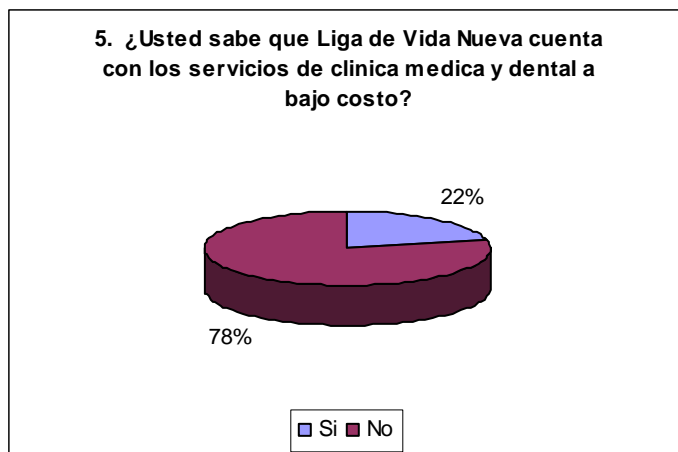
En la presente grafica podemos observa que el solo el 17% de los encuestados conoce el colegio Liga de Vida Nueva, mientras que el 83% los desconoce.



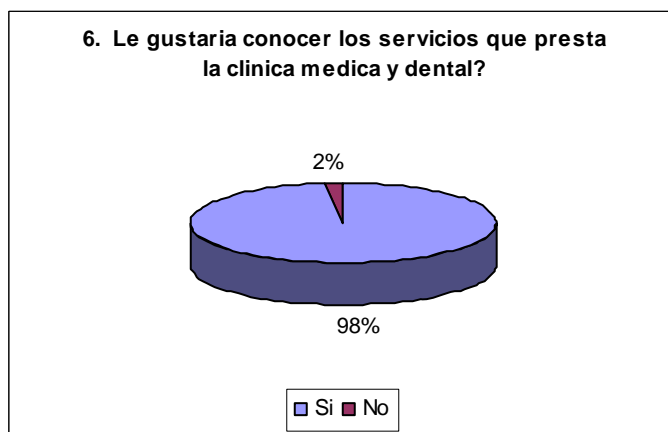
En referencia a la presente gráfica el 94% de los encuestados informo que no conoce los servicios que presta el Colegio, mientras que el 4% dice conocer los niveles que imparte el Colegio.



La siguiente gráfica nos muestra que el 96% desconoce donde está ubicado el Colegio “Liga de Vida Nueva” mientras que el 8% de la población informo que si conocía la ubicación.

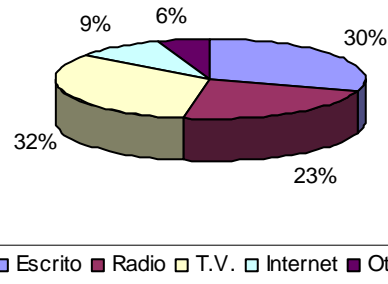


En relación con la pregunta No. 5, la gráfica demuestra que el 78% de los habitantes desconoce los servicios de la clínica médica y dental de Liga de Vida Nueva, mientras que el 22% si conoce estos servicios.



Como se puede observar en la gráfica No. 6, nos presenta que 98% de los encuestados opinan que les gustaría conocer los servicios que presta la clínica médica y dental, mientras que el 2% no le interesa conocer los servicios de esta.

7. ¿Por qué medio le gustaría recibir información de los servicios que presta el colegio y las clínicas médicas y dentales de Liga de Vida Nueva?



En relación a la pregunta No. 7 la gráfica muestra que un 32% de los encuestados prefieren conocer los servicios por medio de la Televisión, el 23% prefieren por medio de la radio, los 30% medios escritos, el 9% prefieren que sea por internet y el 6% otros medios.

Anexo g:

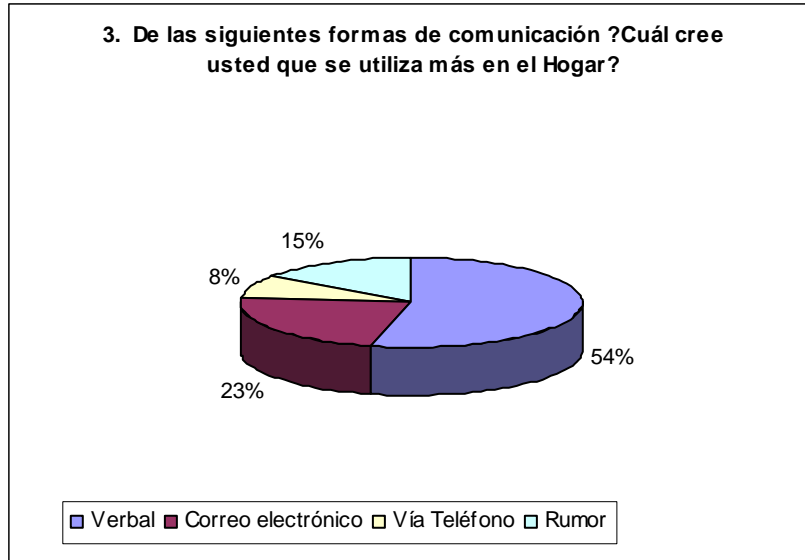
Cuestionario realizado al Personal Administrativo del Hogar Liga de Vida Nueva.



En referencia a la presente grafica el 47% de los encuestados respondieron que si conocen la Visión y Misión del Hogar Liga de Vida Nueva, mientras que el 40% indicaron que las desconocen y el 13% informó que un poco.



La siguiente gráfica nos muestra que el 54% de los encuestados respondieron que si reciben la información por medio de algún sistema de comunicación, mientras que el 23% y el otro 23% informo que algunas veces.

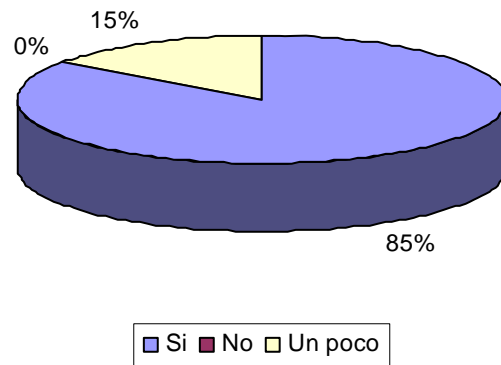


En la presente gráfica podemos observar que el 54% respondió que el medio de comunicación que más utiliza dentro del Hogar es el verbal, el 23% utiliza correo electrónico, el 8% indicaron que utilizan más vía teléfono y el 15% utiliza el rumor.



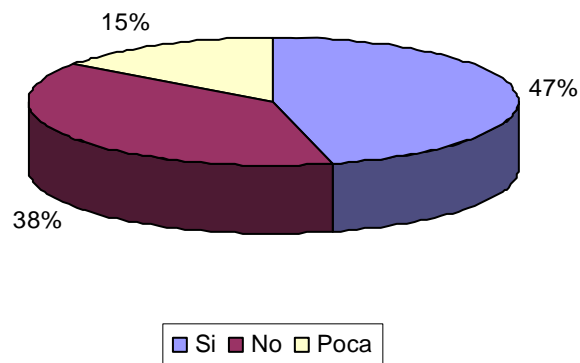
En relación con la pregunta si la comunicación de los dirigentes e incluyentes del Hogar es motivacional, el 62% respondió que si, mientras que el 15% informaron que no y el 23% respondieron que un poco.

5. Esta usted con optimismo y buena actitud para laborar en la Institución porque se siente parte de la familia de Liga de Vida Nueva?



En relación a la pregunta No. 5 nos muestra que un 85% esta con optimismo y buena actitud para laborar en la institución porque se siente parte de la familia de Liga de Vida Nueva, mientras que el 15% informó que no.

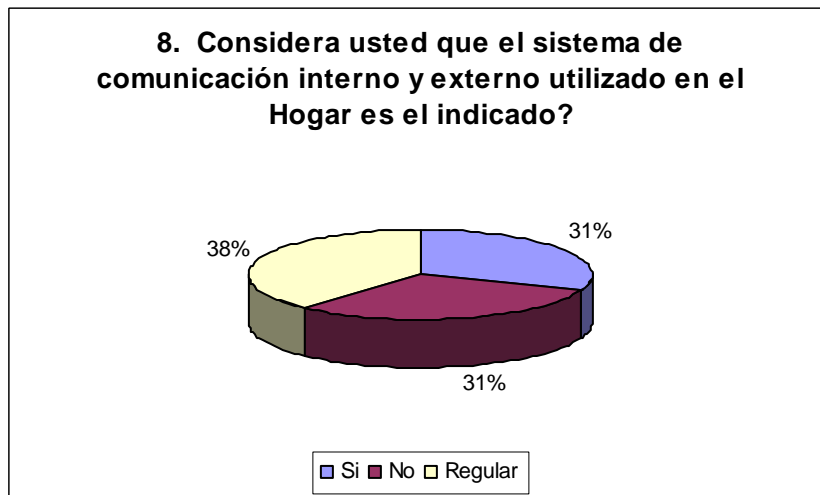
6. Durante el tiempo que usted tiene de laborar en el hogar, ha recibido capacitación sobre su área de trabajo?



En referencia a la presente gráfica el 47% de los encuestados respondieron que si han recibido capacitación sobre su área de trabajo, mientras que el 38% indicaron que no ha recibido ninguna capacitación y el 15% informó que han recibido poca capacitación sobre su área de trabajo.



La siguiente gráfica nos muestra que el 54% del personal administrativo si tiene información sobre los objetivos de la institución, mientras que el 38% no tiene información y el 8% tienen poca información sobre los objetivos.



La presente grafica nos muestra que el 38% del personal administrativo respondieron que el sistema de comunicación interno y externo del hogar es regular, mientras que el 31% respondieron que si es el indicado y el otro 31% respondieron no es el indicado.



La siguiente grafica nos muestra que el 38% del personal administrativo si ha recibido cursos sobre Relaciones Públicas y Personales, mientras que el 62% indicaron que no han recibido ninguna capacitación.



En relación a la pregunta No. 10. La gráfica muestra que un 92% del personal administrativo, si cree que existen formas de motivar a los trabajadores del Hogar, mientras que el 9% indicaron que no.

10 Si usted pudiera cambiar algo de la Institución, ¿Qué cambios realizaría?

- ✚ Mejorar la comunicación y el Marketing en algunos servicios.
- ✚ Mejorar la fachada del Inmueble.
- ✚ Agregar más servicios de salud (Psicología, Oftalmología).
- ✚ Poner atención a chicos y encargados cuando ellos se portan mal y caminar en el mismo acuerdo junto.
- ✚ Desayunos y cenas, quitar un poco los frijoles.
- ✚ Los horarios de las encargadas son muy largos.
- ✚ Funciones y atribuciones del personal.

Anexo h: Fotografías:

No. 1



Periodo de observación dentro del Hogar “Liga De Vida Nueva”.

No. 2



Actividad con niños embajadores en Asoc. Viva Juntos por la Niñez.

No. 3



Entrevista a profundidad a la Licenciada Vivian Teos, Encargada del departamento de Relaciones Públicas de la Institución.

No. 4



Reunión organizando Foro “Alcanzando a la Niñez”.

No. 5



Primera capacitación dirigida al personal administrativo del Hogar.

No. 6



Reunión con Jueces de Villa Nueva, donde se utilizó el trifoliar informativo.

No. 7



Segunda capacitación dirigida al personal administrativo del hogar.

No. 8



Entrevista realizada a la auxiliar de Las clínicas médicas.

Anexo i: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Elaboración de Diagnostico Comunicacional							
Elaboración de Estrategia Comunicacional							
Ejecución de Trifoliar							
Productos Multimedia							
Cotización de Productos comunicacionales							
Capacitaciones a personal administrativo							
Finalización de EPS y entrega de productos comunicacionales							

Anexo j:
Volante para las clínicas médicas y dental

Anexo k:
Rótulo para las clínicas médicas y dental

Anexo l:
Rótulo para el colegio

Anexo m:
Volante para el colegio

Anexo n:
Trifoliar Institucional



MISIÓN

Restaurar, equipar y proporcionar espiritual y materialmente todo lo necesario a las niñas, niños y adolescentes para un crecimiento adecuado y un desarrollo integral.

VISION:

Crear y educar a cada niño para que sea un adulto que tema y honre a Dios, que sea responsable de sus actos, guías para su familia y respetuoso de su patria.

NUESTROS VALORES:

- Fe Cristiana Integridad Ética Amor
- Honradez Responsabilidad Compromiso

LIGA DE VIDA NUEVA, GUATEMALA

El Hogar de Niños Liga de Vida Nueva, proporciona abrigo, refugio y vivienda permanente a niños, niñas y adolescentes huérfanos, abandonados y/o en estado de riesgo, que no han tenido relación con drogas o maras, brindándoles alimentación, vestuario, educación asistencia médica y recreación.

ACTIVIDADES:

El Hogar Liga de Vida Nueva, Guatemala, se encuentra integrado por un grupo de profesionales especializados, dedicados y capacitados para brindar una educación de acuerdo a las necesidades de las niñas, niños y adolescentes, destacando las siguientes: Clínica Médica y Dental, Educación Cristiana y Tutorías.



Actividad en el Comedor del Hogar.



Actividad en los Edificios del Hogar.

EDUCACIÓN:

"Liga de Vida Nueva" cuenta con el Colegio del mismo nombre, brindando los servicios de educación pre-primaria, primaria y básicos y área de Educación Especial, escuela cristiana, está última es la parte más importante, donde los niños se educan y encuentran el camino de Dios. La iglesia y la biblia son parte de la educación de los niños y parte vital de la estrategia del aprendizaje que brinda "Liga de Vida Nueva".



Instalaciones del Colegio "Liga de Vida Nueva"



Área de Juegos

SALUD:

También cuenta con servicio de Clínicas donde presta atención en Pediatría, Medicina General, Odontología y Farmacia, los cuales son utilizados periódicamente para el chequeo médico de las niñas, niños y adolescentes que habitan en el Hogar "Liga de Vida Nueva".



Clínica Médica General

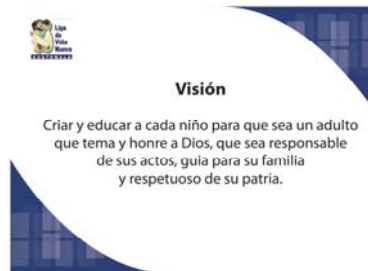


Clínica Dental

**Anexo ñ:
Rótulo de Misión**



**Anexo o:
Rótulo de Visión**



**Anexo p:
Hojas Membretadas**



**Anexo q:
Sobres membretados**



3^a Calle 15-20 Zona 4, Colonia La Arada, Villa Nueva Guatemala, C.A.
Teléfono PBX: (502) 6631-3807 Fax: 0630-4479
E-Mail: nkjguatemal@gmail.com
ligadavidanueva@gmail.com
www.lvnc.net

**Anexo r:
Banner**

Liga de Vida Nueva
GUATEMALA

MISIÓN
Restaurar, equipar y proporcionar espiritual y materialmente todo lo necesario a los niños y jóvenes para crecimiento adecuado y un desarrollo integral.

VISION
Crian y educar a cada niño para que sea un adulto que tema y honre a Dios, que sea responsable de sus actos, guía para su familia y respetuoso de su patria.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES:
Formar a cada niño y niño de una manera que aprenda a cultivar una relación personal con Jesús a través de la formación cristiana en el Hogar, Colegio y actividades diarias, esperando que cuando salga del Hogar, pueda ser un padre y/o madre responsable, criando una nueva generación que sirva a Dios, a su país y cumpla el llamado de el señor para sus vidas.

PERFIL DE ATENCIÓN:
Atención, protección y formación de niñas, niños y adolescentes huérfanos, abandonados y/o en estado de riesgo, de toda la República de Guatemala, que son remitidos a través del Juzgado de la Niñez, Población permanentemente en mayores dificultades físicas e intelectuales para su cuidado, previo a evaluación médica y de trabajo social.

Asociación de Niños
"LIGA DE VIDA NUEVA"
5ª Calle 15-20 Zona 4, Colonia La Arada, Villa Nueva Guatemala, C.A.
Tel: (502) 6631-3607 Fax: 6636-4479
E-Mail: nlch@guatemala.com
LIGAVIDANUEVA@GMAIL.COM WWW.NLCH.NET

Anexo s:

Liga de Vida Nueva
GUATEMALA

APORTA A LA NIÑEZ Y A LA JUVENTUD GUATEMALTECA

Asociación de Niños
"LIGA DE VIDA NUEVA"
5ª Calle 15-20 Zona 4, Colonia La Arada, Villa Nueva Guatemala, C.A.
Tel: (502) 6631-3607 Fax: 6636-4479
E-Mail: nlch@guatemala.com
LIGAVIDANUEVA@GMAIL.COM WWW.NLCH.NET

**Anexo t
Volante No. 2 para las clínicas**

Clínica Médica
Liga de Vida Nueva
5ª Calle 15-20 Zona 4, Colonia La Arada, Villa Nueva

Pone a su disposición los servicios de:

- Papanicolau
- Estracción de uñas
- Cirugía menor
- Lavado de oídos
- Nebulización
- Tratamiento para hongos
- Control de crecimiento y desarrollo del niño
- Pacientes diabéticos e hipertensos
- Se quitan y se ponen puntos de suturas
- Se ponen inyecciones
- Se ponen sueros
- Prueba de embarazo en 5 minutos
- Prueba de glucosa en 1 minuto

Presentar identificación en garita

¡Muy pronto...
¡Juntos podemos
¡Ganar!
¡Ser positivos!

**Anexo u:
Presentación para reunión con nuevos donantes**

HOGAR DE NIÑOS
"LIGA DE VIDA NUEVA"

Liga de Vida Nueva
GUATEMALA

5ª Calle 15-20 Zona 4, Colonia La Arada, Villa Nueva Guatemala, C.A.
Teléfonos PBX: (502) 6631-3607 Fax: 6636-4479
E-Mail: nlchguatemala@gmail.com
hogarvidanueva@gmail.com
www.nlch.net