

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a blue background, depicting a figure in a red and white robe. Above the shield is a golden crown. The shield is flanked by two golden lions. The entire emblem is set against a light blue background with a green mountain range at the bottom. The text "UNIVERSITAS CAROLINA ACADÉMICA COACATEMALENSIS" is written around the perimeter of the seal.

**“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TÉCNICO
DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD INTECAP, DELEGACIÓN DE
SACATEPÉQUEZ”**

JESSICA GUADALUPE SIAN MAYORGA

Licenciada En Ciencias De La Comunicación

Guatemala, Noviembre de 2015

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

**“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TÉCNICO
DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD INTECAP, DELEGACIÓN DE
SACATEPÉQUEZ”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

JESSICA GUADALUPE SIAN MAYORGA

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2015

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bátres

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Coordinador de EPS

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisor(a) de EPS

Licda. Floralba Pérez Folgar

Guatemala, 23 de septiembre de 2015

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Reciba un cordial saludo de INTECAP, Delegación Sacatepéquez, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hacemos constar que **Jessica Guadalupe Sian Mayorga**, quién se identifica con DPI **2082343570301** y numero de carné **201016526** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad específicamente, en el departamento de Jefatura y Servicio al Cliente, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica que comprendió del **25 de mayo al 13 de julio** del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto **"Fortalecimiento de la comunicación interna de la Delegación Departamental de Sacatepéquez del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP"**, todo con el material comunicacional respectivo debidamente entregado y recibido por INTECAP, Delegación Departamental de Sacatepéquez. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista (a).

En tal virtud, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA**.

Atentamente,

Ingeniero Ricardo Rubio
Jefe Departamental de la Delegación de Sacatepéquez

 JEFATURA
Delegación
Sacatepéquez
Región Central INTECAP



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

Guatemala, 23 de octubre de 2015

Estudiante
Jessica Guadalupe Sian Mayorga
Carné: 201016526
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

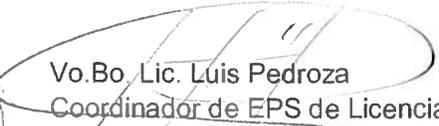
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE SACATEPÉQUEZ DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD INTECAP".

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Floralba Pérez Folgar
Supervisora de EPS Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador de EPS de Licenciatura
Sección "A"



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES

Quienes me apoyaron desde el inicio de mis estudios, desde que inicié mi camino hacia convertirme en una profesional, quienes siempre velaron por mi bienestar y a quienes les debo lo que soy.

A MIS AMIGOS

A las tres personas que nunca me abandonaron en el proceso, Edson, Anaí y Jorge, por siempre apoyarme y ser quienes me animaban a nunca darme por vencida hasta llegar a la meta y por acompañarme durante todo éste tiempo en este viaje que a penas inicia.

A MI GRUPO DE ESTUDIO

Por acompañarme en éste camino de 5 años, algunos permanecieron y otros fueron quedándose atrás, pero a pesar de todo siempre estuvieron para apoyarme, principalmente las personas con quienes compartí los dos años de la Licenciatura, porque sin ellos jamás habiéramos sido el mejor grupo de trabajo.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Por permitirme formarme como profesional en el área de publicidad y comunicación.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser la casa de estudios de nivel superior que me brindó la oportunidad de alcanzar el nivel Académico de Licenciada. Así como a todos los catedráticos que compartieron de su conocimiento y su experiencia dentro de mi formación.

AL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Por permitirme elaborar el Ejercicio Profesional Supervisado en sus instalaciones.

INDICE

RESUMEN	IX
INTRODUCCIÓN	X
JUSTIFICACIÓN	XI
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO:	1
1.1. Objetivos del diagnóstico	1
1.1.1. General.....	1
1.1.2. Específicos	2
1.2. LA INSTITUCIÓN.....	2
1.2.1. Ubicación geográfica	3
1.2.2. Antecedentes o historia	4
1.2.3. Misión	5
1.2.4. Visión	5
1.2.5. Valores institucionales	5
1.2.6. Política de Calidad.....	6
1.2.7. Público Objetivo.....	7
1.2.8. Organigrama de la Delegación Departamental	8
1.3. METODOLOGÍA	9
1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	9
1.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	9
1.3.2.1. Encuesta.....	9
1.3.2.2. Entrevista.....	9
1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO	10
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	11
1.4.1. Ficha de la entrevista.....	11
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	12
1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones	12

1.5.	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	22
1.5.1.	Fortalezas:.....	22
1.5.2.	Oportunidades:.....	22
1.5.3.	Debilidades:.....	22
1.5.4.	Amenazas:	22
CAPÍTULO II		23
2.	PLAN DE COMUNICACIÓN.....	23
2.2.	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:.....	24
2.2.1.	Objetivo General:.....	24
2.2.2.	Objetivos Específicos:	24
2.3.	PÚBLICO OBJETIVO:.....	25
2.3.1.	Trabajadores presupuestados:	25
2.3.2.	Trabajadores por contrato:	25
2.3.3.	Participantes activos:.....	26
2.3.4.	Público en general:.....	26
2.4.	EL MENSAJE:.....	27
2.5.	ESTRATEGIAS:.....	28
2.6.	ACCIONES DE COMUNICACIÓN:	28
CAPÍTULO III		29
3.	INFORME DE EJECUCIÓN	29
3.1.	PROYECTO DESARROLLADO.....	29
3.1.1.	Financiamiento:	29
3.1.2.	Presupuesto:	30
3.1.3.	Beneficiarios:.....	31
3.1.3.1.	El INTECAP:	31
3.1.3.2.	El personal de la Institución:.....	31
3.1.3.3.	El público objetivo	31
3.1.4.	Recursos Humanos:	32
3.1.5.	Área Geográfica de Acción:.....	33
3.2.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:	34
	ACCIÓN 02	36

ACCIÓN 03	37
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	38
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	40
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
BIBLIOGRAFÍA	48
EGRAFÍA	50
ANEXOS	51

RESUMEN

Nombre de la institución

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP, Delegación de Sacatepéquez

Nombre del proyecto

Fortalecimiento de la comunicación interna del instituto de capacitación y productividad INTECAP, delegación de Sacatepéquez

Objetivos del proyecto

General

Crear una estrategia de comunicación en la cual se fortalezca la comunicación interna y externa del instituto Técnico de Capacitación y productividad, principalmente de la Delegación de Sacatepéquez

Específicos

- ✓ Reconocer las fallas comunicacionales de una Institución o Empresa.
- ✓ Promover de herramientas de comunicación para la mejora de las fallas localizadas.
- ✓ Mantener un seguimiento y control para la mejora continua.

Sinopsis

El proyecto fue elaborado en colaboración con la jefatura y secretaría de INTECAP, delegación de Sacatepéquez, en el cual se tuvo como objetivo mejorar la comunicación interna de la delegación, principalmente en el departamento de servicio al cliente, tanto cliente externo como cliente interno. Para dicho proyecto se llevaron a cabo 2 seminarios de capacitación y reuniones mensuales con todo el personal de la institución, las cuales se continuarán realizando.

INTRODUCCIÓN

Como ya se conoce actualmente, la comunicación es la base de toda buena relación en cualquier ámbito de la vida diaria, de ella dependerá mucho el éxito o el fracaso de cualquier compañía e Institución.

En el presente se muestra la manera en la que se logra fortalecer la comunicación interna del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP, específicamente en la Delegación de Sacatepéquez, estableciendo así un mejor clima organizacional para los trabajadores y mayor eficacia en la información que se otorga al participante en el área de atención al cliente, lo cual, con el constante modo de atención, se logrará mayor cantidad de personas inscritas a cada uno de los eventos que INTECAP promueve a la comunidad.

JUSTIFICACIÓN

Como se mencionó anteriormente, una buena comunicación puede aportar demasiado al éxito que cada compañía e Institución tenga en la curva de crecimiento empresarial.

Una buena comunicación importa no solo hacia el exterior, sino también dentro de la empresa, ya que con ello se mantiene un clima de confianza y de pertenencia de los colaboradores con la compañía.

Por tal razón se decidió realizar un fortalecimiento en la comunicación interna de INTECAP, luego de ser detectada una baja en la misma dentro del diagnóstico realizado.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO:

1.1. Objetivos del diagnóstico

1.1.1. General

Elaborar un diagnóstico en el área de Comunicación de la Delegación de Sacatepéquez del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, dentro y fuera de la ubicación de la Institución, tomando como muestra a sus colaboradores internos y participantes en eventos dentro de la Delegación, con la finalidad de encontrar una o varias estrategias que permitan realizar mejoras en los eventos y servicios que presta INTECAP y de ésta forma atender más participantes.

1.1.2. Específicos

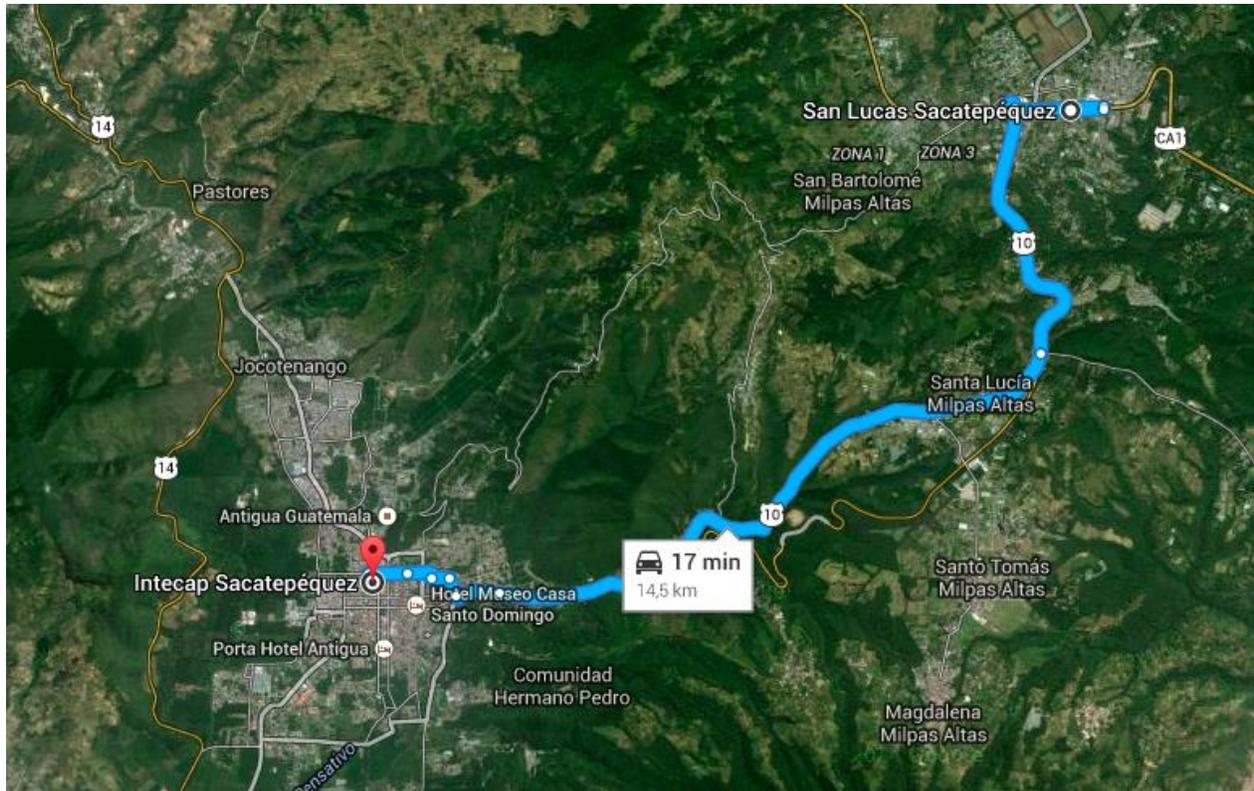
- Evaluar la estructura organizacional existente dentro de la Institución para determinar si existe buen flujo de información de manera vertical y horizontal.
- Determinar si existe distorsión en los flujos de comunicación utilizados por los trabajadores y participantes.
- Determinar si el personal encargado de la comunicación de la organización recibe capacitación para la eficiente relación con los medios de comunicación.
- Elaborar un plan de comunicación para la creación de soluciones a los problemas identificados en el diagnóstico.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP, Delegación de Sacatepéquez, la cual se ubica en la 6ª. Avenida norte No. 25 La Antigua Guatemala.

1.2.1. Ubicación geográfica

La Delegación Departamental de Sacatepéquez del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad está ubicada en la 6ª. Avenida norte no. 25 de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.



Fuente: Google Maps

1.2.2. Antecedentes o historia

En Guatemala se empezó a trabajar en los años 1950 a 1952, en el desarrollo de ideas y en algunas experiencias pioneras que incrementaron el conocimiento del factor humano y sus implicaciones en el campo de las actitudes, intereses y comportamiento ante el trabajo. Estas experiencias e ideas deben ser consideradas precursoras y las que paulatinamente condujeron al surgimiento en 1955 del “CENTRO GUATEMALTECO PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL”. Ubicado en la 8a. Avenida 10-43, zona 1, ciudad de Guatemala. Posteriormente, en mayo - junio de 1956 se trasladó a la 6a. Avenida 5-34, zona 1 (a un costado del Palacio Nacional).

En junio de 1960, por medio de un convenio de Cooperación entre el Estado de Guatemala y el de los Estados Unidos de Norteamérica, se crea el CENTRO DE FOMENTO DE PRODUCTIVIDAD INDUSTRIAL (CFPI) mediante el financiamiento de la Agencia Internacional de Desarrollo (AID), de los Estados Unidos de Norte América y el Ministerio de Economía del Estado de Guatemala. El propósito fundamental de esta entidad fue estimular el desarrollo industrial del país, a través de la elevación de la productividad y el fomento de la inversión.

En mayo de 1964, se crea el CDPI (CENTRO DE DESARROLLO Y PRODUCTIVIDAD INDUSTRIAL) que sustituye al CFPI, como una entidad estatal descentralizada con autonomía funcional, patrimonio propio, fondos privativos y capacidad para operar por el logro de sus fines. El financiamiento del CDPI se da a través de: una asignación del Estado, un impuesto privativo, pagos y cuotas de la iniciativa privada, por servicios prestados y donaciones o aportes de la iniciativa privada y de instituciones nacionales o internacionales. Sus funciones principales se orientaron a cooperar con el Estado y la iniciativa privada para el estímulo de la economía, actuando como nexo entre ambos sectores para fomentar la productividad.

En octubre de 1969 se crea el CENDAP (CENTRO NACIONAL DE DESARROLLO, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD) que sustituye al CDPI, el

CENDAP se integra como una unidad descentralizada con una Junta Directiva formada por: El Ministro de Trabajo y Previsión Social, Ministro de Economía, representantes de la Coordinadora de Asociaciones Comerciales, Industriales y Financieras - CACIF - , La Secretaría General de Planificación Económica - SEGEPLAN- y representantes del sector laboral. El CENDAP se crea para prestar atención, no solo al campo de la productividad empresarial, sino también a la formación acelerada y masiva en el nivel primario laboral, a través de la formación profesional o vocacional. (INTECAP, s.f.)

Dentro de la Delegación de Sacatepéquez es la primera vez que se elabora un proyecto de EPS por parte de un alumno de la Universidad de San Carlos de Guatemala, específicamente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, lo cual nos abre campo dentro de la Institución y es un inicio para que la Delegación permita la elaboración de más proyectos que ayudarán al crecimiento de la misma.

1.2.3. Misión

Formar y certificar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, así como brindar asistencia técnica y tecnológica en todas las actividades económicas, para contribuir a la competitividad y al desarrollo del país.

1.2.4. Visión

Ser reconocidos como la institución líder y modelo en la efectividad de nuestros servicios, que busca constantemente la excelencia.

1.2.5. Valores institucionales

Son los fundamentos que guían la forma de actuar de los integrantes del INTECAP. Para alcanzar la visión y la misión, estos valores se interpretarán así:

Identidad Nacional: Con orgullo por nuestro país, en INTECAP trabajamos con fe y por convicción de engrandecer y desarrollar a Guatemala y a sus habitantes. En forma personal y social defendemos y exaltamos nuestra identidad nacional.

Innovación: Valorizamos el talento humano que genera soluciones originales, creativas y exitosas. Superamos lo cotidiano y somos modelo marcando diferencia positiva de calidad. Somos satisfactores permanentes y estamos adelante de cualquier necesidad.

Compromiso: Un compromiso en el INTECAP es una misión a cumplir con resultados superiores a los esperados. Aplicando los valores institucionales y los satisfactores de calidad, puntualidad, responsabilidad, ética, comunicación, trabajo en equipo y productividad, brindamos bienestar a las personas, a las empresas y a nuestra patria Guatemala.

Integridad: Actuamos justa y correctamente haciendo el bien. Todo servicio, atención y trabajo es de respeto a las personas, leyes y normas. Con ética y autenticidad realizamos nuestras labores de forma honesta y ejemplar.

1.2.6. Política de Calidad

Mejorar día a día nuestros servicios de capacitación y asistencia técnica, para incrementar la productividad, aplicando los valores institucionales, para cumplir los requerimientos de los clientes. ¹

¹ <http://intecap.edu.gt/index.php/el-intecap/135-quienes-somos> ¿Quiénes Somos? Consultado el 18 de febrero de 2015.

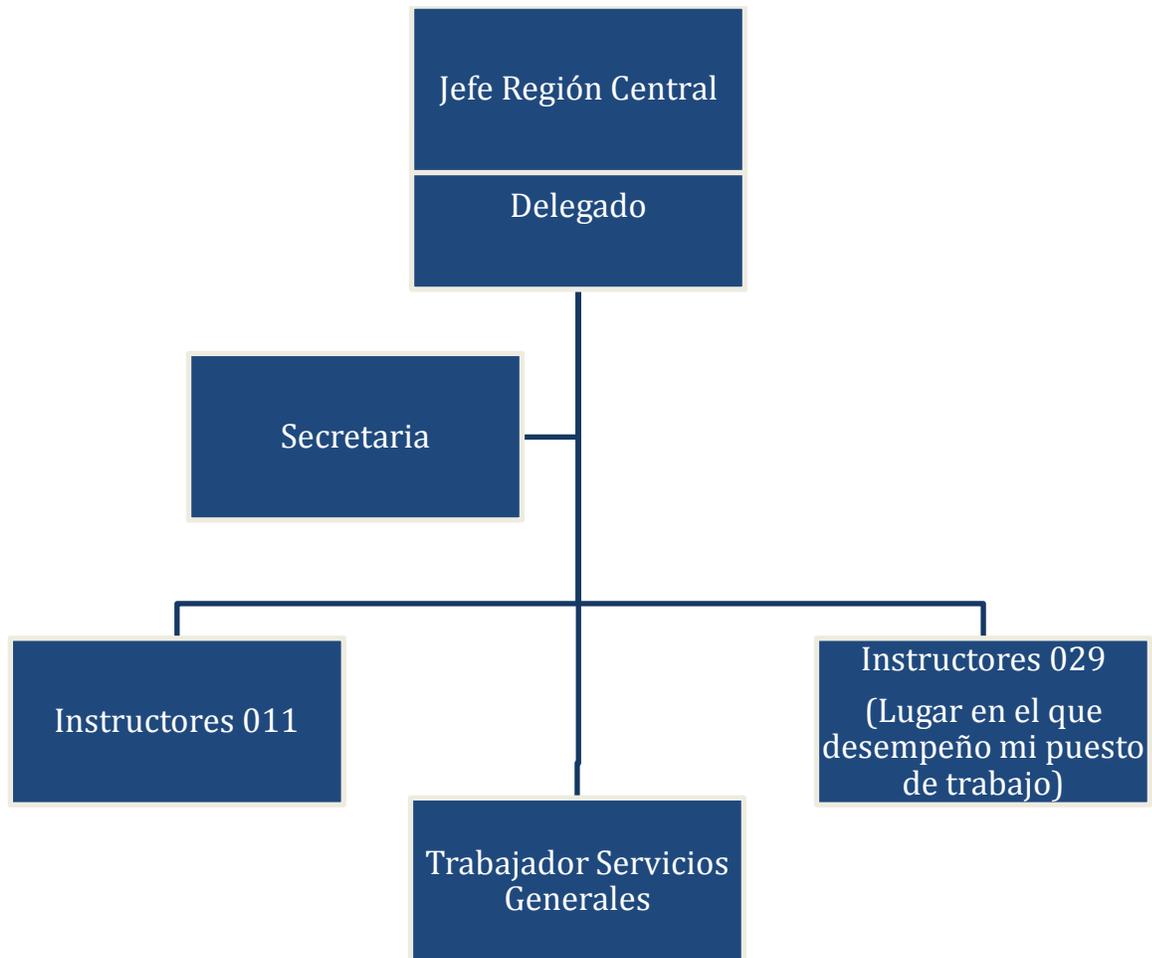
1.2.7. Público Objetivo

INTECAP está dirigido a diferentes sectores; El primer sector es el grupo de jóvenes en edades de 14 a 16 años quienes están por ingresar a una carrera de diversificado. Del sector económico b-.

El segundo grupo es el de Jóvenes Adultos de 16 a 24 años quienes están por integrarse al mundo laboral y recurren a estudiar técnicos como carpintería, electricidad, cocina, etc. Siempre del sector b-.

Y el tercer grupo es el de las empresas, quienes adquieren eventos de asistencia técnica para un sector o grupo de trabajadores, con especificaciones técnicas.

1.2.8. Organigrama de la Delegación Departamental



1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

Se utilizará el método científico, el cual consiste en: Observación, inducción, hipótesis, experimentación y antítesis de la hipótesis. El primer paso será la observación del funcionamiento interno y formas de comunicación de la Institución, así como los posibles problemas en ella. Luego se procederá a plantear la hipótesis, seguido la comprobación de las mismas mediante la recopilación de datos estadísticos.

Con ésta observación se podrán enlistar las ventajas y desventajas de la comunicación interna y externa del INTECAP, sin dejar por un lado las fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas de comunicación organizacional.

1.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

1.3.2.1. Encuesta

Para la recolección de datos se hará uso de la encuesta, ésta tendrá como muestra un grupo de estudiantes de una carrera dentro de la Delegación de Sacatepéquez así como una encuesta distinta para los empleados del área administrativa y operativa de INTECAP.

1.3.2.2. Entrevista

Se llevará a cabo la entrevista con el Delegado Departamental con el objetivo de conocer y recabar información sobre las necesidades que ve reflejadas en la Delegación.

1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO

febrero 2015

Domíngo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1	2	3	4	5	6	7
	REALIZACIÓN DE CALENDARIO PARA ACTIVIDADES DE EPS	RECOGER CARTA PARA INSTITUCIÓN O EMPRESA PARA EPS	INICIA SEGUNDA ETAPA CONTRUCCION DEL DIAGNÓSTICO			
8	9	10	11	12	13	14
		ENTREGA DE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE EPS EN LA INSTITUCIÓN				
15	16	17	18	19	20	21
			ENTREVISTA CON EL DELEGADO DEPARTAMENTAL	REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A LA MUESTRA DE PARTICIPANTES	REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A LOS COLABORADORES	
22	23	24	25	26	27	28
	2					
	ENTREGA DE DIAGNÓSTICO					

Notas:

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de la entrevista

Todas las entrevistas en la elaboración del presente diagnóstico se llevan a cabo por la alumna Jessica Guadalupe Sian Mayorga, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, carné No. 201016526.

Fecha de realización:

Miércoles 18 de febrero de 2015.

Entrevistado:

Ing. Ricardo Rubio, Delegado Departamental de Sacatepéquez del INTECAP.

NOMBRE:	Ricardo Rubio
PUESTO:	Delegado Departamental
ENTREVISTA:	
1. ¿Cómo considera que es la comunicación interna de la Delegación? "Bastante buena, los instructores y el personal me tienen bastante confianza".	
2. ¿Cómo es la comunicación que tiene con sus altos mandos? "Es un poco difícil tener una buena comunicación, o una comunicación efectiva, ya que el jefe de la región siempre está bastante ocupado".	
3. ¿Cree que existe una buena comunicación entre los trabajadores y los participantes? "En su mayoría, si, aunque a veces es difícil trabajar con todos juntos".	
4. ¿Cree que existe alguna deficiencia de comunicación interna en la Delegación de Sacatepéquez de INTECAP? "Creo que la comunicación es buena, puede mejorar, pero en lo que cabe estamos bastante bien, a veces es difícil reunir a todos los instructores a una junta, pero se hace lo que se puede".	

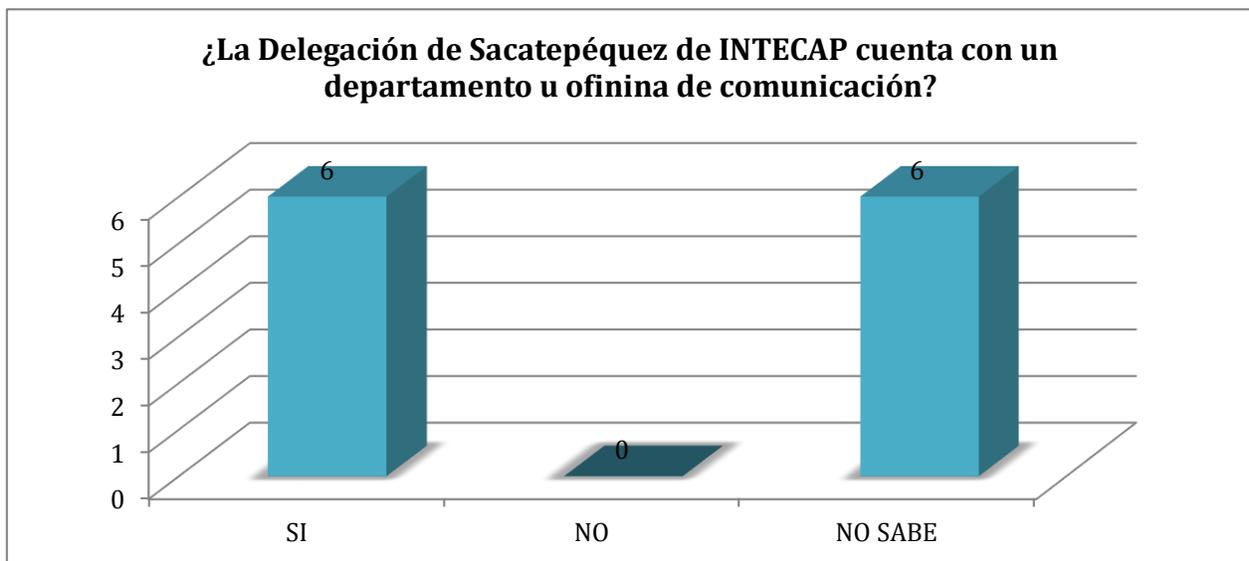
1.4.2. Resultado de las entrevistas

Los resultados de la entrevista así como de las encuentra realizadas se encuentra descrito en cada gráfica para una visualización más detallas y un análisis más profundo.'

1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones

A continuación se presenta el resultado de las encuestas realizadas a los colaboradores del nivel administrativo y operativo de la Delegación Departamental de Sacatepéquez de INTECAP.

Gráfica 1

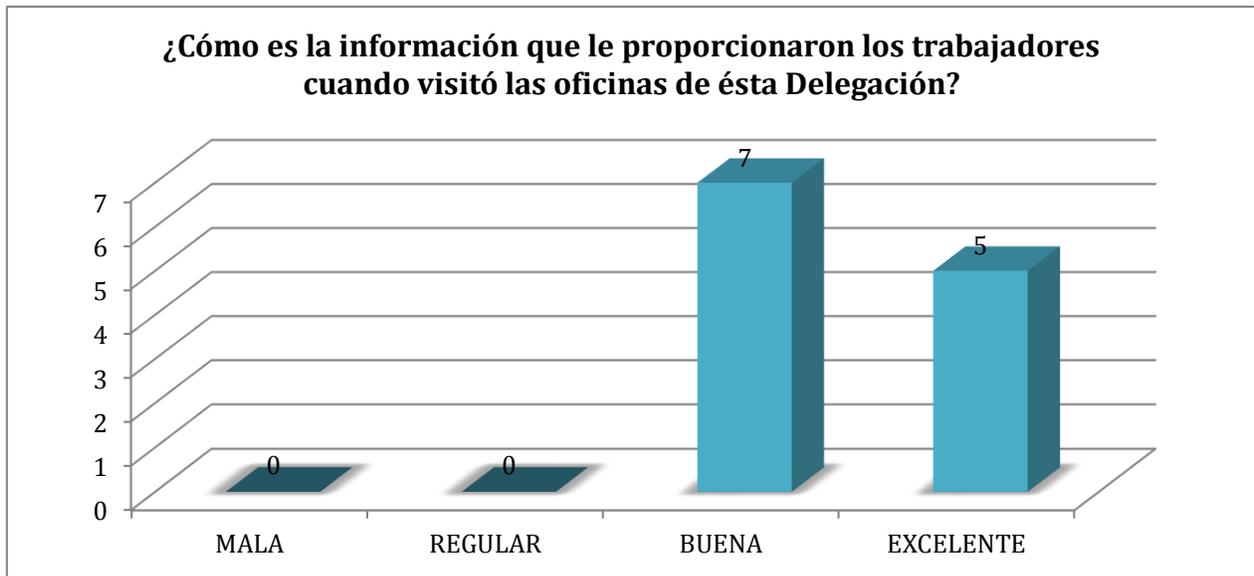


Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

INTECAP cuenta con un departamento de Mercadeo en la Sede Centra, ubicada en la Zona 4 de Guatemala, éste es el encargado de manejar la Imagen Institucional, así como la formación de estrategias de comunicación y publicidad, pero dentro de la Delegación no hay ningún departamento o persona encargada de ello.

Se tomó como muestra a un grupo de 12 participantes de la carrera Organizador de eventos. De los cuales 6 afirmaron la existencia de la oficina y 6 no lo sabía, a pesar de las afirmaciones, la oficina o departamento no existe en la Delegación

Gráfica 2

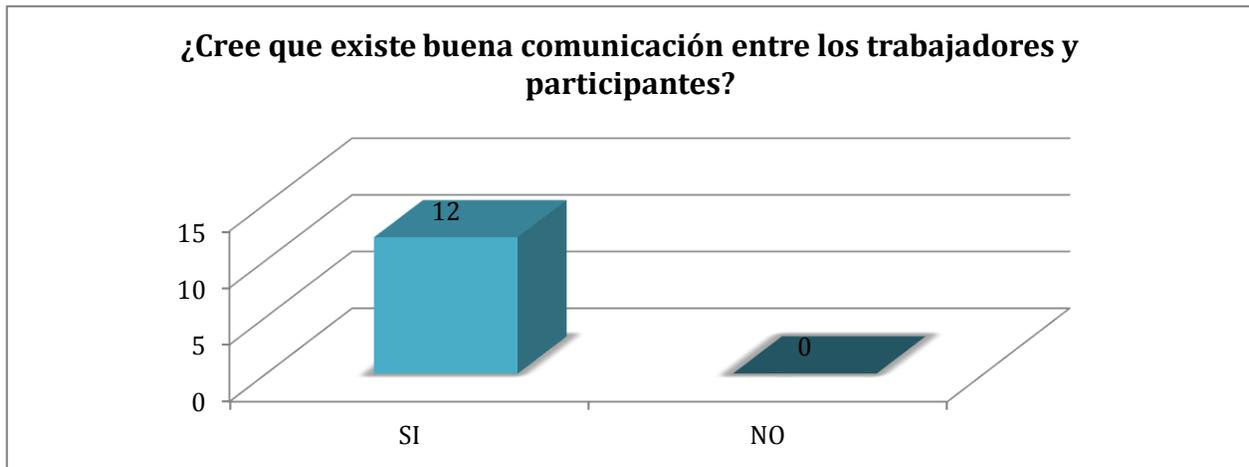


Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Los términos “Comunicar” y “comunicación” aparecen por primera vez en la lengua francesa en la segunda mitad del siglo XIV. En su sentido básico, suponen una acción comunitaria de participar en común o poner en relación y remiten al vocablo latino “comunicare”. En el inglés, provienen de la raíz “communis”. Es decir, que el sentido del término “comunicar” alude a la idea de “participar en”. (Zarawsky, 2004)

La anterior descripción nos permite observar la importancia de la comunicación en cualquier ámbito, luego de analizar los resultados podemos encontrar que la delegación no cuenta con una mala oficina de información, pero tampoco es excelente.

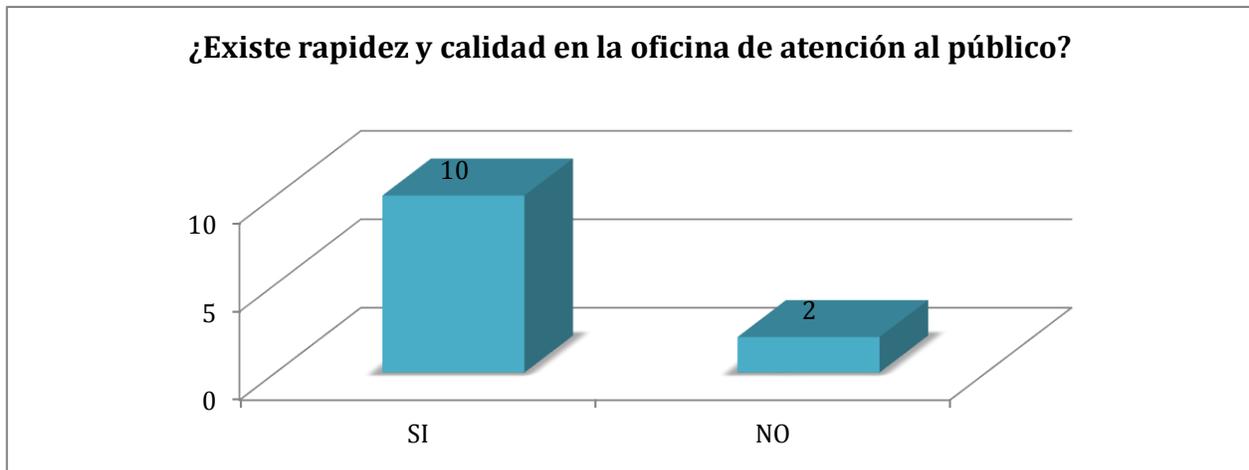
Gráfica 3



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Según los participantes, y lo que pueden observar, hay buena comunicación entre los empleados y los alumnos de la delegación. Lo cual es bueno, ya que permite que el alumnado sienta confianza en la gente que trabaja a nivel operativo y administrativo.

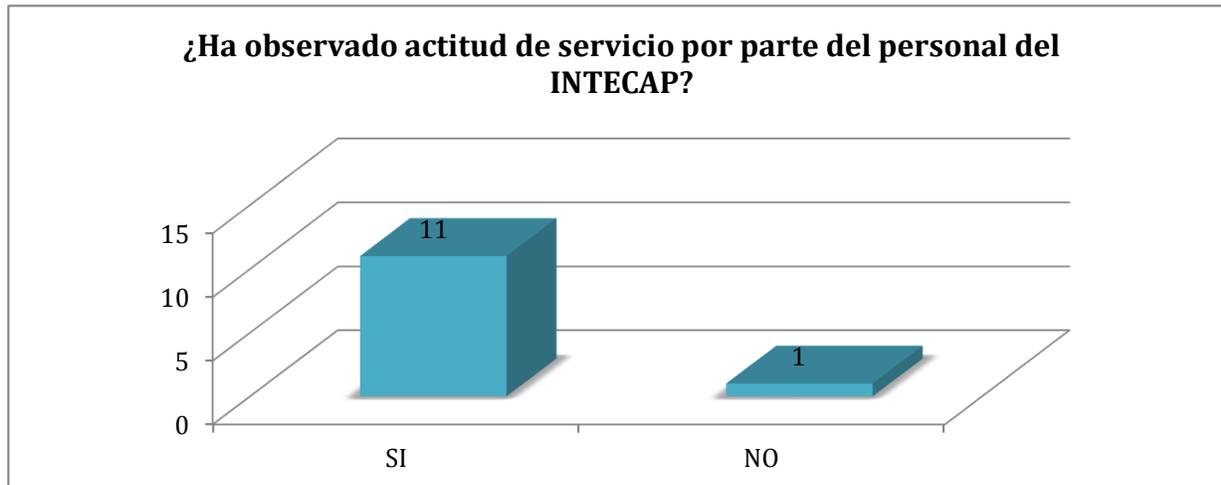
Gráfica 4



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Según el resultado, la atención y rapidez con la que se trabaja es muy buena, pero hay 2 respuestas negativas, lo cual significa que no se tiene el 100% de perfección.

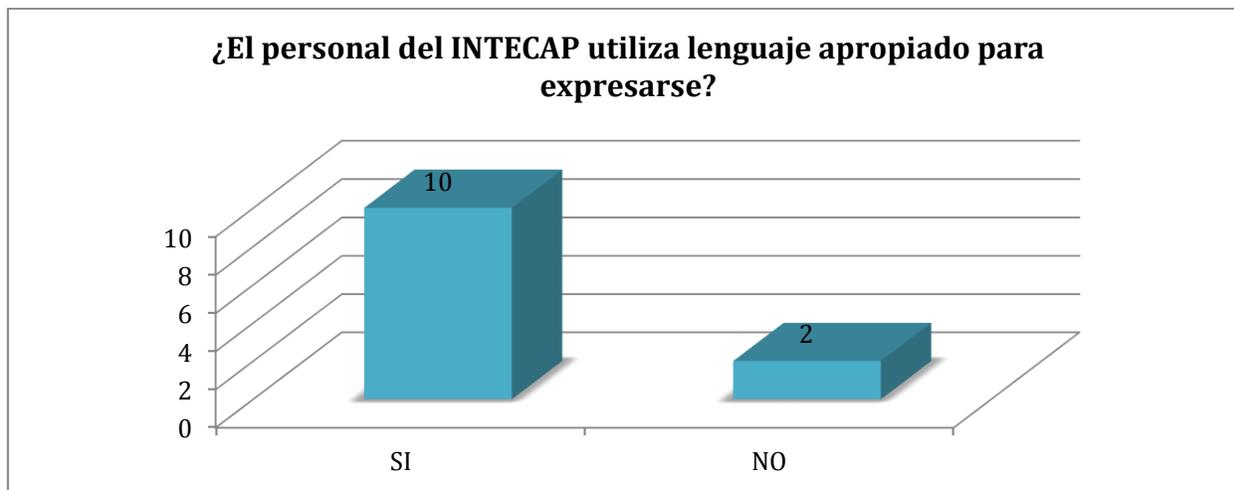
Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

De las 12 personas encuestadas, únicamente 1 de ellas respondió de forma negativa, es necesario que todo el personal de INTECAP demuestre actitud servicial hacia los participantes, quienes son el elemento principal de la Institución.

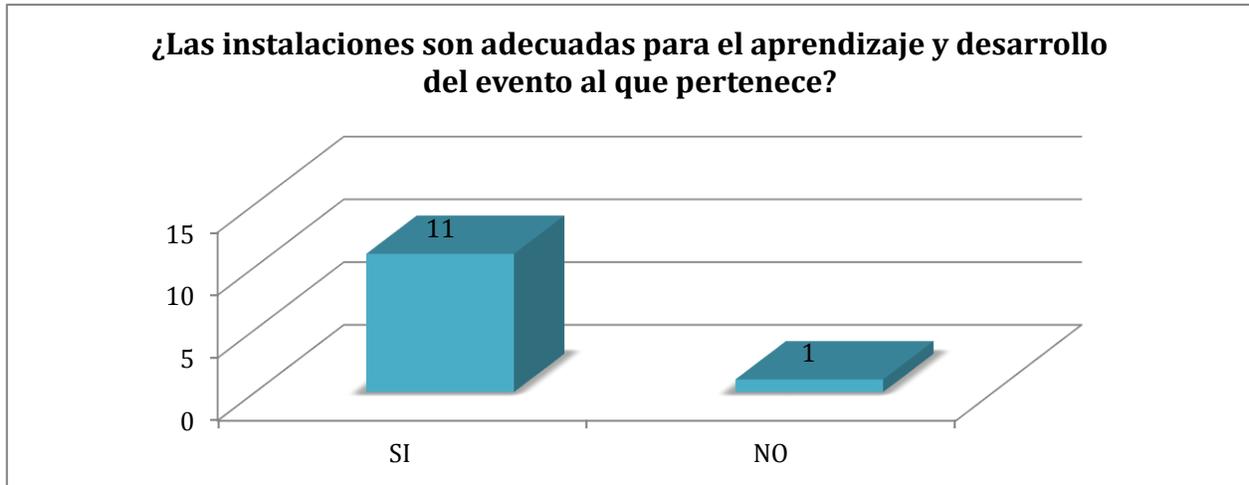
Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

El lenguaje que se utiliza es importante, principalmente en un Centro de Capacitación, según la encuesta, éste punto se encuentra deficiente.

Gráfico 7

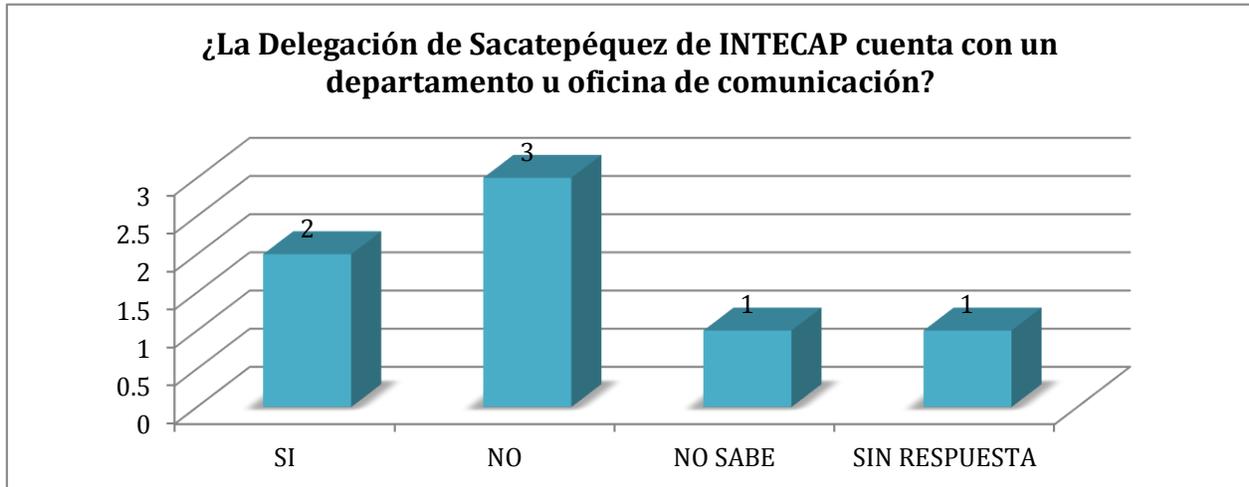


Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Según la encuesta, las instalaciones son adecuadas para el desarrollo de la Carrera Organizador de Eventos, más no es el adecuado para otras áreas según las encuestas realizadas a los colaboradores administrativos y operativos.

A continuación se presenta el resultado de la encuesta realizada a 7 empleados del área operativa y administrativa de la Delegación de Sacatepéquez de INTECAP.

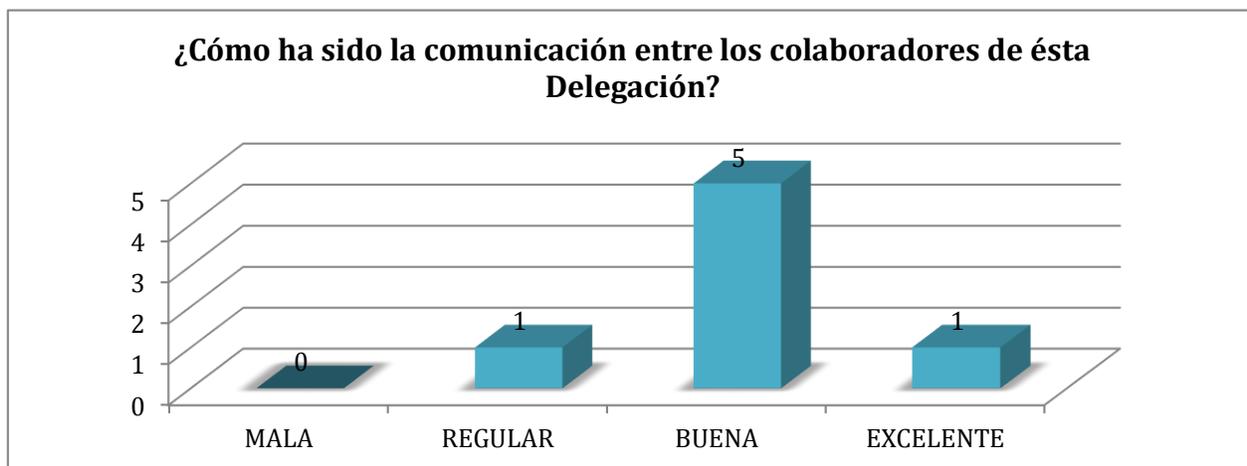
Gráfica 8



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

A pesar de que la encuesta se realizó a los trabajadores de la Institución, se puede observar que aún existen personas que no tienen todo el conocimiento sobre la existencia de éste departamento dentro de la Delegación. Es necesario para el clima organizacional que los colaboradores tengan toda la información sobre la Institución en la que se encuentran.

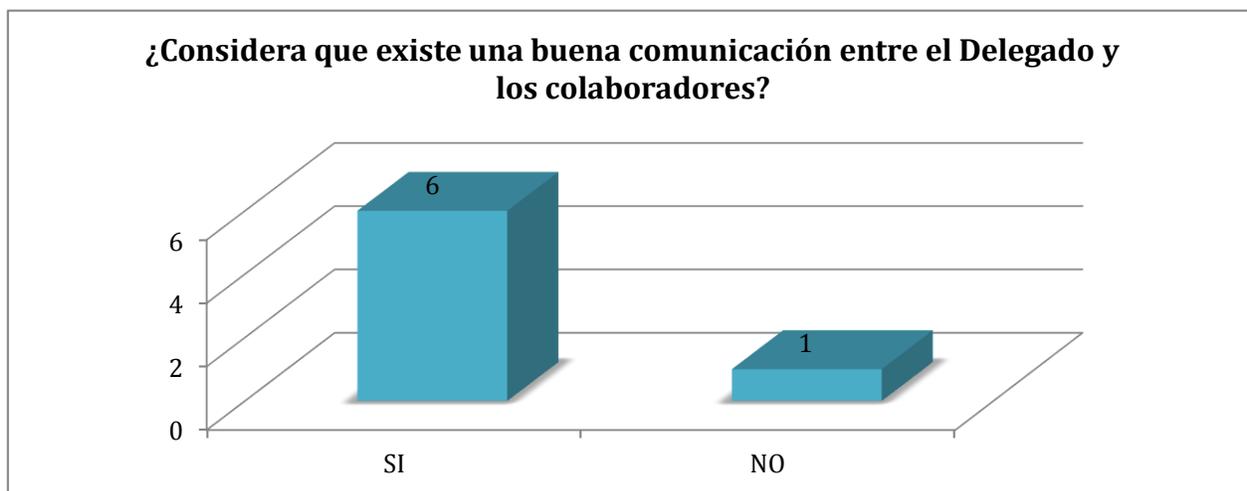
Gráfica 9



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Entre los empleados de INTECAP se puede observar que hay una buena comunicación, pero el objetivo es que la comunicación sea excelente para que el ambiente laboral sea más estable y productivo.

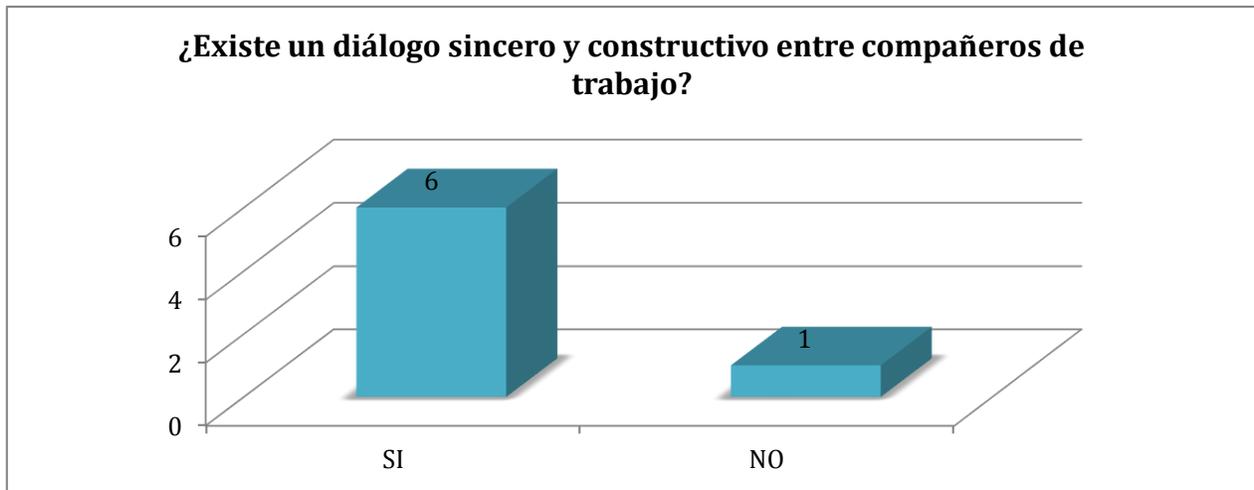
Gráfica 10



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Lo más importante dentro de una compañía es que haya buena comunicación en forma vertical y en forma horizontal, en éste caso la comunicación vertical está bastante bien, pero aun así hay 1 persona que no considera lo mismo.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Entre los miembros de todos los departamentos existe el 90% de acierto en la efectividad del diálogo según el resultado y análisis de las encuestas realizadas.

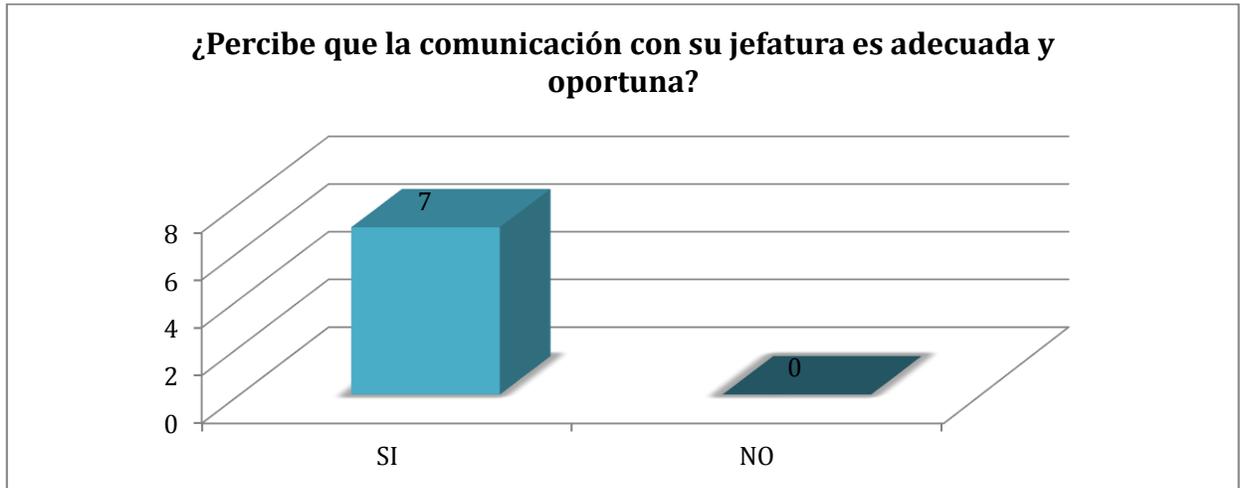
Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

En cualquier área de empleo es necesario que el ambiente laboral sea el más adecuado para el desarrollo óptimo de las actividades, pero si en algún lugar no está cumpliéndose entonces el Delegado o Jefe deberá crear un ambiente de armonía.

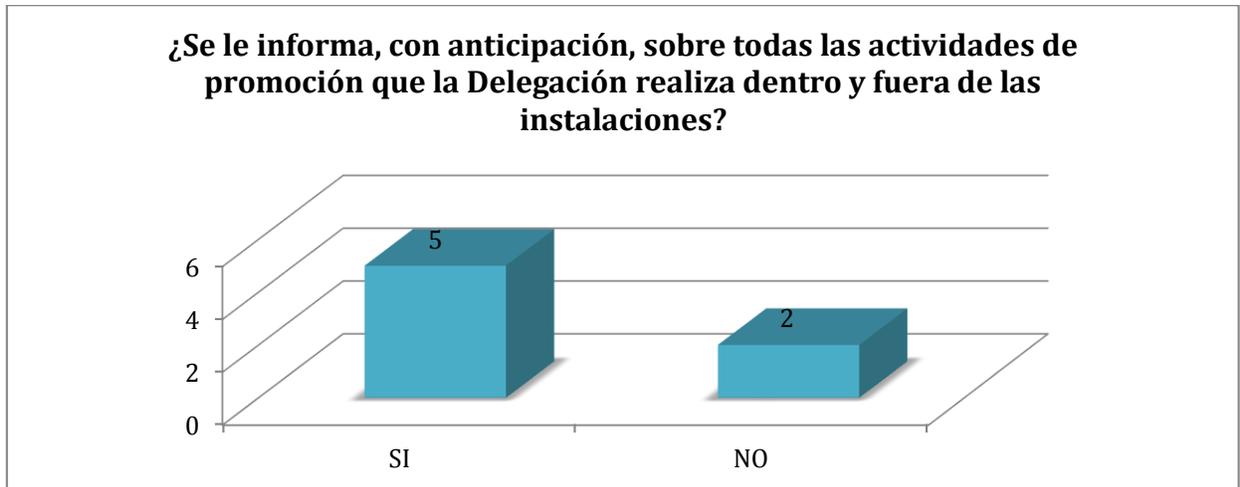
Gráfica 13



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Uno de los pocos resultados con un 100% en una sola respuesta, en éste caso, la muestra encuestada afirma la comunicación adecuada y oportuna con la jefatura de la delegación.

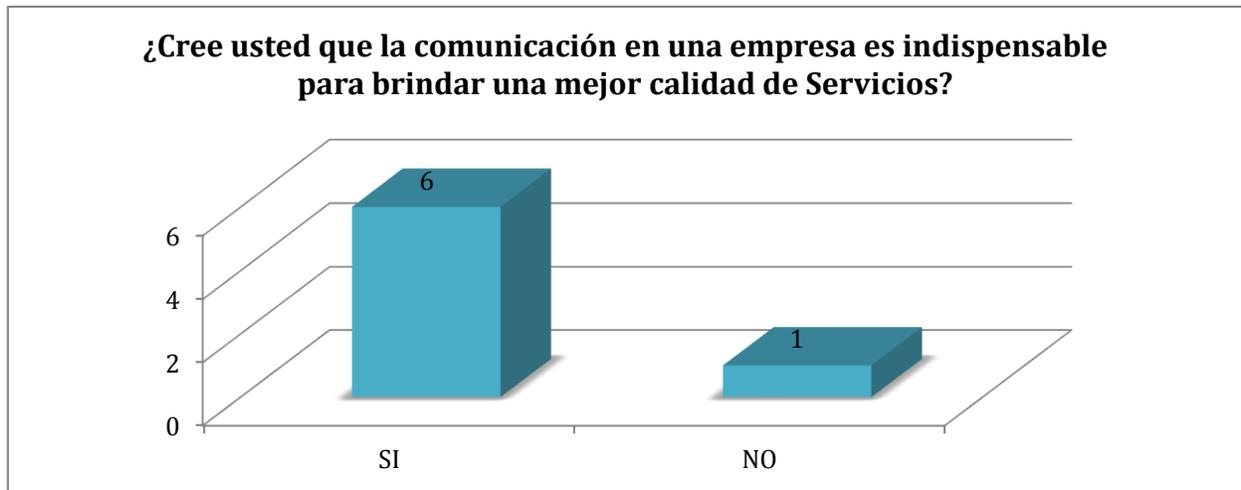
Gráfica 14



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

En una empresa, debe existir un medio por el cual los empleados conozcan todas las actividades que se realizan en la empresa dentro y fuera de las instalaciones, de esto modo el proceso de comunicación se ve optimizado y cada empleado puede comentar a otras personas lo que la institución realizará y se optimiza la publicidad de boca en boca.

Gráfica 15



Fuente: Elaboración propia, 20 de febrero de 2015

Una sola persona considera que no es necesaria una buena comunicación en la calidad de los servicios, pero el 90% si lo considera. De ello dependerá la propuesta de ejecución.

La última pregunta del cuestionario fue abierta, entre las respuestas se detectaron las siguientes necesidades:

Las instalaciones no son o están ubicadas en el estado correcto, debido a que el establecimiento no es de la Institución y se ha acomodado de acuerdo al espacio de la casa.

Falta de promoción entre la Delegación y las empresas.

Poco personal administrativo.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1. Fortalezas:

El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) tiene la ventaja de contar con suficiente personal capacitado en el área de comunicación y atención al público, lo cual le ayudará a capacitar a otras personas que necesiten refuerzo en el área.

1.5.2. Oportunidades:

La Institución puede cubrir capacitaciones técnicas a nivel nacional y a nivel centroamericano, en distintas áreas, entre ellas comunicación y lenguaje.

1.5.3. Debilidades:

La Delegación de Sacatepéquez no cuenta con instalaciones aptas para cubrir con más áreas de capacitación, asimismo las áreas que si se cubren no se pueden dar en las condiciones adecuadas.

1.5.4. Amenazas:

INTECAP se destaca por la capacitación de calidad, pero actualmente existen más de 5 academias de capacitación en diferentes áreas dentro del departamento de Sacatepéquez.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTEDECENTES COMUNICACIONALES

La Delegación departamental de Sacatepéquez del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) tiene más de 35 años de prestar sus servicios de capacitación dentro del casco urbano y rural de Antigua Guatemala, bajo el primer delegado Rafael Moreira.

Actualmente la Delegación cuenta con un departamento de jefatura, secretaría, el grupo operativo de instructores en su renglón 029 y 011 y el área de servicios generales.

El área en la cual se realizará el Ejercicio Profesional Supervisado será la jefatura en conjunto con la secretaría, la cual también tiene funciones de atención al cliente. Estos departamentos están en funcionamiento desde que la Delegación lleva a cabo sus operaciones.

Anteriormente no se han elaborado proyectos similares en ninguna de las áreas, de hecho es la primera vez que se elabora un EPS dentro de la Delegación Departamental de Sacatepéquez de INTECAP.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:

Una vez trazada la situación es necesario definir los objetivos de comunicación, es decir, qué es lo que se quiere conseguir con la elaboración del plan de comunicación.

2.2.1. Objetivo General:

Realizar un plan de Comunicación para la implementación de estrategias de comunicación interna y externa con el público objetivo y el personal del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

2.2.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Implementar métodos de comunicación efectiva entre la jefatura y el personal operativo de la Delegación.
- ✓ Capacitar al instructor para enfocarlo a un sentido de pertenencia dentro de la Delegación.
- ✓ Capacitar a las personas encargadas de la atención al cliente.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO:

El grupo objetivo es el conjunto de personas y organizaciones que se quiere alcanzar con las acciones de comunicación, que generalmente, son considerados consumidores o usuarios potenciales del producto o servicio promocionado. (Talaya, 2008)

El público objetivo a quienes se pretende involucrar con el plan de comunicación es a los trabajadores que laboran dentro de la Institución de la Delegación Departamental de Sacatepéquez del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), quienes en total forman 22 miembros incluyendo secretaría y el delegado departamental, así como el encargado de servicios generales.

2.3.1. Trabajadores presupuestados:

Son empleados bajo el renglón 011 y que en su mayoría cuentan con varios años de laborar para la Institución. Su mayoría comprende la edades de 35 a 60 años, en ambos géneros, con un nivel socio-económico medio, medio alto.

2.3.2. Trabajadores por contrato:

Son empleados bajo el renglón 021, 022 y 029 quienes en su mayoría son instructores en el nivel operativo de la Institución. La mayoría comprende entre las edades de 25 a 60 años de edad, en ambos géneros, con un nivel socio-económico medio, medio algo, medio bajo, con estudios universitarios en un nivel técnico como mínimo.

2.3.3. Participantes activos:

Son las personas que actualmente están inscritos y asisten a algún curso o carrera de las cuales se imparten en la Delegación, incluyendo las áreas de gastronomía, corte y confección, belleza, repostería, administración, inglés, informática, hidroponía, lombricultura y organización de eventos. Algunos son cursos cortos y otros son carreras. Comprendidos entre las edades de 18 a 35 años, en ambos géneros, nivel socio-económico medio, residentes de La Antigua Guatemala y aldeas a su alrededor.

De éste grupo, se tomará como muestra el grupo de 12 participantes de la carrera Administrador de Bares y Restaurantes, quienes estudian en la Delegación hasta el mes de diciembre del presente año.

2.3.4. Público en general:

Son las personas que acuden a la Delegación por información sobre los cursos que ésta proporciona en La Antigua Guatemala. En su mayoría se encuentran en las edades de 25 a 50 años de edad, dependiendo de la especialidad que deseen estudiar, en ambos géneros, nivel socio-económico medio, medio bajo, estudios entre tercero básico y los primeros semestres en la universidad.

2.4. EL MENSAJE:

Lo más importante dentro de la comunicación es el mensaje, que éste sea comprendido por el público al que va dirigido, de ésta manera se logrará el objetivo del plan de comunicación.

En ésta etapa se ha de identificar el mensaje que queremos transmitir a la audiencia, tanto interna como externa, para ello es necesario sintetizar la información que se transmitirá al participante y al trabajador.

El mensaje será “**Somos Intecap**“, esto encierra en 2 simples palabras ese sentido de pertenencia que el instructor debe transmitir al participante para que éste también se sienta parte de la Institución.

2.5. ESTRATEGIAS:

Como se diagnosticó anteriormente, dentro de la institución hay deficiencias en el área de comunicación interna, por lo cual la estrategia a trabajar será el fortalecimiento de la misma.

Al fortalecer la comunicación interna de INTECAP, Delegación Sacatepéquez se logrará un mejor flujo en la información entre el personal así como la información que se les proporciona a los participantes en el área de atención al cliente.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN:

Se llevarán a cabo reuniones mensuales sobre los avances de la Delegación así como la información relevante que se tenga que transmitir a todo el personal.

De la misma forma se llevarán a cabo varios seminarios de capacitación al personal, para que transmitan una mejor información a su grupo objetivo.

Los participantes son la parte principal y la razón de ser de INTECAP, por lo cual se llevará a cabo un seminario de capacitación a las personas encargadas de atender al público, esto con el objetivo de enseñarles a optimizar el tiempo en la atención al participante que llega por información, así como la claridad y eficacia de la información misma, para que el participante se vaya satisfecho y claro, y de éste modo decida tomar uno de los cursos que se le indicaron.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD INTECAP, DELEGACIÓN DE SACATEPÉQUEZ”

3.1.1. Financiamiento:

El proyecto desarrollado tuvo un financiamiento por parte de la epesista, quien fue la responsable de cubrir con todos los gastos que a continuación se detallan.

3.1.2. Presupuesto:

Actividad	Monto.	Total	Financiado por
Contratación de un experto para impartir un seminario sobre atención al cliente y cultura de servicio. 2 seminarios de 2 horas cada uno	Q100 c/hora	Q400.00	Servicio Ad Honorem
Alquiler de salón para las reuniones mensuales. Duración de 20 minutos en cada reunión, se realizarán 4 reuniones	Q.150 c/reunión	Q600.00	Patrocinado por la Institución INTECAP
Pago de honorarios, 6 meses de duración del EPS	Q 800 c/mes	Q4,800.00	Servicio Ad Honorem
Costos de gasolina y/ó transporte.		Q1,500.00	Financiado por la epesista
Costos de impresiones, papel, uso de internet, etc.		Q800.00	Patrocinados por la Institución INTECAP
Pago por el trabajo de la Profesional en Comunicación		Q7,000.00	Servicio Ad Honorem
TOTAL DE GASTOS:		Q15,100.00	

3.1.3. Beneficiarios:

Dentro del proyecto desarrollado podemos encontrar como beneficiarias a las siguientes personas:

3.1.3.1. EI INTECAP:

La primer parte, y principal beneficiada es la delegación departamental de Sacatepéquez del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, con la que se trabajó el Ejercicio Profesional Supervisado, ya que se beneficia desde el punto de comunicación interna con el personal así como en la comunicación externa con el público objetivo.

3.1.3.2. El personal de la Institución:

Todos los colaboradores de la Delegación también se vieron beneficiados directamente, ya que con el plan ejecutado se logró una mejora en la comunicación interna vertical y horizontal, así como el sentido de pertenencia y comodidad de cada uno hacia la Institución.

3.1.3.3. El público objetivo

Otro grupo beneficiado con éste proyecto es el grupo objetivo de la Institución, los participantes, ya que ahora obtendrán información más clara por parte de atención al cliente, así como un servicio de mejor calidad y de la misma forma la Institución tendrá más alto el número de participantes por evento.

3.1.4. Recursos Humanos:

PERSONAL	PUESTO	ACTIVIDAD
Ing. Ricardo Rubio	Delegado Departamental	<ol style="list-style-type: none">1. Comunicación directa con la epesista.2. Autorización en la ejecución del proyecto.3. Comunicación directa con la supervisión de la epesista.
Ligia Velásquez	Asistente administrativa	<ol style="list-style-type: none">1. Recibimiento del experto en los seminarios.2. Entrega de memorándums al personal para la citación a las reuniones establecidas.3. Proveer materiales a la epesista tales como impresiones, papel, internet, etc.
Mynor Gómez	Mantenimiento	<ol style="list-style-type: none">1. Proveer el espacio para impartir los seminarios y reuniones de trabajo.2. Limpieza del área para reuniones.

Lic. Gerardo Dávila	Experto en el área	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar los seminarios para los que fue contratado. 2. Proporcionar el seguimiento al personal de la Institución sobre los seminarios otorgados.
Guadalupe Sian	Instructora de Informática / Epsista USAC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargada de coordinar y planificar las reuniones con el personal así como la estrategia de comunicación.

3.1.5. Área Geográfica de Acción:

El plan de Comunicación fue ejecutado en su totalidad dentro de las instalaciones de la Delegación Departamental de Sacatepéquez del INTECAP, las cuales se encuentran en la 6ª. Avenida Norte No. 25, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

ESTRATEGIA

La estrategia a trabajar está ligada al fortalecimiento de la comunicación interna del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, INTECAP, Delegación de Sacatepéquez, ya que se detectó cierta falla en el área de atención al cliente así como falta de sentido de pertenencia por parte del personal de la Institución, así que se trabajará con la comunicación tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

Para lo cual se requiere de varios seminarios, tanto para el personal en general como para el área de atención al cliente, así como reuniones mensuales en las cuales se dará información general al personal administrativo y operativo de la Delegación de Sacatepéquez.

ACCIÓN 1

Se realizó el primer seminario planteado en la estrategia, dirigido al personal encargado de la atención al cliente, en dicho seminario se vieron involucrados el Delegado Departamental, Ing. Ricardo Rubio, la secretaria administrativa, Ligia Velásquez y un instructor de apoyo en el área, Luis García Salas.



Seminario de atención al cliente.
12/06/2015
Fuente: Elaboración propia

ACCIÓN 02

Se realizó la primer reunión con el personal administrativo y operativo de la Delegación de Sacatepéquez, con el objetivo de retroalimentar las actividades anteriores así como de informar sobre nuevas actividades a realizarse.



Primer reunión mensual interna.
06/07/2015
Fuente: Elaboración propia

ACCIÓN 03

Se llevó a cabo el segundo seminario dirigido al personal de la Institución, tanto administrativo como operativo, manejado por el Lic. Gerardo Dávila, quien tuvo como objeto principal encontrar las deficiencias que no permiten que se desarrolle un clima organizacional adecuado, asimismo proporcionar las herramientas necesarias para tener una comunicación asertiva tanto vertical como horizontal dentro de la Delegación y también fuera, con el personal de otras delegaciones y centros.



Seminario a todos los trabajadores de la Delegación
14/07/2015
Fuente: Elaboración propia

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

junio 2015

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
	1	2	3	4	5	6
			Calendarización de eventos con el Delegado departamental			
7	8	9	10	11	12	13
	Contratación del Lic. Gerardo Dávila para impartir el primer Seminario				Ejecución del Seminario de Servicio al Cliente	
14	15	16	17	18	19	20
			Supervisión por parte de Coordinación EPS en INTECAP			
21	22	23	24	25	26	27
		Contratación del Lic. Gerardo Dávila para impartir el Segundo Seminario	Seguimiento por parte del Lic. Gerardo Dávila a las personas que tomaron el primer seminario			
28	29	30				
	Notas:					

julio 2015

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
			Calendarización de las reuniones mensuales hasta diciembre.			
12	13	14	15	16	17	18
		Desarrollo del Segundo seminario al personal de la Delegación			Finalizan 300 horas de práctica dentro de la Institución	
19	20	21	22	23	24	25
	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	
26	27	28	29	30	31	
	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Sexta Etapa: Elaboración del Informe	Entrega del Informe de Ejecución	
		Notas:				

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

De la primer acción se tuvo un resultado bastante bueno, ya que desde el momento en que se realizó la primer reunión de equipo, en el primer mes, los colaboradores internos de INTECAP iniciaron un proceso de mejor manejo en el flujo de información, así como el beneficio de conocer el 100% de las actividades que INTECAP realizaría durante ese mes. De ésta manera los empelados iniciaron una mejor comunicación tanto vertical como horizontal.

Estas reuniones se continuarán realizando mensualmente, pero ahora organizadas por el Delegado departamental, el primer Jueves de cada mes, para tener una mejora continua.

De las acciones 02 y 03 se obtuvo como resultado que cada empleado iniciara un proceso en el cual se sienta parte de la Institución, no solo como área laboral sino como parte también de su vida, y los participantes ahora reciben una información más certera aumentando así el numero de participantes inscritos desde el 12 de agosto en un 7% por ciento según las tablas estadísticas de la Delegación.

CONCLUSIONES

- ✓ Mediante las entrevistas realizadas a los participantes que visitan la oficina de atención al cliente de la Delegación de Sacatepéquez de INTECAP se determinó que no existe buena información acerca de los servicios o procesos que brinda ésta unidad.
- ✓ Se determinó que los trabajadores de la Delegación del INTECAP carecen de información acerca de todos los cambios de norma y leyes que realiza la institución, y esto provoca proporcionar información incorrecta.
- ✓ Los trabajadores de INTECAP, Delegación Sacatepéquez no se sienten parte de la Institución.
- ✓ Lo que más afecta a los servicios que proporciona la Delegación es la carencia de personal e infraestructura adecuada para cada evento que se provee.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar la propuesta y solicitud para que dentro de la Delegación se cree una sección de Comunicación como parte importante del desarrollo de sus actividades.
- ✓ Continuar con las reuniones mensuales en las cuales se mantendrá informado a todo el personal sobre cambios que hace la Institución.
- ✓ Elaborar actividades de recreación dentro de la Delegación en la cual puedan los trabajadores convivir con todos los compañeros, para que así haya más comunicación entre todos y se ayude a que cada uno se sienta cómodo dentro de la Institución.
- ✓ Realizar solicitudes constantes en la mejora del mobiliario y equipo de cada salón, así como la mejor de infraestructura y contratación de más personal operativo y administrativo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Antecedente:** Es un término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede (que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar). (Definicion.de, s.f.)
2. **Autenticidad:** Calidad y carácter de verdadero o autorizado. (DefiniciónABC, s.f.)
3. **Bibliografía:** Es la descripción y el conocimiento de libros. Se trata de la ciencia encargada del estudio de referencia de los textos. La bibliografía incluye, por lo tanto, el catálogo de los escritos que pertenecen a una materia determinada. (Definicion.de, s.f.)
4. **Comunicación:** La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. (Definicion.de, s.f.)
5. **Cronograma** Es un concepto que se utiliza en varios países latinoamericanos para mencionar a un calendario de trabajo o de actividades. (Definicion.de, s.f.)
6. **Diagnóstico:** Palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *diag-* que significa “a través de”; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo –*tico* que se define como “relativo a”. (Definicion.de, s.f.)
7. **Eficacia:** La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (DefiniciónABC, s.f.)

8. **Eficiencia:** refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. (Definicion.de, s.f.)
9. **Egrafía:** Dirección de una página web que ha sido consultada con un fin, esta va en un trabajo de investigación al final. (DefiniciónABC, s.f.)
10. **Empleo:** Desde una perspectiva, puede entenderse como la acción y el efecto de generar trabajo y ofrecer puestos laborales. (Definicion.de, s.f.)
11. **EPS:** Ejercicio Profesional Supervisado.
12. **Estrategia:** El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro. (Definicion.de, s.f.)
13. **Ética:** Se trata del estudio de la moral y del accionar humano para promover los comportamientos deseables. (Definicion.de, s.f.)
14. **Exaltar:** Se trata de un adjetivo que califica a aquel o a aquello que dispone de excelencia, perfección o brillantez. (DefiniciónABC, s.f.)
15. **Excelencia:** Es una palabra que permite resaltar la considerable calidad que convierte a un individuo u objeto en merecedor de una estima y aprecio elevados. (Definicion.de, s.f.)
16. **Fundamentos:** Fundamento es el principio o cimiento sobre el que se apoya y se desarrolla una cosa. (Definicion.de, s.f.)

- 17. Gráfica:** Se entiende a la representación de datos, casi siempre numéricos, aunque también pueden ser figuras o signos, a través de líneas superficies o símbolos para determinar la relación que estos mantienen entre sí. (DefiniciónABC, s.f.)
- 18. Integridad:** Algo íntegro es una cosa que posee todas sus partes intactas o, dicho de una persona, hace referencia a un individuo correcto, educado, atento, probo e intachable. (Definicion.de, s.f.)
- 19. Metodología:** El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia. (Definicion.de, s.f.)
- 20. Observación:** El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. (Definicion.de, s.f.)
- 21. Paulatino:** Se trata de un adjetivo que refiere a aquello que se desarrolla de una manera lenta y, por lo general, progresiva. (Definicion.de, s.f.)
- 22. Pionero:** Hace mención al sujeto que comienza a explorar o poblar territorios vírgenes. (Definicion.de, s.f.)
- 23. Plan de desarrollo:** Es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo social en un determinado territorio. (Definicion.de, s.f.)
- 24. Presupuestado:** Empleado que forma parte de una planilla o plaza fija. (Públicas, 2008)
- 25. Productividad:** Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de

producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. (Definicion.de, s.f.)

26. Público objetivo: Es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio. (Definicion.de, s.f.)

27. Recopilación: Una recopilación es un extracto, una recapitulación o una selección de algo mayor o más grande. (DefiniciónABC, s.f.)

28. Remuneración: Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. (DefiniciónABC, s.f.)

29. Rendimiento Laboral: La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. (Definicion.de, s.f.)

30. Renglón 011: Personal permanente. Comprende las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos. (CIVIL, 2004)

31. Renglón 021: Personal supernumerario. Contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para labores temporales de corta duración, que no pueden realizarse con el personal permanente o de planta. Su propia naturaleza implica que con cargo a este renglón no puede contratarse personal adicional para labores permanentes. Se citan como ejemplo: personal adicional para los servicios de correos en épocas de pascua; personal de enfermería o paramédico que suple vacaciones de los de

planta en diferentes departamentos o secciones, y el personal contable que refuerza las acciones de cierre de los ejercicios fiscales. (CIVIL, 2004)

32. Renglón 022 Personal por contrato. Contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para servicios, obras y construcciones de carácter temporal, en los cuales en ningún caso los contratos sobrepasarán el período que dura el servicio, proyecto u obra; y, cuando OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL 401 éstos abarquen más de un ejercicio fiscal, los contratos deberán renovarse para el nuevo ejercicio. (CIVIL, 2004)

33. Renglón 029 Otras remuneraciones de personal temporal. En este renglón se incluyen honorarios por servicios técnicos y profesionales prestados por personal sin relación de dependencia, asignados al servicio de una unidad ejecutora del Estado, y que podrán ser dotados de los enseres y/o equipos para la realización de sus actividades, en periodos que no excedan un ejercicio fiscal. (CIVIL, 2004)

34. Revitalizar: Revitalizar consiste en otorgar mayor vitalidad o vigor a una cosa. (Definicion.de, s.f.)

35. Seminario: Del latín seminariŭs, es una clase o encuentro didáctico donde un especialista interactúa con los asistentes en trabajos en común para difundir conocimientos o desarrollar investigaciones. (Definicion.de, s.f.)

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica*. España: Gesbiblo, S.L. . Recuperado el 17 de Julio de 2015, de <https://books.google.com.gt/books?id=bwelcBnPNuoC&pg=PA5&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0CCYQ6AEwAmoVChMI8uW7--yCyAIVxHYeCh1wlwDs#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional&f=false>
- CIVIL, O. N. (2004). *MANUAL DE CLASIFICACIONES PRESUPUESTARIAS*. Guatemala. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de <http://www.onsec.gob.gt/descargas/Digesto/M-P/D42.pdf>
- Gastelum, R. G. (s.f.). *Comunicación y Cultura Organizacional para empresas Chinas y Japonesas*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de <https://books.google.com.gt/books?id=z38Yk7daD24C&pg=PA17&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0CCsQ6AEwA2oVChMI8uW7--yCyAIVxHYeCh1wlwDs#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional&f=false>
- Hernández, R. L. (2000). *La investigación en la comunicación organizacional*. Guatemala. Recuperado el 25 de Abril de 2015
- Públicas, M. d. (2008). *Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala*. Guatemala. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de <http://consultaciudadana.minfin.gob.gt/Documents/ManualClasificacionesPresupuestarias.pdf>

- Talaya, Á. E. (2008). *Principios de Marketing*. Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 14 de Abril de 2015, de <https://books.google.com.gt/books?id=86V4nK6j0vIC&pg=PT684&dq=publico+objetivo&hl=es-419&sa=X&ei=1FYtVdiXOu7HsQSVzoDACQ&ved=0CCIQ6AEwAQ#v=onepage&q=publico%20objetivo&f=false>
- Zarawsky, R. S. (2004). *Comunicación para principiantes* (1a. edición ed.). (J. C. Kreimer, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Era Naciente.

EGRAFÍA

- *Definicion.de.* (s.f.). Recuperado el 26 de Septiembre de 2015
- *DefiniciónABC.* (s.f.). Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de www.definicionabc.com
- INTECAP. (s.f.). *INTECAP.* Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de <http://www.intecap.edu.gt/index.php/el-intecap/95-historia-del-intecap>

ANEXOS

1. Entrevista con el Delegado Departamental, Ing. Ricardo Rubio

NOMBRE:	Ricardo Rubio
PUESTO:	Delegado Departamental
ENTREVISTA:	
<p>1. ¿Cómo considera que es la comunicación interna de la Delegación? "Bastante buena, los instructores y el personal me tienen bastante confianza".</p> <p>2. ¿Cómo es la comunicación que tiene con sus altos mandos? "Es un poco difícil tener una buena comunicación, o una comunicación efectiva, ya que el jefe de la región siempre está bastante ocupado".</p> <p>3. ¿Cree que existe una buena comunicación entre los trabajadores y los participantes? "En su mayoría, si, aunque a veces es difícil trabajar con todos juntos".</p> <p>4. ¿Cree que existe alguna deficiencia de comunicación interna en la Delegación de Sacatepéquez de INTECAP? "Creo que la comunicación es buena, puede mejorar, pero en lo que cabe estamos bastante bien, a veces es difícil reunir a todos los instructores a una junta, pero se hace lo que se puede".</p>	

3. Supervisión dentro de la Institución, a cargo del Licenciado Fernando Flores, junto con el Ingeniero Ricardo Rubio, Delegado Departamental de INTECAP.



Izquierda Lic. Fernando Flores, Supervisor, Guadalupe Sian, Epesista, Derecha Ing. Ricardo Rubio, Delegado Departamental.

Fotografía: Zuraya de Flores
17/06/2015



4. Seminario impartido a los encargados de la oficina de servicio al cliente.



Izquierda, Ing. Ricardo Rubio, Delegado Departamental, Ligia Velásquez, Secretaria, Derecha Ing. Luis Garcia-Salas, servicio al cliente, Lic. Gerardo Dávila, experto del tema.

Fotografía: Guadalupe Sian
12/06/2015

5. Fotografía del seminario que se impartió a los trabajadores de la delegación de Sacatepéquez



Izquierda, Ing. Ricardo Rubio, Delegado Departamental, Derecha Ligia Velásquez, secretaria, Siria Choy, Licda. Lucrecia Noriega, Flor Hernández, instructores.
Fotografía: Guadalupe Sian
14/07/2015

6. Fotografías de una de las reuniones mensuales que se realizaron junto con todo el personal de la delegación para compartir información relevante del mes. Por parte del Ingeniero Ricardo Rubio.



Izquierda, Ligia Velásquez, secretaria. Derecha Ingeniero Ricardo Rubio, Delegado
Fotografía: Guadalupe Sian
06/07/2015



Izquierda, Ligia Velásquez, secretaria. Derecha Ingeniero Ricardo Rubio, Delegado
Fotografía: Guadalupe Sian
06/07/2015

7. Control de horas de práctica y supervisión.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO LICENCIATURA (EPS) 2015
 Ficha de Evaluación de Práctica Profesional Supervisada



Nombre del Alumno (a): Jessica Guadalupe Sian Mayorga
 Carné: 201016526
 Jefe o Encargado: Ing. Ricardo Rubio
 Institución o Empresa: INTECAP

No.	Ítems a calificar	Punteo 1 al 10
1	Presentación	10
2	Puntualidad	10
3	Conducta	10
4	Relaciones Interpersonales	10
5	Responsabilidad	10
6	Profesionalismo	10
7	Cumplimiento con los reglamentos internos de su institución	10

[Handwritten Signature]

JEFATURA
 Delegación
 Sozatepequez
 Región Central INTECAP

Firma del Supervisor Docente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO LICENCIATURA (EPS) 2015
 Ficha de Asistencia a Práctica Profesional Supervisada



Nombre del Alumno (a): Jessica Guadalupe Siam Mayorga
 Camé: 201016526
 Jefe o Encargado: Ing. Ricardo Rubio
 Institución o Empresa: INTECAP
 Supervisor Docente: _____

D

No.	SEMANAS	HORAS PRACTICADAS							TOTAL HORAS	FIRMA Y SELLO DEL JEFE ENCARGADO
		L	M	M	J	V	S			
6	Del: 25 al 30 Mes: Mayo	8	8	8	8	8	8	40	JEFATURA Delegación Sacatebóquez Sacatebóquez Región Central INTECAP	
7	Del: 01 al 05 Mes: Junio	8	8	8	8	8	8	40	JEFATURA Delegación Sacatebóquez Sacatebóquez Región Central INTECAP	
8	Del: 08 al 12 Mes: Junio	8	8	8	8	8	8	40	JEFATURA Delegación Sacatebóquez Sacatebóquez Región Central INTECAP	
9	Del: 15 al 19 Mes: Junio	8	8	8	8	8	8	40	JEFATURA Delegación Sacatebóquez Sacatebóquez Región Central INTECAP	
10	Del: 22 al 26 Mes: Junio	8	8	8	8	8	8	40	JEFATURA Delegación Sacatebóquez Sacatebóquez Región Central INTECAP	
11	Del: 01 al 03 Mes: Julio	--	--	8	8	8	8	24	JEFATURA Delegación Sacatebóquez Sacatebóquez Región Central INTECAP	
TOTAL DE HORAS PRACTICADAS								224		

Firma del Supervisor Docente: [Signature]



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO LICENCIATURA (EPS) 2015
 Ficha de Asistencia a Práctica Profesional Supervisada



Nombre del Alumno (a): Jessica Guadalupe Stan Mayorga
 Carné: 201016526
 Jefe o Encargado: Ing. Ricardo Rubio
 Institución o Empresa: INTECAP
 Supervisor Docente: _____
 D _____

No.	SEMANAS	HORAS PRACTICADAS							TOTAL HORAS	FIRMA Y SELLO DEL JEFE ENCARGADO
		L	M	M	J	V	S			
6	Del: <u>06</u> al <u>10</u> Mes: <u>Julio</u>	8	8	8	8	8	8	40	JEFATURA Delegación Sacatepéquez INTECAP <i>[Signature]</i>	
7	Del: <u>13</u> al <u>17</u> Mes: <u>Julio</u>	8	8	8	8	4		36	JEFATURA Delegación Sacatepéquez INTECAP <i>[Signature]</i>	
8	Del: _____ al _____ Mes: _____									
9	Del: _____ al _____ Mes: _____									
10	Del: _____ al _____ Mes: _____									
11	Del: _____ al _____ Mes: _____									
TOTAL DE HORAS PRACTICADAS								76		

Firma del Supervisor Docente
[Signature]