

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA
ASOCIACIÓN CASA DEL NIÑO DE LA ANTIGUA GUATEMALA”**



GABRIELA RENEÉ PINEDA REYES

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA ASOCIACIÓN CASA DEL NIÑO DE LA ANTIGUA GUATEMALA”.

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Gabriela Reneé Pineda Reyes

201016371

Previo a optar el título de: LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



CANI

Asociación Casa del Niño

Guatemala, 17 de Agosto de 2016

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista Gabriela René Pineda Reyes con número de carné: 201016371 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; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el área de Comunicación, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 2 de Mayo al 29 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: "Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala" entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por Asociación Casa el Niño de la Antigua Guatemala.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y, para los usos en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,


Jorge David Mijangos Montufar

Director General





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Gabriela René Pineda Reyes

Carné: **201016371**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **"Fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala."** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



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

GRACIAS

A todos aquellos que fueron parte de este proceso.

Contenido

- RESUMEN I
- INTRODUCCIÓN II
- JUSTIFICACIÓN III
- 1. DIAGNÓSTICO 2
 - 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO 2
 - 1.1.1 Objetivo General 2
 - 1.1.2 Objetivo Específico 2
 - 1.2 ASOCIACIÓN CASA DEL NIÑO DE LA ANTIGUA GUATEMALA -CANI-..... 3
 - 1.2.1 Ubicación Geográfica..... 3
 - 1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas 3
 - 1.2.3 Antecedentes 5
 - 1.2.4 Dependencias de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala..... 6
 - 1.2.5 Misión 7
 - 1.2.6 Visión 7
 - 1.2.7 Objetivos Estratégicos Institucionales..... 8
 - 1.2.8 Público Objetivo 9
 - 1.2.9 Organigrama Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala 10
 - 1.3 METODOLOGÍA..... 11
 - 1.3.1 Descripción del Método 11
 - 1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección 12
 - 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico 16
 - 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS 17
 - 1.4.1 Fichas de Entrevistas 17
 - 1.4.2 Resultados de las Entrevistas 17
 - 1.4.3 Tabla comparativa: Puntos de encuentros y disensos entre entrevistados. 18
 - 1.4.4 Resultados de la Técnica del Grupo Focal 19
 - 1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN –FODA-..... 20
 - 1.5.1 Fortalezas 20
 - 1.5.2 Oportunidades..... 20
 - 1.5.3 Debilidades 20
 - 1.5.4 Amenazas 21
- 2. PLAN DE COMUNICACIÓN 23

2.1	ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	23
2.2	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	26
2.2.1	Objetivo General	26
2.2.2	Objetivos Específicos.....	26
2.3	PÚBLICO OBJETIVO.....	27
2.4	MENSAJE.....	28
2.5	ESTRATEGIAS.....	29
2.6	ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	30
3.	INFORME DE EJECUCIÓN.....	43
3.1	“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ASOCIACIÓN CASA DEL NIÑO DE LA ANTIGUA GUATEMALA”.....	43
3.1.1	Financiamiento.....	43
3.1.2	Presupuesto.....	44
3.1.3	Beneficiarios.....	45
3.1.4	Recursos Humanos.....	46
3.1.5	Área Geográfica de Acción.....	46
3.2	ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	47
3.3	Cronograma de Actividades.....	64
3.4	Control y Seguimiento.....	65
	CONCLUSIONES.....	66
	RECOMENDACIONES.....	67
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	68
	BIBLIORAFÍA.....	70
	E-GRAFÍA.....	71
	ANEXOS.....	72

RESUMEN

- Nombre de la Institución:** Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala
- Nombre del Proyecto:** “Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala”.
- Objetivos del Proyecto:**
- **Objetivo General** Elaborar un Plan Comunicacional para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
 - **Objetivo Específico** Optimizar el flujo de comunicación Interna de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

Fortalecer la Imagen Corporativa de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, con la finalidad de permitir su identificación dentro y fuera de su área de acción.

Establecer un Manual de políticas y procedimientos para los proyectos de Voluntariado y Apadrinamiento de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

- Sinopsis del proyecto:** Este proyecto se realizó en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, ubicada en el Municipio de Jocotenango, Departamento de Sacatepéquez. Dentro de esta Institución se realizó un diagnóstico comunicacional, que dio como resultado el desarrollo de un Plan de Comunicación; dicho plan contenía una serie de estrategias ejecutadas mediante acciones, las cuales dieron solución a la situación referente a la comunicación Interna y Externa que mostró la Asociación.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es pilar de nuestro accionar hoy en día, es mediante esta que muchas de nuestras relaciones, acciones y situaciones llegan a tener sentido; sin embargo no debemos olvidar que a pesar de hacer uso de la comunicación constantemente, esta no siempre tiene resultados acertados.

Debemos tomar en cuenta que nuestra realidad es dinámica, es decir, nos encontramos en constantes cambios, por lo que nuestras acciones no pueden tener resultados totales y menos cuando hacemos referencia a nuestra manera de comunicar. Es vital entender que la comunicación no tiene una receta perpetua que nos indique cómo debe ser el intercambio de ideas entre personas, ya que cada caso que vivificamos es distinto y merece soluciones personalizadas.

Partiendo de esta premisa, dentro del presente trabajo se desarrolló un informe comunicacional, que se incluye dentro del plan de trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, perteneciente a la Universidad de San Carlos de Guatemala, dicho informe da a conocer a la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala y la situación a la que responde a nivel comunicacional.

Dentro de este informe se detallan estrategias de comunicación que buscan resolver situaciones comunicacionales que no han tenido éxito desde el modo en el cual se manejaban dentro de la Institución, o bien que no se adaptaron en su totalidad al trabajo que se realiza dentro de este plantel, dichas estrategias responden a una serie de investigaciones en las cual se buscó crear acciones que se adecuen al modo en que opera la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

Por lo tanto se presenta el Informe “Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala”, cuyas estrategias se encuentran ligadas a la comunicación tanto interna y externa, buscando mantener su posicionamiento como una Organización No Gubernamental que trabaja en pro de la niñez y juventud guatemalteca.

JUSTIFICACIÓN

El presente Informe comunicacional es resultado de una serie de pasos a seguir, que culminaron en la realización de un proyecto comunicacional, que responde a la necesidades de la Institución Casa del Niño de la Antigua Guatemala; mismo que forma parte de los requerimientos establecidos para optar por el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Durante el proceso de elaboración de este Informe se evidenció que el trabajo a realizar dentro de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala no solo responde a las necesidades comunicativas de dicha Institución, sino que también es un gesto de entrega hacia las comunidades que son beneficiadas por este noble proyecto; del mismo modo refuerza esa necesidad de gratitud que nos queda como estudiante egresados de la Universidad de San Carlos de Guatemala con el pueblo de Guatemala que nos ha brindado la oportunidad de capacitarnos y convertirnos en profesionales.

Es por ello que dentro de la elaboración de este trabajo se busca devolver algo de lo mucho que nos han brindado, dar por gracia, lo que por gracia hemos recibido.



CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

- Determinar el estado de la comunicación dentro de la Institución Casa del Niño de la Antigua Guatemala, mediante un diagnóstico comunicacional.

1.1.2 Objetivo Específico

- Identificar cuál es la situación comunicacional dentro y fuera de la Institución Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
- Detectar los problemas comunicacionales a nivel interno y externo en la Institución Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
- Presentar un Plan de comunicación que intervenga en el fortalecimiento de la comunicación dentro de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

1.2 ASOCIACIÓN CASA DEL NIÑO DE LA ANTIGUA GUATEMALA -CANI-

1.2.1 Ubicación Geográfica

Ubicada específicamente en el Callejón el Tempisque lote 12 final, zona 2, del municipio de Jocotenango, el cual forma parte del departamento de Sacatepéquez; Jocotenango cuenta con una superficie total de 25.8 kilómetros² ; Colinda al norte con Pastores (Sacatepéquez); al este con Antigua Guatemala (Sacatepéquez); al sur con Antigua Guatemala (Sacatepéquez); al oeste con Pastores y Antigua Guatemala.

Las oficinas centrales se ubicaron en la Cuarta Calle Poniente No. 2 Portal del Ayuntamiento la Antigua Guatemala, municipio de Sacatepéquez, sin embargo con el crecimiento que la institución ha tenido, se produjo un traslado hacia el actual establecimiento ubicado en Jocotenango.

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

La Asociación Casa del Niño es miembro activo de la Asociación de Entidades de Desarrollo y de Servicios No Gubernamentales de Guatemala ASINDES, encargada de representar al sector organizacional de tipo social ante las entidades gubernamentales, no gubernamentales y cooperación internacional; así también se encarga de la defensa sobre los intereses de las organizaciones sociales y del fortalecimiento de sus capacidades administrativas, técnicas y financieras, mediante asesoría y acompañamiento de estos procesos con el fin de fortalecer los procesos institucionales.

Actualmente La asociación Casa del Niño es miembro junto con otras 21 Asociaciones y Fundaciones de carácter Nacional e Internacional, las cuales son: Good Neighbors Guatemala, Heifer International, Visión Mundial, Fundación Agros, HODE hogar y desarrollo, Ascated, Acedif, Asdesarrollo, Fundemix, Fundación del centavo, Fundación Fray Domingo de Vico, The Shalom foundation, Compassion, Fundación Guatemalteca para el Desarrollo, Carrol BerhHorst, Fundación contra el hambre, Hábitat para la humanidad, Cáritas Arquidiocesana, Kinder not hilfe, Asociación Eco.

Ha sido beneficiada con la ayuda de otras organizaciones como Médicos Sin Fronteras y el Club Rotario de Ciudad de Guatemala, en la instalación de una clínica dental, sin embargo estas ya no funcionan debido a la falta de fondos, por lo que el proyecto tuvo que cerrar. Dentro de los nuevos proyectos de la Asociación se encuentra la planeación de aperturar nuevas clínicas para la salud.

Además de ello también se ha apoyado a la escuela de dibujo y pintura a través de un aporte de la institución Aporte Para la Descentralización Cultural (ADESCA), así como la firma de un convenio de Cooperación con el Ministerio de Cultura y Deportes, firma del convenio con el Ministerio de Educación a través de la Dirección General Extraescolar (DIGEEX) quienes avalan los cursos que se imparten en la institución.

Don Iñigo S.A también se encuentra en la lista de alianza con nuestra organización, esta ha sido de gran beneficio, ya que ha contribuido con la donación de terrenos, mismos que han sido utilizados para concretar las nuevas fases y proyectos que la organización presta.

Emisoras Unidas en conjunto con la Iglesia de los Santos de los Últimos Días y Cargo Expreso, se han aliado para la donación de útiles escolares, material que es utilizado dentro del centro educativo y permite un mejor desempeño dentro del mismo, tanto a nivel administrativo con los maestros, así como con los estudiantes; a esta línea de apoyo también se suma Global Visionaries.

La Asociación Viva Juntos Por la Niñez se ha vinculado con nuestra organización mediante aportes en el área de capacitaciones, estas se imparten con el personal docente, las familias de los benefactores y los mismos beneficiados.

Existen también relaciones con la municipalidad de Jocotenango la cual apoya a la institución en distintos modos según sea el caso, por ejemplo en cubrir la logística de algunas actividades de la institución, se menciona también algunos proyectos en los cuales la institución y la municipalidad se han mancomunado, tal es el caso de la limpieza de la calle real de Jocotenango, se incluye también la gestión para la colocación del alumbrado público de la calle aledaña a la institución.

Cabe mencionar que La Asociación Casa el Niño también responde a otro tipo de llamados sociales, teniendo incidencia dentro del claustro de los CODEDES, en donde se busca representar al sector de ONG´S, siendo mediante esta representación la voz para que sigan existiendo proyectos a nivel de la comunidad.

1.2.3 Antecedentes

La Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala tiene más de 75 años de existir, anteriormente era conocida como **Patronato de la Casa del Niño**, entre sus funciones principales se encontraban las de apoyar a las familias de escasos recursos, especialmente a los niños, niñas y jóvenes, así también se buscaba atención médica y medicamentos a los niños y niñas cuando enfermaban.

La Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala como tal, fue instituida legalmente e inscrita en el Registro Civil de la Antigua Guatemala el diez de enero del año dos mil uno, sus oficinas centrales se encontraban en la Cuarta Calle Poniente No. 2 Portal del Ayuntamiento la Antigua Guatemala. Es una entidad privada, no lucrativa, apolítica, no religiosa, deportiva, cultural y educativa, los fines y objetivos están inspirados en móviles de solidaridad humana y en consecuencia sin que constituya una limitante para el desarrollo de otros.

Desde el 2001 que fue instituida la organización ha contado con grandes avances, se ha fortalecido con nuevos programas y ejes de trabajo, entre los cuales se encuentran: la educación, salud, arte, cultura y deporte.

En el transcurso del año 2007 mediante una donación de un empresario guatemalteco, se obtuvo un terreno en el municipio de Jocotenango, departamento de Sacatepéquez donde se crearon las instalaciones necesarias, para un centro de desarrollo integral para niños y niñas, adolescentes y jóvenes. Actualmente se cuenta con una Academia de Fútbol que atiende a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, una Academia de Dibujo y Pintura y un Centro Educativo.

1.2.4 Dependencias de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

- Escuela Taller de Arte y Oficios con Formación Integral

La Escuela Taller de Arte y Oficios con Formación Integral, nació con el fin de dar una segunda oportunidad a los jóvenes y adultos que por diferentes circunstancias no pudieron terminar sus estudios y obtener un título, debido a esto la escuela taller brinda un servicio de aprendizaje dinámico, en el cual se les enseña a los estudiantes un oficio, que les permitirá abrirse campo en el área laboral y poder optar de ese modo a una mejor calidad de vida, tanto para ellos como para sus familias.

- Escuela de Fútbol

La escuela de Fútbol tiene un enfoque recreativo y a la vez formativo de la juventud de las áreas que cubre la institución, siendo estas: Jocotenango, Pastores y La Antigua Guatemala, debido a esto el programa se desarrolla como un espacio de prevención de estilos de vida hostiles en los que la juventud se pueda refugiar.

Estimulando no solamente el talento de los estudiantes; sino que también inculcando en ellos valores como la educación, compañerismo, juego limpio, etc.

- Centro Educativo de Desarrollo Integral

El Centro Educativo nació como inquietud de brindar a los niños oportunidades que les permitan alcanzar un mejor nivel de vida, en el cual puedan adaptarse a su entorno y convertirse en agentes de cambio para el contexto en el que viven. Se atienden niños desde kínder, hasta tercero de primaria y para el futuro se planea terminar de abrir la primaria completa, los cursos que reciben son completos e incluyen, computación e inglés en todos los niveles.

- Escuela de Dibujo y Pintura

La escuela de Dibujo y Pintura tiene una función de contención de la juventud, en la que busca promover los talentos que los jóvenes ya poseen; a la vez se busca desarrollar en ellos la capacidad de tener una manera positiva de expresar lo que sienten.

- Huerto y producción de lombriz compost

La importancia de cuidar nuestro medio ambiente cada vez es mayor dentro de nuestra sociedad, por ello la institución ha comenzado distintos proyectos autosustentables con el fin de hacer conciencia dentro de los niños y demostrar que se puede ayudar al planeta desde donde nos encontramos.

Para ello la institución cuenta con un huerto el cual se sostiene mediante la venta de la cosecha, del mismo modo, la cosecha se mantiene en óptimas condiciones.

1.2.5 Misión

Ser una organización nacional, en constante en crecimiento, que contribuye a generar mejores condiciones de vida, para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, pobres y en extrema pobreza, dentro del enfoque de derechos de la niñez y la juventud.

1.2.6 Visión

Somos un equipo humano competente, sensible ante las necesidades de la niñez, que con ética, compromiso y solidaridad, gestionamos recursos y trabajamos con profesionalismo para generar espacios de desarrollo integral, para los niños y jóvenes en su entorno familiar y comunitario en el país, impulsando procesos de empoderamiento individual y familiar, propiciando condiciones de vida dignas y autosustentables.

1.2.7 Objetivos Estratégicos Institucionales*

Desarrollar la escuela de arte y oficios, para descubrir nuevos talentos y habilidades, generando medios de vida.

- Indicador a finales de 2016 se cuenta con un tecnológico popular operando en beneficio de la niñez y juventud de guatemalteca.
- Apoyar la prevención y recuperación de la salud de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes más pobres.
- Indicador A 2016 se tiene programas estructurados a nivel urbano, semiurbano y rural en Sacatepéquez. Se han ampliado en un 400% los servicios de atención en salud, Se provee educación en derechos de la niñez al 90% de escuelas Jocotenango y Pastores.
- Apoyar el acceso y calidad educativa de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes más pobres.
- Contribuir al adecuado desarrollo físico, mental, emocional y social de la niñez y juventud de Guatemala, mejorando sus espacios de recreación, esparcimiento y su entorno ambiental.
- Indicador 2016 Contar con proyectos de: reciclaje, vivero forestal y proyectos comunitarios, contar con proyecto de generación de ingresos para las familias a través de reciclaje
- Indicador 2016 Se cuenta con el 100% de herramientas de control interno, Mejorar la movilización de recursos financieros en un 500%, Se tienen relación de cooperación con por lo menos 5 agencias donantes, se cuenta con infraestructura adecuada para oficinas administrativas.
- Desarrollar capacidades y competencias administrativas, técnicas y financieras para mejorar el posicionamiento institucional de Casa del niño, a nivel local, nacional e internacional; y el impacto de sus intervenciones.

*Obtenido del Plan estratégico 2012-2016 Casa del Niño de la Antigua Guatemala

1.2.8 Público Objetivo

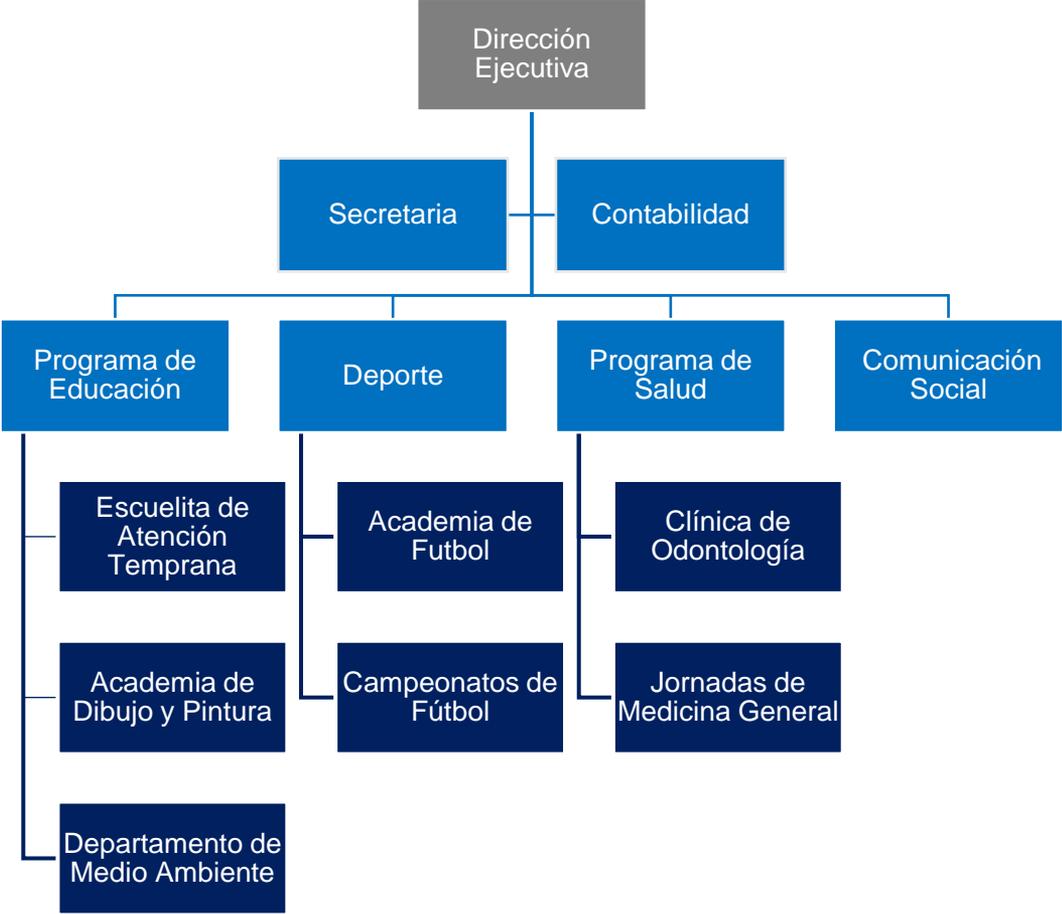
La Asociación Casa del Niño al ser una organización de carácter no lucrativo, tiene como finalidad brindar apoyo a aquellos que no han contado con las oportunidades necesarias, de ese modo busca poder incentivar al desarrollo de las habilidades y talentos; todo esto gracias a los proyectos que la institución ha creado y a la cooperación que ha recibido de distintas instituciones.

Derivado a esto el público objetivo de la misma se centraliza en todos aquellos niños, niñas, adolescentes y jóvenes, quienes se encuentran en un contexto de pobreza y pobreza extrema, que residen en los sectores de: Pastores, Jocotenango, Antigua Guatemala.

Por lo tanto se busca potencializar espacios de desarrollo integral acorde al enfoque de los derechos de la niñez y la juventud, en los que los favorecidos puedan desarrollar un empoderamiento individual y social, propiciando condiciones de vida digna y autosustentables, que repercutan en su entorno.

Por medio del Ejercicio Práctico Supervisado –EPS- se pretende beneficiar al público objetivo antes descrito, así como a la institución; esto mediante procesos que fortalezcan y desarrollen buenas prácticas comunicacionales.

1.2.9 Organigrama Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala*



Organigrama de Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

*Obtenido del Plan estratégico 2012-2016 Casa del Niño de la Antigua Guatemala

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

En cualquier trabajo investigativo que se pretenda realizar se necesita trazar un camino, el cual nos auxilia en orientarnos hacia la realidad, y los fenómenos que nos producen interés en desarrollar; entendiendo esto se plantea que existen diversas perspectivas metodológicas para llevar a cabo trabajos de investigación, todos desde una vista de procesos lógicos que desembocan en el razonamiento.

Dentro del presente trabajo se decidió utilizar conforme a la naturaleza de nuestra investigación una combinación de métodos, respectivamente una metodología descriptiva- analítica.

Danhke, (1989) indica que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno para ser sometido a un análisis.

El método descriptivo se aplica debido a que no existe un antecedente sobre la temática, se busca por medio de las técnicas de investigación convenientes, poder esclarecer cuál es el problema comunicacional a resolver, por lo tanto tras una descripción exacta de los hechos que ocurren, se realizará un análisis que pueda proveer resultado que contribuyan al conocimiento.

Olivé y Pérez (2006) Se refieren a la investigación cualitativa es menester para la formulación precisa de los problemas, así como para dar solución a los mismos y poder presagiar los modelos impuestos para su resolución.

Así también el uso de la metodología cualitativa dentro de la investigación, busca el entendimiento del problema como tal y cómo este se relaciona con el entorno que le rodea, todo esto mediante una recopilación de datos que nos vaya llevando minuciosamente, pero de modo progresivo a las características y cualidades que necesitamos para entender y dar solución a los problemas a encontrar.

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para elaborar una investigación es necesario hacer un análisis profundo y seleccionar el tema adecuado a indagar, además de esto es importante saber que métodos se utilizarán para llevar a cabo dicha investigación, así como las técnicas y herramientas que serán utilizadas para obtener las fuentes de información que nutrirán la investigación.

Ruiz (2012) “Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información” (p.176).

Por ello para la realización de la investigación, se seleccionaron metodologías adecuadas a las necesidades, referente a ello Bunge (1983), las técnicas responderán a la naturaleza del conocimiento que se posea; de acuerdo con ello, al ser la comunicación una ciencia social es preferible que las metodologías e instrumentos a usar sean de tipo cualitativo, de tal modo que permitan medir las condiciones en las que se desarrollan las acciones humanas que nos son de interés.

Además de lo anterior se da énfasis a aquellas técnicas que son usadas en el área de la investigación de campo que bien es aplicable a nuestra indagación, ya que son opciones que nos permiten acceder a la información de fuentes primarias, refiriéndonos a un modo de captación empírico en el que existe un acercamiento con la realidad, por mencionar, la observación.

- **Observación**

Del Cid, Pérez y Franco (2007) “Esta técnica consiste en acercarse al fenómeno estudiado, y ver directamente lo que sucede.” (p. 103) La observación, es una de las técnicas que más se utilizan dentro de las investigaciones de campo, esto porque permite notar con mayor facilidad lo que acontece dentro del contexto a investigar; de tal manera que se busca entonces captar lo más significativo y convertirlo en los datos que se van a recopilar dentro de la investigación.

Sin embargo es necesario que el investigador pase desapercibido, ya que de esa forma no se modifica el comportamiento a estudiar, por ello se busca aplicar una investigación de tipo participante, misma que no solo se enfoca en ver lo que sucede, sino que también invita al investigador a involucrarse en el área donde se produce su investigación.

Tras esto, la observación aplicada dentro de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, se desarrolló con el fin de descubrir cómo se encontraba la misma dentro de los aspectos comunicacionales, qué acciones dentro de la comunicación se llevaban a cabo, cómo se realizaban y qué resultados conseguían con los mismos.

- **Grupo Focal**

Krathwohl (1998) Se refiere a los grupos focales como una entrevista especializada que se utilizan para conocer como un grupo representativo de una población, reacciona a algo que se le presenta, ya sea una idea, un producto, un anuncio o discurso.

El grupo focal es una de las técnicas adaptable de investigación, esta se constituye del investigador que servirá del moderador guiará una entrevista de tipo colectivo, es por ello que se convierte en una técnica de gran ayuda, al momento de querer obtener información de primera mano sobre las situaciones que acontecen, para luego poder realizar un análisis.

El grupo focal es por esto una de las técnicas más viables para las exploraciones iniciales sobre un tema en especial, ya que el grupo puede dirigirse en ese tema en especial y no ser simplemente un modelo estructurado, interesa todo aquello que los participantes tengan que decir, de allí su nombre grupo focal, ya que se empeña en focalizar toda la atención en aquellos temas de interés.

Mella, Orlando (2000) “Al igual que en cualquier proyecto de investigación, con grupos focales uno recolecta y analiza información de manera a poder responder una interrogante de investigación” (p.5)

Dentro de nuestra investigación esta técnica cuenta con una gran importancia, ya que al no conocer en su totalidad a la institución y lo que le atañe, es necesario centrarnos en un punto específico, en este caso cuál es la comunicación tanto interna como externa en la institución, de tal manera que el grupo focal nos lleva no solamente a colocarnos en contexto, sino que nos permite descubrir y explorar todas aquellas situaciones comunicacionales que los miembros del grupo focal expongan.

- **Entrevista**

Rastrepo, Eduardo (2008) “En un sentido amplio, se puede partir de definir la entrevista como un diálogo formal orientado por un problema de investigación”. (p.1)

La entrevista es una de las técnicas de investigación más utilizadas, esto por lo directa que pueden llegar a ser en la búsqueda de la información. Esta se centra en una serie de preguntas con un objetivo en específico, que son efectuadas por un entrevistador a un individuo que toma el papel de entrevistado, con el fin de obtener la información requerida, la entrevista puede tener diversos enfoques y según su utilidad dentro de la investigación esta se debe aplicar.

La entrevista es por ello una técnica que ha sido empleada dentro del actual diagnóstico para tener un criterio más amplio, acerca de la información ya obtenida sobre la institución, concretamente en la temática comunicacional. La entrevista utilizada dentro de la investigación fue de dos tipos, abierta y cerrada, al emplear la entrevista cerrada se idealizo seguir un esquema, esto para guiar la entrevista en los temas que se querían ampliar, luego de ello se comenzaba a aplicar una entrevista de tipo abierta que permitía a los entrevistados ahondar más en los temas.

- **Documentación**

Realizar una investigación no es un proceso fácil, conlleva de una serie de pasos que mediante el trabajo consecuente darán como resultado una investigación completa; entre los pasos relevantes a la hora de realizar una investigación, está la recopilación de información; existen muchas maneras de recaudar datos, entre ellas se encuentra la técnica de la documentación, esta es de gran utilidad ya que mediante la recolección de distintos formatos de texto se va creando una base de datos que proveerá a la indagación.

En términos generales, la documentación es el acto de reunir documentos sobre un tema dado, que aporten al tema que se necesita. La documentación como tal responde a distintas características, entre las cuales se destacan: la pertinencia, esta indica que los documentos proporcionados y recaudados sean relevantes a la temática a investigar; exhaustividad, esta indica que para la investigación se deben encontrar la mayor parte de documentación que se pueda.

Guzmán, Manuel; Verstappen, Bert (2002) “De esta manera, la documentación podría significar el acto de registrar la información, o el acto de reunir y organizar los documentos.” (p. 7)

Durante el proceso recopilatorio de información para el presente trabajo se dispuso de diversos documentos proporcionados por la institución, gracias a estos documentos se pudo obtener la información medular sobre la organización; sus objetivos, su misión, visión entre otros aspectos, se pudieron encontrar dentro inspección de dicho material.

Así también para enriquecer la investigación se hizo una revisión de diversos textos que sirvieron de guía para el trabajo, entre ellos se pueden mencionar trabajos de tesis, proyectos, libros acerca de los métodos de investigación, documentales, etc.

Más allá de esto se entiende que la documentación no es pues solamente recaudar los textos que serán de interés, sino que conlleva un proceso de vaciado y análisis que dará como resultado una proyección en general de todos los datos obtenidos.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
MES	ENERO				FEBRERO			
ACTIVIDAD SEMANAL	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión de EPS			■					
Propedéutico			■					
Reunión con el Director de la ONG			■					
Recepción de formulario para la carta				■				
Inicio de la fase diagnóstica				■				
Estudio de documentación proporcionada por la ONG.				■				
Aplicación de Técnicas de inv. (observación/Documentación)				■	■	■		
Aplicación de técnicas de inv. (entrevistas/grupos focales)				■	■	■		
Entrega de carta de admisión EPS					■	■		
Recopilación y análisis de datos							■	
Vaciado de información y análisis final							■	
Elaboración de Objetivos (General/Específico)							■	
Revisión de diagnóstico							■	
Corrección del Diagnóstico								■
Planteamiento del Plan a desarrollar								■
Redacción final del diagnóstico								■

*Fuente: Epesista Gabriela Pineda

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Fichas de Entrevistas

Nombre	Puesto	Fecha y Hora	Objetivo de la entrevista
Sr. Jorge Mijangos	Director General	Martes 2 de febrero 10:00 am	Antecedentes e historia de la institución, gestión de proyectos, situación comunicacional interna o externa de la institución. Necesidades comunicacionales.
Sra. Clemencia Aguilar	Coordinadora	Jueves 4 de febrero 10:00 am	Gestión de proyectos, sostenibilidad del proyecto, comunicación externa e interna.
Sr. Mynor Higueros	Director Administrativo	Viernes 5 de febrero 10:00 am	Situación general del centro educativo, comunicación interna y externa de la institución,

1.4.2 Resultados de las Entrevistas

El resultado que a continuación se presentará, corresponde a una serie de interrogaciones que formaron parte de una estructura que buscaba conocer cuáles eran los intereses comunicacionales de la Institución y en qué situación se encontraba la comunicación dentro de la Organización; las entrevistas siguieron un parámetro que incluyó la aplicación de la entrevista tanto abierta como cerrada, iniciando con la entrevista cerrada o también conocida como estructurada, que nos permitía ir dirigiendo la técnica, así también mediante iba sucediendo se convertía en una entrevista abierta que permitió conocer más a profundidad los temas de interés.

Sin más por agregar, se indica que gracias a las entrevistas se concretó que la situación comunicacional de la Institución es básica; a nivel interno se cuenta con los lineamientos estándares de comunicación a solicitar en una institución, existe un organigrama, se cuenta con logotipo y colores institucionales establecidos para darse a conocer, se tienen flujos de comunicación; sin embargo estos cuentan con algunos problemas de ejecución, algunos ejemplos de estas deficiencias en la comunicación son: la centraliza de la información, falta de claridad sobre las líneas de mando.

No obstante la verdadera necesidad se vio reflejada a nivel de la comunicación externa, ya que tras interrogar a los entrevistados, se llegó a un punto en el cual se evidencia que la mayor necesidad es la autosostenibilidad de la Institución y el posicionamiento de la misma, para no solo fortalecer la imagen sino mejorar las relaciones públicas que la Institución maneja.

1.4.3 Tabla comparativa: Puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

PREGUNTA	PUNTO DE ENCUENTRO	DISENSOS
1¿Qué trabajo realiza la institución?	Las entrevistas demostraron que se tiene entendido cuál es el trabajo que realiza la institución.	Desconocimiento de las acciones que se llevan a cabo en otros cargos laborales.
2¿Dentro del trabajo que desarrollan, cómo aplican la comunicación?	Los entrevistados dejan en claro que saben que dentro de la institución se realizan acciones comunicacionales y que se dan tanto a nivel interno como externo.	Manejo simple del tema de comunicación, debido a que ninguno de los entrevistados es comunicólogo de profesión.
3¿Existe un organigrama de la institución?	Se tiene claro que existe una jerarquía dentro de la institución y esta se debe respetar.	No se maneja a la perfección dicho organigrama, no se respetan jerarquías.
4¿Se respeta la jerarquía del organigrama?	Existe un Organigrama pero este algunas veces no se respeta.	Algunos entrevistados creen que si se respeta a cabalidad el organigrama.
5¿Qué problemas comunicacionales percibe en la institución?	Se indicó que existen problemas tanto internos como externos	Se tienen problemas de comunicación interna, pero muchas veces desconocen cómo afectan a la institución.
6¿Qué piensa que merece mayor atención?	Los aspectos que requieren mayor importancia son los que se tienen a nivel comunicacional externo.	Pueden varias según el cargo que la persona desempeña ya que se puede diferir entre las prioridades.
7¿Cuál es la situación actual del proyecto de voluntariado y apadrinamiento?	Se deja en claro que el proyecto de voluntariado y apadrinamiento está en un nivel muy primario y que se necesita reforzar,	Uno de los entrevistados no menciona este tema por lo que posiblemente por el cargo que maneja no se sienta identificado con el tema.
8¿Cómo ayudan esos proyectos a la institución?	El poder trabajar en el no solamente se buscaría fortalecer la imagen de la asociación sino que también significaría un avance en los procesos de autosostenibilidad de la institución.	Uno de los entrevistados no menciona este tema por lo que posiblemente por el cargo que maneja no se sienta identificado con el tema.

1.4.4 Resultados de la Técnica del Grupo Focal

- **Grupo Focal**

Para nuestro diagnóstico se realizaron tres grupos focales que contaron con la participación de 6 personas, respectivamente el Director General, Coordinadora, Director ejecutivo, Representante de la escuela taller, representante de la escuela de fútbol, representante docente; la selección de los participantes para el grupo focal se decidió con la finalidad de que estuviesen todas las partes que conforman la Institución reunidas.

Cada grupo focal se inició con una serie de cuestionamientos surgidos de las entrevistas anteriores, puntos en los cuales se necesitaba interiorizar más para poder evidenciar que puntos trabajar; se tomó en cuenta que el grupo focal se realizar de una forma armoniosa, en la que todos los participantes pudieran brindar su opinión al respecto.

Al finalizar las actividades pertinentes a los grupos focales se llegó a la resulta final sobre el tema comunicacional que maneja la institución; se hizo énfasis en la necesidad que tiene la institución de seguir creciendo, para ello es necesario tener una base económica más sólida que permita dar inicio y continuidad a varios proyectos, para ello se mencionó nuevamente el tema del voluntariado y el apadrinamiento, puntos que llevan ese ideal de convertirse en alternativas que autosustenten a la organización y a la vez los ayude a seguir siendo ayuda entre las comunidades a las que sirven.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN –FODA-*

1.5.1 Fortalezas

- Iniciativa de proyectos
- Buena gestión de proyectos
- Personal capacitado
- Constante capacitación sobre temas de interés para la organización por parte de otras entidades no gubernamentales ni lucrativas.
- Infraestructura acorde a las necesidades y servicios prestados a la comunidad.
- Capacitaciones a cerca de la Comunicación Interna
- Existencia de un organigrama
- Existencia de una Identidad Institucional

1.5.2 Oportunidades

- Ayuda de cooperación internacional
- Miembro activo de la Asociación de Entidades de Desarrollo y de Servicio No Gubernamentales.
- Apertura a la participación de voluntariados.
- Cuenta con el apoyo de patrocinadores para diversas actividades

1.5.3 Debilidades

- Mala difusión de información
- Falta de una imagen corporativa más sólida.
- Falta de presupuesto
- Centralización de información
- Mal posicionamiento de la imagen institucional.
- Problemas en los flujos de comunicación dentro de la organización.
- No se tienen material sobre Voluntariado y Apadrinamiento dentro de la institución.
- Falta de papelería Interna para diferentes actividades
- Falta de un organigrama actualizado.

1.5.4 Amenazas

- La falta de conocimiento sobre la organización hace que se pierdan potenciales voluntarios o patrocinadores
- La falta de presupuesto afecta la creación de nuevos proyectos.
- La mala comunicación dentro de la organización puede crear problemas.
- La falta de estrategias de comunicación puede hacer que muchos aportes no sean concretados.
- Público objetivo sin conocimiento de los servicios que la Institución presta.

*Fuente: Epesista Gabriela Pineda



CAPÍTULO II

PLAN DE COMUNICACIÓN

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

Según Soler, Pere (2008) “Un plan de comunicación es un documento escrito en el que se explican las actividades de comunicación con el fin último de alcanzar las metas de la organización...” (p.89). A partir de esta cita podemos entender al plan comunicacional como una herramienta necesaria, con la cual se hace un mapeo de las necesidades encontradas previo estudios y como se espera que estas necesidades sean resueltas; por lo tanto dentro de este material deben estar contenidas todas aquellas estrategias con sus respectivas acciones que tengan como fin cumplir los objetivos planteados para a resolución de problemas.

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, anteriormente era conocida como Patronato de la Casa del Niño, nace como una entidad privada, no lucrativa, apolítica, no religiosa, deportiva, cultural y educativa; los fines y objetivos están inspirados en móviles de solidaridad humana y en consecuencia sin que constituya una limitante para el desarrollo de otros. Entre sus funciones principales se encontraban las de apoyar a las familias de escasos recursos, especialmente a los niños, niñas y jóvenes, así también se buscaba atención médica y medicamentos a los niños y niñas cuando enfermaban.

La Asociación Casa del Niño como tal, fue instituida legalmente e inscrita en el Registro Civil de la Antigua Guatemala el diez de enero del año dos mil uno, sus oficinas centrales se encontraban en la Cuarta Calle Poniente No. 2 Portal del Ayuntamiento la Antigua Guatemala.

Desde el 2001 que fue instituida la organización ha contado con grandes avances, se ha fortalecido con nuevos programas y ejes de trabajo, entre los cuales se encuentran: la educación, salud, arte, cultura y deporte.

En el transcurso del año 2007 mediante una donación de un empresario guatemalteco, se obtuvo un terreno en el municipio de Jocotenango, departamento de

Sacatepéquez donde se esperaba contar con las instalaciones necesarias, para un centro de desarrollo integral para niños y niñas, adolescentes y jóvenes. Con apoyo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se logró contar con la elaboración de planos y presupuesto respectivo.

Posteriormente en el año 2009 se comenzó a concretar la construcción de la infraestructura misma que se siguió expandiendo durante el año 2013 con la ampliación del centro educativo que da como resultado las instalaciones con las que hoy en día se gozan.

Actualmente se cuenta con una Academia de Fútbol que atiende a niños, niñas, adolescentes y jóvenes; así mismo se cuenta con el Centro de Educación Integral, en donde se atiende a niños y niñas de 3 a 12 años de edad, Academia de dibujo y pintura, Taller de arte y oficios con enfoque integral, así como diversos cursos libres.

La Institución se encuentra ubicada actualmente en Callejón el Tempisque Lote 12 final zona 2 Jocotenango, Sacatepéquez, lugar en el que es conocida como una organización que apoya a los niños y niñas de las áreas aledañas, sin embargo dentro de las proyecciones de la institución se pretende tener un alcance mayor al que se tiene a nivel externo. Dentro de su público objetivo se tiene a la comunidad de Jocotenango enfocados en las áreas de Papelillo, San Isidro, Santa Catalina y zonas circundantes, esto porque en estas áreas no se cuenta con centro educativo, las escuelas nacionales se encuentran por el área de los Llanos y el centro de Jocotenango, del mismo modo los centros de salud y centros de recreación se encuentran en las mismas áreas; es por ello que la Institución busca ser un agente de ayuda para este sector, sin dejar a fuera los municipios de Pastores y Antigua Guatemala.

A pesar de que entre de las estrategias se tiene como ideal llegar al target de Pastores, Antigua Guatemala y sobre todo del Municipio de Jocotenango, la visualización externa de la institución aún es muy escasa, dejando a gran parte del público objetivo sin conocimiento de los servicios que la Asociación presta y de cómo estos pueden ser para su beneficio. Es este punto el más preocupante en relación con la comunicación externa ya que se han manejado diversos planes estratégicos en la búsqueda de un mejor posicionamiento pero no se han obtenido los resultados esperados.

Respecto a la Comunicación Interna que maneja la asociación, se destaca la implementación de aspectos referentes a la buena gestión de la comunicación interna, como un organigrama institucional, así como charlas informativas en donde se exponen los avances que se han obtenido; sin embargo estas acciones no han sido constantes, por lo que más que trabajar en crear una estructura de comunicación interna se busca ajustar las acciones que ya se realizan e implementar otras que ayuden al mejor funcionamiento de la asociación a nivel interno.

En el año 2013 estudiantes de la Universidad Rafael Landívar elaboraron un proyecto que constituyó la imagen corporativa que hasta el día de hoy la Asociación Casa del Niño maneja, este incluye únicamente logotipo y colores institucionales. Así también se ha contado durante este año con las prácticas de una estudiante de Diseño Gráfico de la Universidad Rafael Landívar quien ha elaborado una campaña sobre los derechos de los niños, misma que busca dar a conocer a la institución con mayor fuerza dentro del área de Jocotenango.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

- Elaborar un Plan Comunicacional para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Optimizar el flujo de comunicación Interna de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
- Fortalecer la Imagen Corporativa de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, con la finalidad de permitir su identificación dentro y fuera de su área de acción.
- Establecer un Manual de políticas y procedimientos para los proyectos de Voluntariado y Apadrinamiento de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

Público	Personal operativo, docente y administrativo de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
Demográfico	Hombres y mujeres de 20 – 60 años de edad, nacionalidad guatemalteca, todos trabajadores de la Asociación Casa el Niño. Trabajan de lunes a viernes
Psicográfico	Son personas que se han dedicado a trabajar en pro de la niñez guatemalteca, sus jornadas de trabajo son de lunes a viernes Personas que hacen uso de las nuevas tecnologías dentro de la institución en la búsqueda de optimizar la calidad de sus deberes, tal es el caso de computadoras e impresoras, en el caso de los altos mandos se hace uso del teléfono celular, así como el uso de internet. Dentro de su comportamiento gustan de pasar tiempo con sus familias, amigos, salir a pasear a la antigua Guatemala y municipios aledaños.
Socioeconómico	B+, C+
Geográfico	Municipio de Jocotenango, departamento de Sacatepéquez.

Público	Hombres y mujeres que quieran formar parte de nuestros programas y proyectos como Patrocinadores y/o Voluntarios, u otro programa de apoyo a la institución.
Demográfico	Hombres y mujeres de 30 – 60 años de edad, nacionales y extranjeros, que sean estudiantes, trabajadores o ambos, con pasión por ayudar a los demás.
Psicográfico	Personas que tienen un espíritu solidario que buscan maneras de como poder ayudar a las personas que no han podido obtener las mismas oportunidades que ellos. Son personas que tienen facilidad de apoyar económicamente proyectos caritativos, o bien donando su tiempo en diversas actividades dentro de instituciones no gubernamentales, estas personas disfrutan de la compañía de otras personas, son filántropas.
Socioeconómico	B-, A+
Geográfico	Viven en las zonas acomodadas del departamento de Sacatepéquez, como zonas residenciales de la antigua Guatemala o fincas propias en los municipios correspondientes, así también en zonas de la capital como, zona 15, 10, 14, etc. También se incluyen aquellos que viven en distintos países y han visto en Guatemala una oportunidad para realizar filantropía, tales como Alemania, Estados Unidos, Irlanda, etc.

2.4 MENSAJE

“Educando para un futuro integral”

Este es el mensaje a utilizar dentro del plan comunicacional para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, el mensaje es de tipo racional, ya que se encuentra fundamentado en el accionar de la institución.

El mensaje corresponde a tres términos, Educación, futuro e Integral; Se entiende como Educación¹ a la Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes. Enseñanza con objetivos de desarrollo sobre las diversas capacidades que el ser humano posee, acorde a la cultura y las normas de convivencia de su sociedad.

De esa cuenta se entiende como futuro² al tiempo que sitúa la acción, el proceso o el estado expresados por el verbo en un punto posterior al momento del habla; así también se menciona integral³, Que comprende todos los elementos o aspectos de algo.

Es bajo los principios de los términos, Educación, Futuro e Integral que se crea un mensaje que refuerza las labores realizadas por la Asociación, que además se aplica dentro del plan, buscando desarrollar un proyecto que eduque a la institución desde un enfoque comunicacional, brindando soluciones de comunicación adaptables a la misma que se encausen en un desarrollo integral, que dé resultados positivos dentro de su comunicación en sus distintos modos de empleo.

¹ Educación. <http://dle.rae.es/?id=EO5CDdh>

² Futuro. <http://dle.rae.es/?id=lfX2GjP>

³ Integral. <http://dle.rae.es/?id=LqB3rUj>

2.5 ESTRATEGIAS

Ferré Trezano y Ferré Nadal (1996) “Se entiende como estrategia de comunicación: << La forma en la que unos determinados objetivos de comunicación son traducidos a lenguaje inteligible para nuestro público, para que los puedan asimilar debidamente>>. (p.11)

Por lo anterior determinamos que la estrategia no solo es el camino que se debe seguir en la búsqueda de dar soluciones a las problemáticas encontradas, sino que durante este proceso se crean alternativas que renuevan la comunicación mediante el cumplimiento de los objetivos trazados.

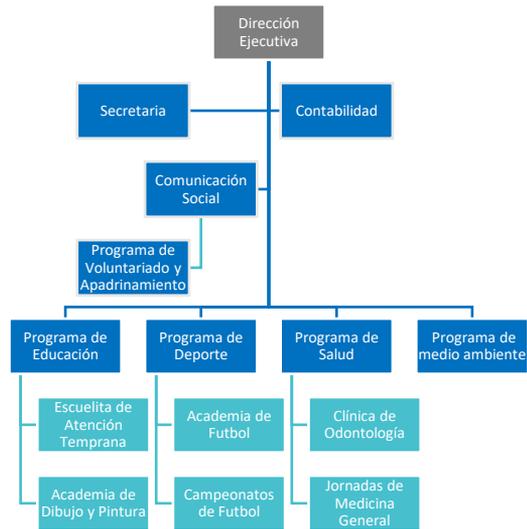
Dentro de las estrategias creadas para satisfacer las necesidades de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, se han indicado tres enfoques de trabajo:

- a) Fortalecimiento de la comunicación organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
- b) Implementación de un Social Media Plan
- c) Creación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acciones para el Fortalecimiento de la Comunicación Organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala. –CANI-

- Reorganización del Organigrama



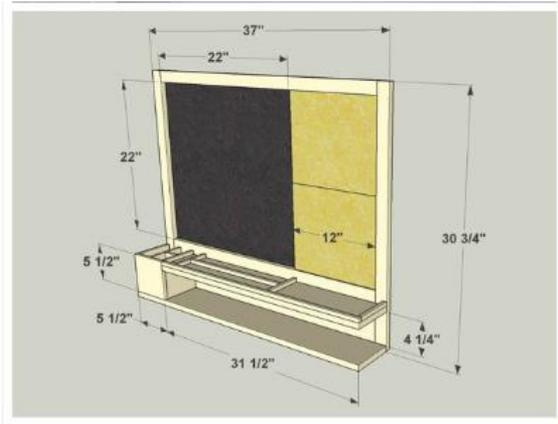
Organigrama de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

- Buzón de sugerencias



Diseño propuesto por la estudiante de EPS para el buzón de sugerencias

- **Cartelera institucional por áreas de trabajo**



Diseño y medidas propuestas por la estudiante de EPS para la cartelera informativa

- **Charlas sobre la Comunicación Organizacional**

CHARLA SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		
ACTIVIDAD	OBJETIVOS	INCENTIVOS
charla sobre la comunicación organizacional	Dotar de toda la información necesaria sobre temas relacionados con comunicación organizacional a los miembros de la sección administrativa de la Asociación Casa del Niño.	Reconocimiento de participación en la charla sobre la comunicación organizacional.

PRIMERA CHARLA	
Nombre	El diseño del éxito
Objetivo	Dar ciertas herramientas de base para poder tener una mejor comunicación interna.
Duración	30 minutos
Contenido	Sentimiento de pertenencia Respetar Jerarquías Honra Humildad Disciplina

SEGUNDA CHARLA	
Nombre	Comunicación organizacional interna
Objetivo	Dar a conocer los objetivos y beneficios que persigue la comunicación interna dentro de una institución.
Duración	30 MINUTOS
Contenido	Imagen interna- identidad (filosofía y cultura organizacional; creencias y valores). Principales objetivos y beneficios de la comunicación Interna. El rol comunicacional del líder. Tipos y flujos de comunicación interna. Comunicación informal. Estrategias y funciones de la comunicación en la gestión del cambio organizacional.

TERCERA CHARLA	
Nombre	Comunicación organizacional externa
Objetivo	Dar a conocer a los Miembros de la organización la importancia de la comunicación externa.
Duración	30 MINUTOS
Contenido	El vínculo con el entorno. Importancia de los valores intangibles dentro las organizaciones públicas. Imagen-reputación. Asuntos públicos

LOGÍSTICA	
Hora	12:30 p. m.
Lugar	AULA DE USOS MÚLTIPLES
Expositor	Gabriela Reneé Pineda Reyes
Materiales a utilizar	Cañonera pizarra marcador pelota

Acciones de la Creación de un Social Media Plan de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala. –CANI-

- **Creación de una nueva Página Web**

Promocionar a la Asociación Casa del Niño Antigua Guatemala por medio de la Internet, mediante el desarrollo de su propia página Web en donde se colocará toda la información de importancia para dar un posicionamiento a nivel digital.



Diseño del Menú de Inicio de la nueva Página web de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

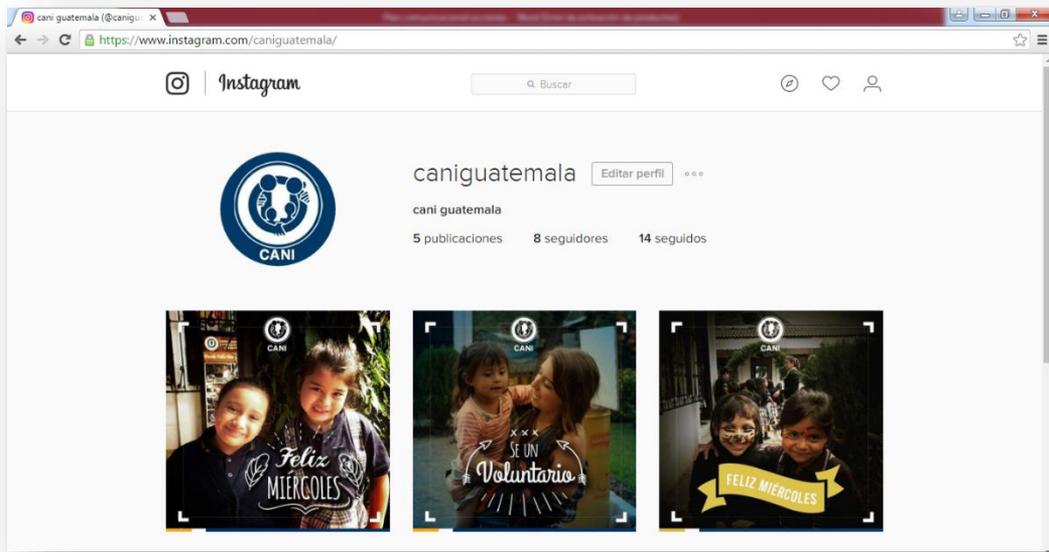
- **Reactivación y Creación de Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.)**



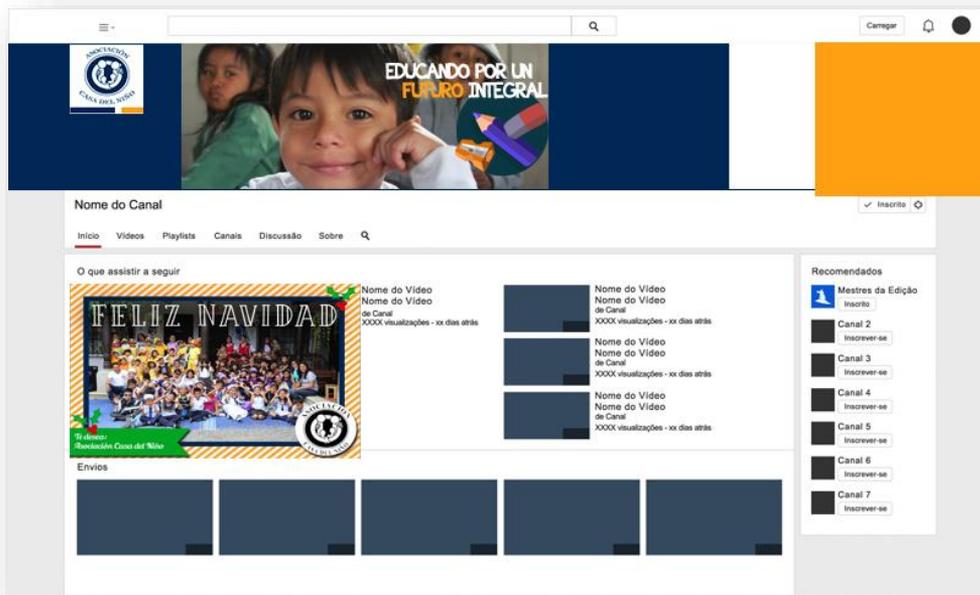
Vista de Inicio de la Fan Page en Facebook de Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala



Vista de Inicio de la cuenta de Twitter de Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala



Vista de Inicio de la cuenta de Instagram de Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala



Vista de Inicio de la cuenta de Instagram de Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

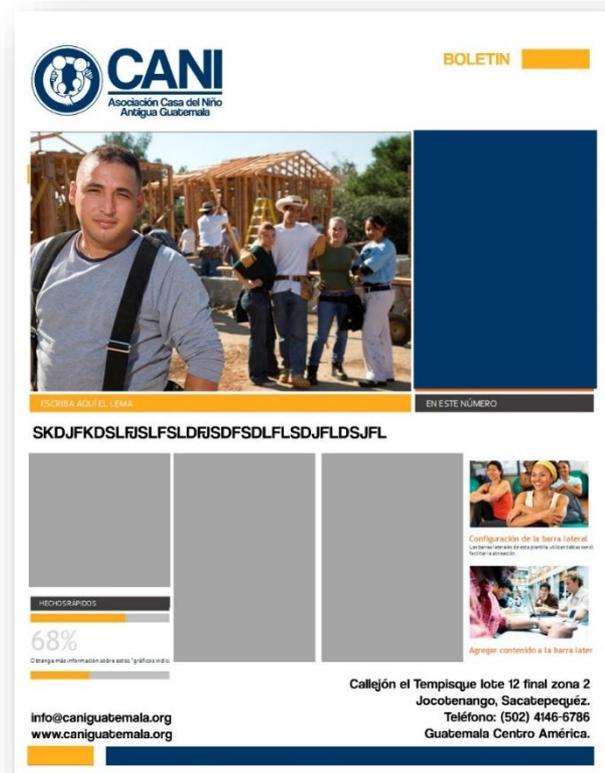
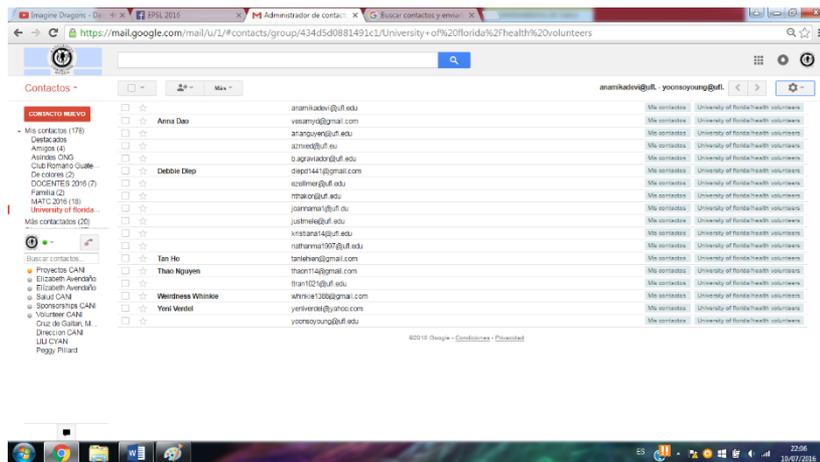
- **Asesoría para el manejo de contenido en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.)**

CHARLA SOBRE EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES		
ACTIVIDAD	OBJETIVOS	INCENTIVOS
Charla sobre el manejo de las redes sociales	Educar al personal administrativo sobre cómo se deben utilizar las redes sociales para lograr el impacto esperado.	Reconocimiento por participación

CHARLA MANEJO DE LAS REDES SOCIALES	
Nombre	Manejo de las redes sociales
Objetivo	Educar al personal administrativo sobre cómo se deben utilizar las redes sociales para lograr el impacto esperado.
Duración	30 MINUTOS
Contenido	El taller manejará temas relevantes al buen uso de las redes sociales, además de dar ciertos tips sobre las horas en las que es más aconsejable el uso de cada una de las plataformas.

LOGÍSTICA	
Hora	12:30 p. m.
Lugar	AULA DE USOS MÚLTIPLES
Expositor	Gabriela Reneé Pineda
Materiales a utilizar	Cañonera pizarra marcador pelota

- Creación de un Boletín Digital



Propuesta de Diseño de Boletín Digital elaborado por la estudiante de EPS que tiene como finalidad ser un medio por el cual la cartera de asociados de la Asociación Casa del Niño Antigua Guatemala, se entere de las acciones que se están llevando a cabo de la institución, creando un medio de transparencia e información.

- **Fotografía para Uso Institucional**



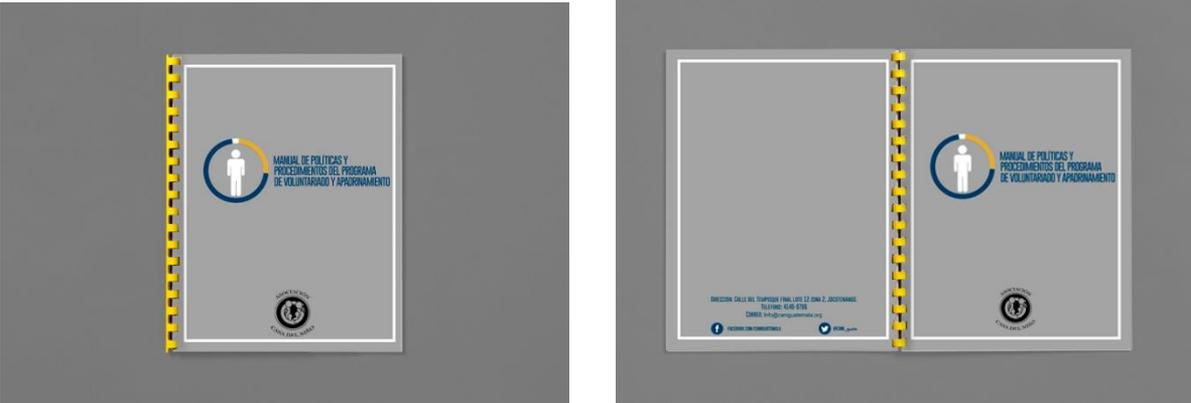
Collage de muestra de fotografías Institucionales para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

- **Servicio de Community Manager**

Se propone un Servicio de Community Manager que pueda desarrollar las acciones de crear contenido y al mismo tiempo pueda interactuar con el público meta de la Asociación.

Acciones de la Estrategia Manual de Políticas y Procedimientos para el Programa de Voluntariado y Apadrinamiento.

- **Creación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Programa de Voluntariado y Apadrinamiento.**



Diseño de Tiro y Retiro de Manual de políticas y procedimientos para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala



CAPÍTULO III

EJECUCIÓN

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 “FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA ASOCIACIÓN CASA DEL NIÑO DE LA ANTIGUA GUATEMALA”

El Plan de Comunicación realizado para la Institución, “Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala” -CANI-, lleva por nombre Fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

Este plan fue desarrollado desde el punto de vista comunicacional, mismo que muestra los antecedentes de la Institución y como a través de ello se implementaron estrategias de comunicación, que se llevaron a cabo por medio de acciones determinadas, logrando así generar una serie de resultantes que han encaminado al fortalecimiento paulatino de la comunicación tanto interna como externa de la Institución.

3.1.1 Financiamiento

Dentro de las acciones llevadas a cabo dentro de la Institución “Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala”, se describe la elaboración de diversos materiales aplicados a lo largo del proyecto, el presupuesto para la producción de dichos materiales estuvo a cargo de la Institución, así como por el epesista. Específicamente siendo la Institución quien aportó el financiamiento para llevar a cabo acciones físicas como: Buzón de sugerencias, impresiones varias, compra de plantillas para uso web, etc.

Mientras que el epesista cubrió mediante ejecución todo lo relacionado con Asesorías, Charlas, Servicios de diseño, diagramación, community manager, materiales para usar en las charlas, etc. De tal modo que ambas colaboraciones financieras hicieron posible llevar a cabo las estrategias que se tenían planteadas para el fortalecimiento a nivel comunicacional tanto interno como externo de la Asociación Casa del Niño e la Antigua Guatemala.

3.1.2 Presupuesto

No.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Buzón de sugerencias	Q175.00	Q175.00	Institución
1	Cartelera Informativa	Q450	Q450.00	Institución
1	Dominio de página web	Q1,200	Q1,200.00	Institución
1	Plantilla de wordpress	Q370	Q370	Institución
	Programación y desarrollo Web	Q8,000.00	Q8,000.00	Epesista
	Asesoría Uso de Social Media	Q6,000.00	Q6,000.00	Epesista
	Desarrollo de Papelería Institucional	Q2,000.00	Q2,000.00	Epesista
	Instalación de Cartelera y Buzón	Q150.00	Q150.00	Institución
5	Diplomas	Q15.00	Q75.00	Institución
50	Trifoliar	Q5.00	Q250.00	Institución
1	Carta de agradecimiento	Q1.10	Q1.10	Institución
1	Impresión Manual de Políticas y Procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.	Q75.00	Q75.00	Institución
	Diagramación y diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.	Q4,000.00	Q4,000.00	Epesista
	Creación de boletín	Q1,000.00	Q1,000.00	Epesista
	Servicios de Community Manager	Q4,000.00	Q4,000.00	Epesista
	Asesoría Comunicacional	Q8,000.00	Q8,000.00	Epesista
	Servicios de Fotografía	Q5,000.00	Q5,000.00	Epesista
	Servicios de Grabación y Edición	Q6,000.00	Q.6,000.00	Epesista
1	Taller manejo de redes sociales	Q4,500.00	Q4,500.00	Epesista
3	Charlas sobre la comunicación interna	Q6,000.00	Q6,000.00	Epesista
	Diseño Línea gráfica social media	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
5	Block de Notas	Q20.00	Q100.00	Institución
3	Lapicero	Q5.00	Q15.00	Institución
1	Candado	Q25.00	Q25.00	Institución
3	Marcadores	Q9.00	Q18.00	Institución
			Q67,404.10	

3.1.3 Beneficiarios

El proyecto como tal perfila diversos beneficiarios según la estrategia desarrollada; sin embargo todas coinciden en beneficiar a la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

Específicamente los beneficiarios se despliegan de la siguiente manera por cada estrategia:

- Fortalecimiento de la comunicación organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

Esta estrategia tiene como beneficiarios al personal que labora en la Asociación Casa del Niño de la Antigua, este incluye tanto el personal administrativo, docente y operativo de la misma. En las acciones que se llevaron a cabo, se buscó fortalecer la comunicación organizacional de la institución, lo cual a su vez permitió el desarrollo de mejores relaciones personales y laborales dentro del plantel, el total de beneficiados directos en estas acciones es de 20 personas.

- Implementación de un Social Media Plan

La implementación de esta estrategia tuvo como objetivo beneficiar la imagen de la Institución, esto mediante diversas acciones llevadas a cabo en el área de social media, que buscaron dar a conocer a la Asociación a un público externo; as su vez también se benefició a los niños, niñas y adolescentes que son parte de los programas y proyectos y para que estos puedan seguir siendo sostenibles.

- Creación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.

El manual de Políticas y Procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento tuvo como finalidad beneficiar las gestiones internas para realizar procesos en los programas de voluntariado y apadrinamiento, así como hacer públicas las políticas de los mismos.

3.1.4 Recursos Humanos

Durante el proceso de ejecución del proyecto se necesitó la participación de distintas personas que hicieron posible que cada una de las acciones se concretarán, a continuación, se hace un desplegado con esta información:

NOMBRE	PUESTO	ACTIVIDAD
Sr. Jorge David Mijangos	Director	Entrevista, Información, Participación de actividades.
Sra. Clemencia Aguilar	Coordinadora de Proyectos	Entrevista, Información, Participación de actividades.
Prof. Danilo Gabriel	Profesor de Física.	Entrevista, Información, Participación de actividades.
Prof. Mynor Higueros	Director del Centro Educativo	Entrevista, Información, Participación de actividades.
Srita. Cristina Chan	Secretaria	Entrevista, Información, Participación de actividades.
Joven David Yucute	Conserje	Entrevista, Información, Participación de actividades.

3.1.5 Área Geográfica de Acción

El Plan de trabajo para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa en la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, se llevó a cabo en las instalaciones de las Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, específicamente en el Callejón el Tempisque lote 12 final, zona 2, del municipio de Jocotenango, departamento de Sacatepéquez.

3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

Fortalecimiento de la comunicación organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.

- **Objetivo comunicacional**

Se hizo conscientes a los miembros de la institución de la importancia de la comunicación organizacional y cómo esta se convierte en parte esencial de su trabajo, mejorando relaciones profesionales basadas en una correcta comunicación, que a su vez fortalecen la comunicación externa.

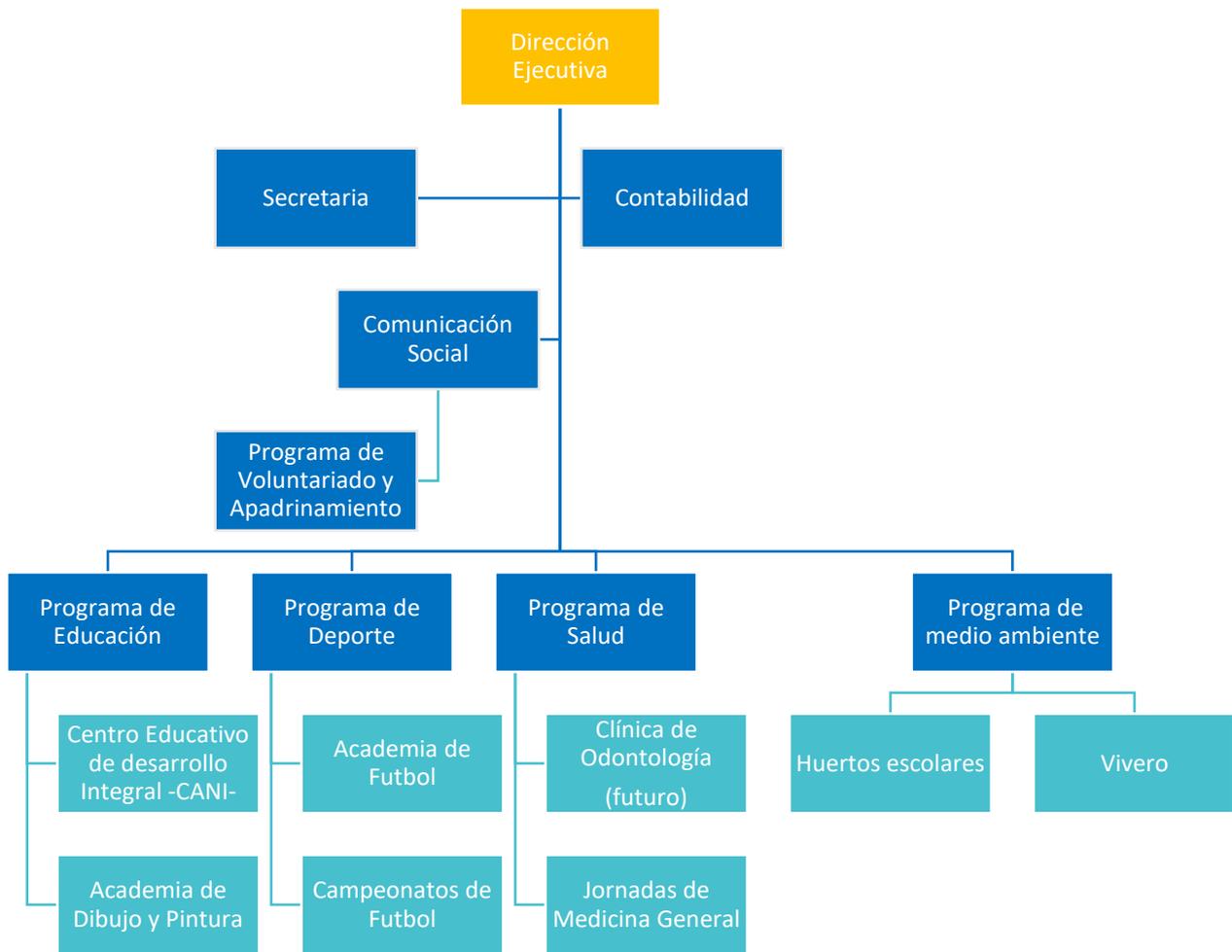
- **Descripción**

Se elaboró una estrategia de fortalecimiento a la comunicación organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala en todos sus aspectos, tanto a nivel de mejorar los flujos de comunicación, así como de mejorar ciertos materiales que identifican a la organización como tal ante distintos públicos; esto debido a que al optimizar la comunicación organizacional en estos aspectos antes mencionados, determina que las acciones llevadas a cabo, pueda tener el impacto esperado, situación que solo se consigue trabajando en desarrollar el área comunicacional.

Acciones Desarrolladas

- **Reorganización del Organigrama**

En el inicio la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala poseía ya un organigrama que mostraba la estructura de mandos y jerarquías que hasta ese momento era vigente dentro de la Institución, Sin embargo dicho organigrama no cumplía ya con las necesidades crecientes que la Institución demandaba y comenzó a ser obsoleto, por ello se llevó a cabo una reestructuración del organigrama que en conjunto con el Director de la escuela, se elaboró buscando dar objetividad en el mismo, al mismo tiempo que este sea fácil de entender y aplicar en el entorno de trabajo, ya que al estar concretamente establecidas las jerarquías, las relaciones de trabajo son óptimas.



Reorganización del Organigrama para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala

- **Buzón de sugerencias**

Es importante mantener una comunicación asertiva y efectiva en la Institución, ya que es mediante el trabajo de todo el personal que la misma puede ir creciendo y avanzando.

De esta cuenta se ejecutó la acción de la creación de un buzón de sugerencias, el cual se enfoca en mejorar los flujos de comunicación, creando la oportunidad de tener una comunicación ascendente, en la que los trabajadores se sientan en la libertad de poder aportar dudas, sugerencias, inquietudes y hasta ideas sobre temas que los inquieten. Toda esta información recibida podrá evidenciar que áreas necesitan ser mejoradas dentro de la Institución con el único fin de poder ofrecer mejores servicios cada día.



Entrega de Buzón de Sugerencias al Director Ejecutivo de -CANI- Jorge David Mijangos. Fuente: tomada por epesista Gabriela Pineda



Buzón de Sugerencias Instalado en las afueras de la oficina de Secretaría. Fuente: tomada por epesista Gabriela Pineda

- **Cartelera de información con apartados según el área de trabajo**

Parte de la funcionalidad que una Institución debe manejar es poder encontrar maneras útiles y eficientes de hacer llegar la información a las personas que son miembros de la misma, de esta manera y por medio de un diagnóstico previo, se concluyó que dentro de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, era necesaria la colocación de una Cartelera Informativa



Presentación de la cartelera a todo el personal de la asociación, por la epesista Gabriela Pineda. fuente: tomada por Clemencia Aguilar.

- **Charla sobre la comunicación organizacional**

Las nuevas acciones conllevan la inversión de nuevos conocimientos para los miembros de una institución, de este criterio se partió y se laboró una serie de temas relacionados con la Comunicación Organizacional, Comunicación Interna y externas, así como la presentación de las acciones llevadas a cabo; todos estos temas fueron impartidos mediante charlas a los miembros de la Institución, con la finalidad de tener un conocimiento tanto teórico como práctico y garantizar una mayor efectividad en la ejecución de las acciones.



Charla n.1 Com. Organizacional Impartida a todos los miembros de la Institución –CANI- por la Epesista Gabriela Pineda. Tomada por Clemencia Aguilar.



Charla n.2 Com. Organizacional Impartida a todos los miembros de la Institución –CANI- por la Epesista Gabriela Pineda. Tomada por Clemencia Aguilar.



Charla n. 3 Com. Oranizacional Impartida a todos los miembros de la Institución –CANI- por la Epesista Gabriela Pineda. Tomada por Clemencia Aguilar.

- **Diplomas**

Las buenas prácticas de promoción son importantes dentro de una Institución y más cuando se busca que las personas desarrollen un sentido de pertenencia, tomando lo anterior en cuenta, se llegó a la propuesta de elaborar Diplomas.



Entrega de Diploma Impreso a Director Ejecutivo de la Asociación Jorge David Mijangos por la Epesista Gabriela Pineda. Fuente: Cristina Chan



Entrega de Diploma Entrega de Diploma Impreso a Director Ejecutivo de la Asociación Jorge David Mijangos. Fuente: Gabriela Pineda

- **Cartas de agradecimiento**

Una Buena comunicación incluye el reconocimiento de aquellos que apoyan las causas por las que se trabajan, Por tal motivo se incluyó dentro de las acciones la creación de una plantilla de Carta de Agradecimiento, la cual pudiera ser utilizada para hacer llegar las muestras de gratitud, acción que al mismo tiempo fomentan la validación en quien lo recibe.



Carta de Agradecimiento elaborada a la Insitución.

- **Trifoliar Institucional**

La Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala contaba ya con un diseño de trifoliar, sin embargo este no era funcional, debido a esto se implementó dentro de las acciones la elaboración de un nuevo trifoliar con un diseño más novedoso acorde a la línea gráfica de la Institución.



Entrega de Trifoliales en Actividad de recaudación de Fondos, En la foto, Jorge David Mijangos Director Ejecutivo y la Voluntaria, Nora Pillard. Fuente: Gabriela Pineda.



Tiro y Retiro del nuevo diseño del Trifoliar de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala. Fuente: Gabriela Pineda

Implementación de un Social Media Plan

- **Objetivo Comunicacional**

Creación y fortalecimiento de la identidad corporativa de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, mediante las nuevas tendencias en comunicación (redes sociales), con las que además se transmita la imagen y trabajo de la Asociación.

- **Descripción**

El desarrollo de una Estrategia orientada a ser trabajada en redes sociales no es más que una respuesta a una necesidad comunicacional de nuestra era, actualmente la mayor parte de instituciones son parte de este conglomerado social, con el fin de llegar a más personas; pero hacer un perfil en las muchas redes sociales que hay es fácil crear una estrategia para cada una de las redes que se utilicen y que estas cumplan su propósito es diferente.

De esta premisa se ideó hacer una estrategia de social media, en la cual se incluyen acciones orientadas al uso de las redes sociales del momento, que a su vez que se adecuaron al perfil en el cual se busca dar a conocer la Asociación, siendo las redes utilizadas, Twitter, Instagram, Facebook y Youtube, todas estas redes manejadas con una imagen personalizada para la Asociación.

Acciones Desarrolladas

- **Creación de una nueva página web**

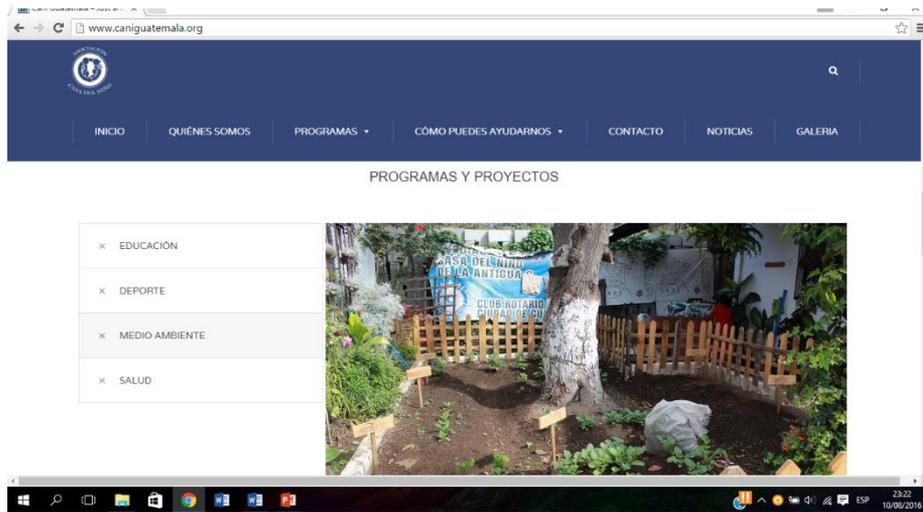
La Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala anteriormente contó con una página web, sin embargo esta dejó de funcionar, por lo que se ejecutó la creación de un nuevo portal web el cual busca reforzar la imagen que la institución maneja, hacer difundir el mensaje de la misma junto con sus programas y proyectos y además servir de enlace con los nuevos públicos.



Home del Nuevo sitio web de – CANI- www.caniguatemala.org Fuente: Gabriela Pineda.



Noticias del Nuevo sitio web de – CANI- www.caniguatemala.org Fuente: Gabriela Pineda

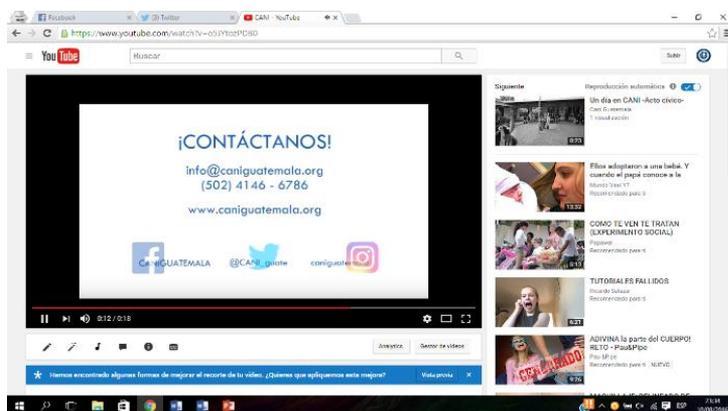


Programas y proyectos del Nuevo sitio web de – CANI- www.caniguatemala.org Fuente: Gabriela Pineda

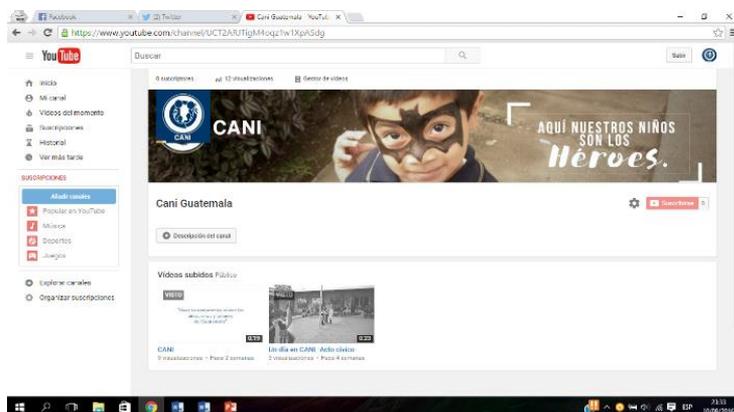
- **Reactivación y creación de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram).**

Siguiendo en la línea de comunicación virtual, se generó la creación de dos nuevas redes sociales, las cuales tienen como fin fortalecer la imagen que la Asociación muestra al público objetivo, estas redes son: Instagram y YouTube.

Cabe mencionar que la Institución ya contaba con cuenta de Facebook y de Twitter, pero estas no eran manejadas correctamente y tampoco cumplían con la misión de informar e interactuar con el público objetivo, por tal razón se reactivaron estas cuentas y se enfocaron a los principios antes descritos.



Video promocional de las redes de la Asociación en YouTube Fuente: Gabriela Pineda



Vista del Perfil del Canal de YouTube, Fuente: Gabriela Pineda.



Vista de Post en la cuenta de Instagram creada para – CANI- Fuente: Gabriela Pineda



Vista del Perfil de la cuenta de Instagram creada para – CANI- Fuente: Gabriela Pineda



Vista del Perfil de la cuenta de Twitter reactivada para –CANI- Fuente: Gabriela Pineda



vista de un post en la cuenta de Twitter reactivada para –CANI- Fuente: Gabriela Pineda



vista del Perfil de la cuenta de Facebook reactivada para –CANI- Fuente: Gabriela Pineda



Vista del post en la cuenta de Facebook reactivada para –CANI- Fuente: Gabriela Pineda

- **Asesoría para el manejo de contenido en las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram).**

En relación a este punto la Asesoría para el manejo de las redes sociales era indispensable ya que para que la apertura y reapertura de cuentas en distintas redes sociales tuviera el impacto esperado, era necesario capacitar a los miembros de la institución sobre cómo hacer uso de estas y el papel que jugaban. Por tal motivo se hizo una presentación con temas de interés para explicar qué papel juegan ellos en las redes sociales de la Institución, mientras que a las personas encargadas de manejar las cuentas se les asesoró sobre todo lo relacionado a la imagen corporativa de la Institución.



Presentación, Asesoría en manejo de redes sociales. Impartida por la Epesista Gabriela Pineda. Fuente: Gabriela Pineda

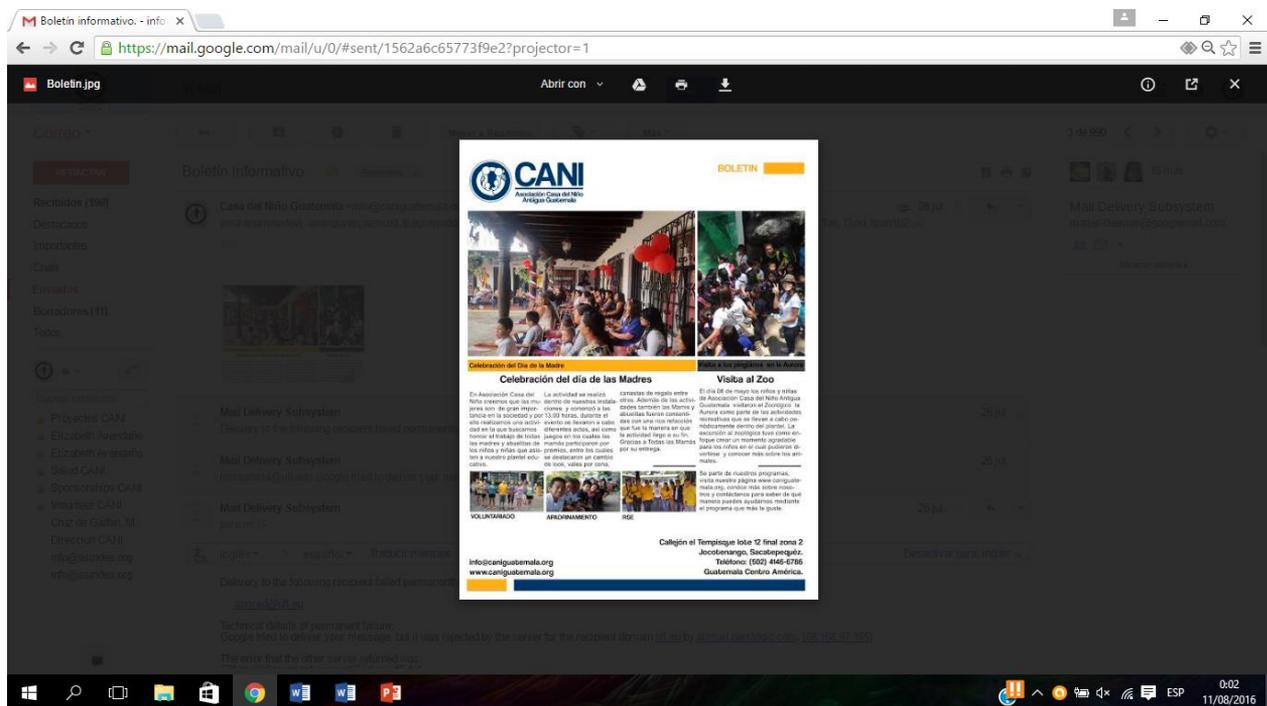


Epesista Gabriela Pineda durante la Asesoría en manejo de redes sociales a los empleados de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala. Fuente: Sofía Sosa

- **Creación de un boletín Digital enviado vía E-mail.**

Mantener contacto con aquellas personas que han tenido un paso importante dentro de la Institución es de suma importancia, ya que ellos se han convertido a lo largo en aliados de la misma, de tal manera se creó una acción que pudiera suplir esta necesidad de comunicación entre Asociación y aliados, Es por esto que se creó un Boletín informativo el cual es enviado a todas estas personas que han participado de una u otra manera dentro de la Institución.

Este Boletín cuenta con información relevante que ha acontecido dentro de la Institución, este se publica ya cada tres meses y además incluye siempre la información de contacto para que no se pierdan las alianzas, además es un método por el cual se crea transparencia sobre lo que se hace dentro de la Asociación.



Envío de Boletín Trimestral A todos los contactos de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala. Fuente: Gabriela Pineda

- **Fotografías para uso Institucional.**

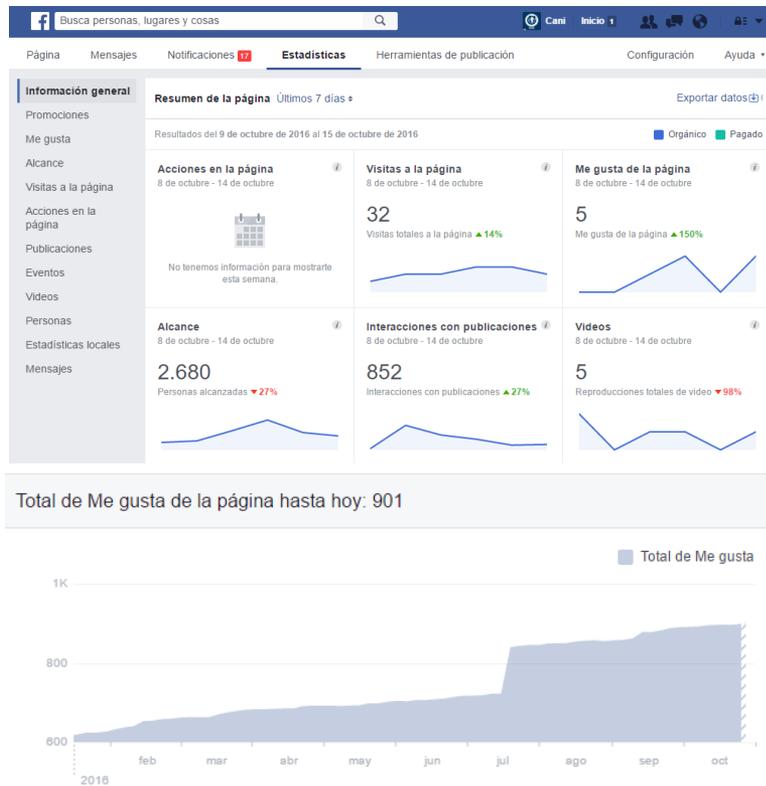
Parte de una buena comunicación entra siempre por los ojos, debido a ello se ejecutó la acción de generar fotografías para uso institucional tanto dentro de las acciones realizadas en redes sociales como para apoyar otras acciones. Esta se enfocó en poder documentar todo el trabajo que la institución realiza y de la misma manera poder dar a conocer todo esto haciendo uso del material fotográfico obtenido, así también se creó una marca de agua que se utiliza al momento de subir contenido gráfico a las redes, lo cual hace de las fotografías un elemento que da a conocer no solo las acciones, sino que se identifica directamente con la Asociación.



Collage de Fotografías tomadas y editadas para uso Institucional de distintas actividades realizadas en –CANI-. Fuente: Gabriela Pineda

- **Community Manager**

El servicio de Community Manager fue establecido como una acción, luego de evidenciar que en ese momento no se contaba con personal capacitado para llevar a cabo la acción de alimentar con contenido las redes sociales; por tal motivo se prestó el servicio de Community Manager que brindó un crecimiento en las redes sociales que se manejan actualmente.



Pages | Search results for "INICIO"

Max Mega Menu has been updated. Please [clear the CSS cache](#) to ensure maximum compatibility with the latest version.

Hola! Would you like to receive automatic updates and unlock premium support? Please [activate your copy](#) of Visual Composer.

Title	Author	Date	Total Views	Today's Views	Views
<input type="checkbox"/> INICIO — Front Page	admin	Published 2015/04/17	575	3	575 / 3
<input type="checkbox"/> NOTICIAS	admin	Published 2016/04/12	24	0	24 / 0
<input type="checkbox"/> Title	Author	Date	Total Views	Today's Views	Views

*Resultados de las actividades realizadas por Community Manager –CANI-.
Fuente: Gabriela Pineda*

Creación de un Manual de políticas y procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.

- **Objetivo Comunicacional**

Creación de material para consultas referentes a los programas de voluntariado y apadrinamiento, con las cuales los procesos que se realicen siempre estén apegados a los ideales que la Institución maneja.

- **Descripción**

Se elaboró una estrategia que comprendiera la elaboración de un Manual de políticas y procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento, con la finalidad de exponer los procesos correctos que estos programas deben llevar al momento de ser ejercidos, además de esto también incluye algunas normativas que deben tener en cuenta tanto voluntarios como padrinos.

Acciones Desarrolladas

- **Creación de un Manual de políticas y procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.**



Vista general del Manual de Políticas y Procesos trabajado para la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala. Fuente: Gabriela Pineda

3.3 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
MES	MAYO				JUNIO				JULIO			
ACTIVIDAD SEMANAL	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación organizacional de la Asociación Casa del Niño Guatemala.												
Reorganización de organigrama												
Trifoliar Institucional												
Diplomas												
Carta de agradecimiento												
Memos Electrónicos												
Charlas sobre la comunicación organizacional												
Buzón de sugerencias												
Cartelera de información con apartados según el área de trabajo												
Reuniones quincenales para medir el desempeño												
Estrategia de Social Media												
Creación de una nueva página web												
Reactivación y creación de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram).												
Asesoría para el manejo de contenido en las redes sociales (Facebook , Twitter, Youtube e Instagram).												
Creación de un boletín Digital enviado vía E-mail.												
Fotografías para uso Institucional.												
- Realización de campañas en redes sociales												
Estrategia Creación de un Manual de políticas y procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.												
Manual de políticas y procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento												

*Fuente: Epesista Gabriela Pineda

3.4 Control y Seguimiento

ESTRATEGIA	INDICADOR CUANTITATIVO	INDICADOR CUALITATIVO
Fortalecimiento de la Comunicación Organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.	Durante el periodo en el cual se ejecutó esta estrategia, los 20 miembros de la institución evidenciaron participación, aprendizaje y aplicación de las acciones llevadas a cabo, mismas que se enfocaban en fortalecer la comunicación organizacional. Por lo tanto se tuvo un alcance del 100% en la participación e interés dentro del proyecto.	<p>La ejecución y aplicación de esta estrategia evidenció cambios positivos dentro de la institución, generando interés por parte de la directiva de la misma en continuar con las acciones llevadas a cabo con el fin de mantener los avances obtenidos.</p> <p>Se comentó la posibilidad de llevar a otro nivel algunas de las acciones que se aplicaron, con el fin de que puedan aportar otros beneficios a la Asociación.</p>
Implementación de un Social Media Plan	La aplicación de un Social Media Plan tuvo un gran avance, durante su ejecución se logró la creación de una página web la cual ha logrado más de 600 visualizaciones, así también se crearon dos nuevas cuentas en redes sociales que han generado mayor impacto, del mismo modo se reactivaron dos cuentas las cuales han tenido crecimiento de hasta el 50% en seguidores, algo notable para cuentas que no eran bien manejadas y tenían más de 5 años de funcionar.	<p>La implementación de esta estrategia abrió las puertas a nuevos canales de comunicación, que a su vez generaron mayor participación de la institución en eventos o activaciones que le permitieron abrirse mayor campo dentro de su área de trabajo.</p> <p>La estrategia ha sido comentada como positiva y novedosa por parte de miembros externos a la institución.</p> <p>Debido al éxito de la estrategia la Asociación ha decidido contratar personal para que esta siga creciendo como hasta ahora.</p>
Creación de un Manual de políticas y procedimientos para el programa de Voluntariado y Apadrinamiento.	Se creó un Manual de políticas y procedimientos para el programa de voluntariado y apadrinamiento, el cual busca ser de utilidad para la recepción de al menos 5 voluntarios al mes durante el año 2017. Así como brindar apoyo para el programa de apadrinamiento que busca atender por lo menos el 50% de los niños miembros del centro educativo. El Manual se entregó a la Asociación en formato digital para evitar costos y facilitar la difusión del mismo.	Desde el punto de vista del Director Institucional la elaboración de este manual viene a poner un orden en los programas y a su vez a tener una política de la cual sujetarse al momento de comenzar las acciones de los programas.

CONCLUSIONES

- La comunicación Interna y Externa de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala fue diagnosticada mediante un método de investigación descriptivo – analítico, mismo que mediante la aplicación de instrumentos de investigación como: la observación, grupo focal, entrevista y la documentación dieron un resultado concreto de la situación comunicacional que la Institución manejaba.
- Se pudo observar que la aplicación de la estrategia de Fortalecimiento de la comunicación organizacional de la Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala, tuvo efectos positivos dentro de los miembros de la Institución, quienes tomaron las acciones como necesarias para mejorar el rendimiento interno de la institución.
- La estrategia enfocada en el Social media mejoró significativamente el manejo de las redes sociales, dando una imagen renovada a la institución, con la cual se logró un alcanzar un mejor posicionamiento para la Asociación, mediante el cual se espera poder brindar más y mejor ayuda a sus beneficiarios.
- Debido a la importancia de los programas de Voluntariado y Apadrinamiento se creó un Manual de Políticas y Procedimientos, que presenta una guía y a la vez una normativa de introducción para estos programas.
- La Asociación Casa del Niño de la antigua Guatemala tuvo diferentes punto de aprendizaje durante la implementación del Plan de comunicación, mismos que ahora la hace consiente de la importancia de la comunicación dentro de una Institución y como esta afecta a nivel interno y externo, por lo tanto el manejo de la comunicación ahora tiene un análisis más detenido concretando acciones más elaboradas que sin duda traen mayores beneficios a la Asociación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a cualquier Institución poder autoevaluarse a nivel comunicacional, ya que muchos de los problemas que las Organizaciones tienen hoy en día son producto de una mala gestión de comunicación; de tal manera que al hacer un análisis interno será más fácil por encontrar las soluciones, que permitan tener un mejor impacto como Institución, tanto con los beneficiarios, como con los miembros de trabajo.
- Los proyectos relacionados con el tema de comunicación deben ser continuos para que los cambios producidos por este puedan tener repercusiones a largo plazo, por tal motivo se recomienda que cuando se realicen acciones que tengan un impacto a nivel de redes sociales, estas sigan generando contenido que sea de interés, para que los alcances dentro de las redes sigan siendo positivos y la información pueda generar un mejor posicionamiento a nivel de la red.
- La comunicación Interna es el reflejo de las Instituciones ante el público objetivo, por tal razón se recomienda poder capacitar al personal de la organización tanto como sea posible siempre y cuando sea en temáticas que promuevan el desarrollo de la Asociación, esto con la finalidad de garantizar el interés de la misma sobre sus miembros que del mismo modo podrán sentirse parte de un equipo que persigue las mismas metas.
- Se recomienda a los miembros de la Directiva de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, la implementación de nuevas maneras de aplicar la comunicación a distintos proyectos que busquen un bien comunitario, ya que esto no solamente tendría un efecto de retribución hacia el País, sino que además también permitiría el desarrollo de las habilidades y capacidades de los futuros profesionales dentro del campo de acción.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ADESCA: Aporte Para la Descentralización Cultural.
- ASINDES: Asociación de Entidades de Desarrollo y de Servicios No Gubernamentales de Guatemala.
- Asociación: Conjunto de los asociados para un mismo fin y, en su caso, persona jurídica por ellos formada.
- Autosustentable: Capacidad para generar recursos propios que permitan sostener actividades y darle continuidad en el tiempo, a un sistema.
- Ayuntamiento: Corporación compuesta por el alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio.
- CANI: Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala.
- CODEDE: Consejo Comunitario de Desarrollo
- Community Manager: profesional responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad online alrededor de una marca en Internet, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans y, en general, cualquier usuario interesado en la marca.
- Comunicación Organizacional: proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus público
- Contención: Acción de contener o contenerse.
- Cualitativo: Perteneiente o relativo a la cualidad.
- Cuantitativo: De la cantidad o relacionado con ella.
- Diagnóstico Comunicacional: Perteneiente o relativo a la diagnosis con referencia al área de comunicación.
- DIGEEX: Dirección General Extraescolar.
- Disenso: circunstancia mediante la cual dos o más personas presentan posturas distintas en lo que respecta a un determinado tema.
- EPS: Ejercicio Profesional Supervisado
- Followers: Palabra asociada a seguidores dentro de una red social.
- Hostil: Contrario o enemigo.

- Integral: Que comprende todos los elementos o aspectos de algo. Panorámica integral. Educación integral.
- Inteligible: Que puede ser comprendido o entendido.
- Lombriz Compost: Abono realizado por lombrices Coqueta Roja (*Eisenia foetida*), quienes a través de un proceso de digestión, transforman desperdicios degradables en un abono 100% orgánico.
- Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
- No Lucrativo: cuyo fin no es la persecución de un beneficio económico sino que principalmente persigue una finalidad social, altruista, etc.
- ONG: Organización No Gubernamental.
- Patronato: Consejo formado por varias personas que ejercen funciones rectoras, asesoras o de vigilancia en una institución.
- Post: Texto escrito que se publica en Internet, en espacios como foros, blogs o redes sociales
- Público Objetivo: 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.
- Redes Sociales: sitios de internet que permiten a las personas conectarse con sus amigos e incluso realizar nuevas amistades, de manera virtual, y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, juegos, amistad, relaciones amorosas, relaciones comerciales, etc.
- Likes: Muestra de agrado dentro de las redes sociales.

BIBLIORAFÍA

- Bunge, Mario. *La investigación científica*. Eitorial Ariel, México, 1983.
- Danhke, G.L. *Investigación y Comunicación*. Mcgraw Hills, México, 1989.
- Del Cid Pérez, Alma; Méndez, Rosemary; Sandoval Recinos, Franco. *Investigación. Fundamentos y Metodología*. Pearson Educación, México, 2007.
- Enrique, Ana M^a;Madroñero, M^a Gabriela; Morales, Fancisca; Soler, Pere. *La planificación de la comunicación Empresarial*. Universidad Autónoma de Barcelona, Bellatera, 2008.
- Ferré, José Maria; Ferré Jordi. *Políticas y estrategias de comunicación y publicidad*. Ediciones Díaz Santos, España, 1996.
- Guzmán, Manuel; Verstappen, Bert. *¿Qué es la documentación?* Editorial Huridocs, Suiza, 2002.
- Krathwohl, David. *Methods of educational and social science. Research: The Logic of Methods*. Longman, New York, 1998.
- Mella, Orlando. *Focus Groups, Técnicas de investigación Cualitativa*,CIDE, Chile, 2000.
- Olivé, León; Pérez Ransanz, Ana Rosa. *Metodología de la investigación*. Editorial Santillana, México, 2006.
- Ruiz Medina Manuel. México 2012. *“Políticas Públicas en Salud y su Impacto en el Seguro Popular en Culiacán, Sinaloa, México”*. Tesis Doctoral Inédita. Facultad de Contaduría y Administración División de Estudios de Posgrado. Universidad Autónoma de Sinaloa.

E-GRAFÍA

- León Y, López M, Díaz H, Alvarez T, Monterola C, Alvarez A. (Marzo 2009) es.Scribd.com recuperado el 1 de febrero de 2016.
<http://es.scribd.com/doc/13735470/TECNICAS-Y-ELEMENTOS-DE-LA-DOCUMENTACION-DE-SISTEMAS#scribd>.
- Aguirre, Silvia; León, Perla (n.d.) *“La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los nuevos desafíos de la educación superior en Ecuador”*
- Recuperado el 30 de marzo de 2016.
- <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion-externa.pdf>
- Educación. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Consultado en <http://dle.rae.es/?id=EO5CDdh>
- Futuro. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Consultado en <http://dle.rae.es/?id=lfX2GjP>
- Integral. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Consultado en <http://dle.rae.es/?id=LqB3rUj>

ANEXOS

Transcripción de entrevistas

Entrevista a: Sr. Jorge Mijangos

Puesto: Director General

Institución: Asociación Casa del Niño Antigua Guatemala

Entrevistadora: Gabriela Reneé Pineda Reyes

Hora y Fecha: Martes 2 de febrero 10:00 am

1 ¿Qué trabajo realiza la institución?

Asociación Casa del Niño comienza como un patronato que con la ayuda de otras instituciones comenzó a brindar los servicios médicos básicos a los niños de la Antigua Guatemala y sectores cercanos; poco después el proyecto fue creciendo y se nos otorgó un terreno en el área de Jocotenango, es aquí donde funcionan las nuevas instalaciones de la institución, un proyecto que comenzó desde cero y ha ido creciendo con los años.

Con el cambio de locación se abrieron nuevos proyectos y otros se dejaron pausados por falta de fondos; sin embargo ahora se cuenta con un centro de integración infantil que atiende a niños desde kínder hasta tercero primaria, con esto se busca brindar apoyo a todos aquellos niños que no cuentan con las oportunidades y las herramientas para tener un desarrollo dentro de la sociedad. Así también trabajamos proyectos de contención con adolescentes entre los que se encuentran, nuestra escuela taller de carpintería, la escuela de fútbol, la escuela de dibujo.

Como podrá ver nuestro enfoque es con la niñez y juventud de las áreas de Jocotenango, Pastores y Antigua Guatemala; aunque no descartamos ir creciendo cada vez más y no solo poder ampliar nuestros proyectos sino que ser un ente de ayuda y apoyo.

2¿Dentro del trabajo que desarrollan, cómo aplican la comunicación?

Hasta el momento aplicamos la comunicación dentro de nuestros proyectos de un modo bastante sencillo, debido a que no contamos con personal totalmente capacitado en esos estudios. En un sentido de comunicación externa nos quedamos bastante cortos, ya que nos falta visualización para la asociación, únicamente contamos con presencia mediante algunas actividades que se realizan como captación de fondos y de paso para dar a conocer la institución, más allá de eso únicamente gestionamos proyectos dentro del municipio en apoyo a la comunidad y es allí donde las personas nos han ido conociendo.

A pesar de ello creemos que en ese sentido estamos desaprovechando todo ese público extranjero que viene a la Antigua Guatemala y poder buscar nuevos aportes.

3¿Existe un organigrama de la institución?

Sí, dentro de la institución contamos con un organigrama donde jerarquizamos los puestos de mando y los que están al cargo de ellos.

4¿Se respeta la jerarquía del organigrama?

Si se respeta, pero muchas veces no se tiene bien definido quien es el responsable de resolver los conflictos o dudas que se tengan, muchos de los problemas me los comentan a m y yo a veces ando enfocado en otros planes y no están esos problemas bajo mi atención.

5¿Qué problemas comunicacionales percibe en la institución?

Pues en lo que hemos hablado creo que tenemos tanto problemas en la comunicación interna como externa, sin embargo los problemas internos son menores a la situación que se vive con la comunicación externa, necesitamos mayor visualización de la institución, que permitan generar a la larga mayores ingresos y seguir haciendo de la institución algo autosostenible.

6. ¿Qué piensa que merece mayor atención?

Definitivamente la situación de la autosostenibilidad, creo que la institución tiene muchas oportunidades de seguir creciendo, pero se necesita estar más estables en la situación económica; las donaciones por ejemplo, son de gran ayuda a nosotros ya sean económicas o en especie, en relación con esto, tenemos un proyecto que maneja voluntariado y apadrinamiento, puntos que se vuelven básicos para la sostenibilidad de una institución, pero lamentablemente no hemos concretado este proyecto realmente lo vemos como una necesidad pero no se han logrado mayores avances.

7¿Cuál es la situación actual del proyecto de voluntariado y apadrinamiento?

El proyecto realmente se encuentra en una etapa bastante inicial, se ha logrado contactar personas para que realicen voluntariados que nos ayuden, pero no han sido tantos y pues no son constantes, además con el apadrinamiento pues no sé tiene un proyecto fijo tampoco solo se mantiene un tipo de correspondencia con algunos niños y personas que pues han aportado al proyecto desde algún tiempo.

8¿Cómo ayudan esos proyectos a la institución?

Pues de llegar a concretarse pienso que sería un proyecto que daría mucha ayuda a la institución, no solo en el área económica o de voluntariados, sino que se contaría con una serie de nuevos conocimientos por impartir a los niños, personas que llegan y también conocerían nuestro país y pues se abren las puertas para futuro proyectos.

Entrevista a: Sra. Clemencia Aguilar

Puesto: Coordinadora

Institución: Asociación Casa del Niño Antigua Guatemala

Entrevistadora: Gabriela Reneé Pineda Reyes

Hora y Fecha: Jueves 4 de febrero 10:00 am

1 ¿Qué trabajo realiza la institución?

Bueno, en la actualidad la institución se dedica a dar apoyo a los niños, niñas y jóvenes que se encuentran en áreas que no han tenido un crecimiento notorio en cuestión de necesidades básicas, para un desarrollo completo como individuo. A raíz de esto se establecen diversos programas que buscan desarrollar las capacidades de nuestros beneficiados e irlos formando para ser competitivos en un mundo que va cambiando día a día.

2 ¿Dentro del trabajo que desarrollan, cómo aplican la comunicación?

Bueno pues a nivel interno, como se cuenta con el plantel educativo es de gran ayuda, ya que se mantiene una comunicación entre el personal administrativo y el personal docente, más allá de eso también la comunicación nos es de utilidad al momento de gestionar proyectos que beneficien a la institución y los que gozan de sus servicios, mediante esta modalidad se han hecho alianzas con algunas empresas y empresarios quienes han apoyado al crecimiento de la institución desde sus inicios.

3 ¿Existe un organigrama de la institución?

Claro, contamos con uno en donde están indicados los puestos de cada uno de los trabajadores de la institución.

4 ¿Se respeta la jerarquía del organigrama?

Pues no del todo, muchas veces el personal docente acude al director general cuando se presentan inconvenientes o acuden conmigo en lugar de ir con el director administrativo.

5¿Qué problemas comunicacionales percibe en la institución?

Pues más allá de esos problemas de comunicación interna, a mi percepción no se tiene un posicionamiento fuerte de la institución, la conocen pero no hay más.

6 ¿Qué problemática cree que merece mayor atención?

En mi opinión creo que la divulgación de los proyectos es importante, porque al ser una institución que se debe a la ayuda de los demás, veo como necesidad que las personas sepan más de nosotros, qué hacemos, promovernos como un ente que busque capacitar y ayudar en muchos sentidos.

Existen muchos programas que actualmente nos mueven como institución, no obstante hay muchos que se encuentran en pausa por falta de fondos para llevarlos a la acción, tal es el caso de las clínicas médicas y la escuela de pintura y dibujo, actualmente vemos como necesidad no solo darnos a conocer y los proyectos que promovemos, sino que también buscamos tener mayor estabilidad económica para seguir con otros programas, por ello también se ve necesario reforzar al área de voluntariado y apadrinamiento, así como donaciones.

7¿Cuál es la situación actual del proyecto de voluntariado y apadrinamiento?

Pues es bastante precaria no se ha fortalecido ese programa, solo se realizan algunas acciones que derivarían de ellos pero nada formal.

8¿Cómo ayudan esos proyectos a la institución?

Ayudan a la sostenibilidad de la institución y sus programas, por lo que son de gran importancia.

Entrevista a: Sr.Mynor Higueros

Puesto: Director Administrativo

Institución: Asociación Casa del Niño Antigua Guatemala

Entrevistadora: Gabriela Reneé Pineda Reyes

Hora y Fecha: Viernes 5 de febrero 10:00 am

1¿Qué trabajo realiza la institución?

Pues la institución trabaja dentro de la comunidad de Jocotenango con proyectos de superación y apoyo a la niñez y juventud, estos proyectos alcanzan a un público más allá de Jocotenango, se incluyen niños y jóvenes de las áreas de Pastores y de Antigua Guatemala; todos municipios de Sacatepéquez.

2¿Dentro del trabajo que desarrollan, cómo aplican la comunicación?

La comunicación es algo que está presente en todas las áreas de la vida, y pues dentro y fuera de la institución como tal no es una excepción; dentro del establecimiento en el área educativa es necesaria para tener una comunicación fluida con el personal docentes, misma que se realiza, se tienen los días estipulados para atender cualquier situación, también se tiene un día para recibir dudas o cualquier situación que los padres de familia tengan.

Fuera de la institución pues es todo aquello que se sostiene con los donantes o quienes apoyan el proyecto, así como con las personas que buscan ser parte de ella.

3¿Existe un organigrama de la institución?

Si, este comprende tanto al personal administrativo, como al personal docente de la institución.

4¿Se respeta la jerarquía del organigrama?

Si se respeta, cada quien tiene entendido que papel juega dentro d la institución.

5 ¿Qué problemas comunicacionales percibe en la institución?

Pues a decir verdad, creo que únicamente puede tener problemas a nivel de una comunicación externa, puede que se queden cortos los procesos que se llevan a cabo para dar a conocer más la institución

6 ¿Qué problemática cree que merece mayor atención?

Debería ser la problemática de la comunicación a nivel externo.

Resultado Observación

BOLETA DE OBSERVACIÓN
<p>Objetivo:</p> <p>Conocer al personal administrativo y docente de la institución</p> <p>Evidenciar cuál es la situación comunicacional dentro de la Institución.</p> <p>Conocer detalles sobre cómo trabaja la institución, cuál es el centro de sus acciones y que pretende alcanzar.</p>
<p>Localización Geográfica del lugar observado:</p> <p>Callejón el Tempisque lote 12 final, zona 2, del municipio de Jocotenango,</p>
<p>Fecha y hora de realización de la observación:</p> <p>Del 26 de enero al 29 de enero de 2016.</p> <p>De las 8:00 am – a las 12:00 pm</p>
<p>Aspectos a observar:</p> <p>Trabajo que realiza la ONG</p> <p>Personal administrativo</p> <p>Comunicación entre el personal administrativo y externo</p>
<p>Registro de Información:</p> <p>Durante la semana de observación se conocieron aspectos de gran relevancia sobre la institución, a qué se dedica, los enfoques que tiene y como busca lograr cada uno de sus objetivos, se encontró cual es la situación de la comunicación dentro de la institución y se conoció a las personas que laboran para la misma.</p> <p>Se determinó el número de trabajadores y las áreas en las que ellos laboran diariamente, se pudo obtener documentación que permitió conocer más a fondo a la institución.</p> <p>Además se determinó cuál es el grupo objetivo de la institución y cómo se ha trabajado para fomentar el vínculo con el target.</p> <p>La situación actual dentro de la institución muestra que existen problemas en los canales internos de comunicación, no se tiene un flujo designado para comunicar, muchas veces se hace solamente con las personas que se tiene cerca y depende de estas transmitir la información, misma que muchas veces no llega por un problema de centralización.</p> <p>Si existen dudas, quejas o cualquier otro dato en la institución, tienden a recurrir por soluciones al director general, situación que se tiene a convertir en un problema cuando este no está presente ya que nadie sabe cómo solucionar los problemas.</p>

BOLETA DE OBSERVACIÓN
<p>Objetivo: Observar que aspectos deben reforzarse dentro de la institución a nivel comunicacional, tanto a nivel externo, como interno. Estudiar la imagen que proyecta la institución a su grupo objetivo y cómo la maneja.</p>
<p>Localización Geográfica del lugar observado: Callejón el Tempisque lote 12 final, zona 2, del municipio de Jocotenango,</p>
<p>Fecha y hora de realización de la observación: Del 1 al 5 de febrero de 2,016. De las 8:00 am – a las 12:00 pm</p>
<p>Aspectos a observar: Imagen institucional de la institución (cómo es, cómo se maneja, entre otros detalles) La comunicación dentro de la institución entre el personal La comunicación fuera de la institución</p>
<p>Registro de Información: Durante esta semana se investigó sobre la imagen institucional de la ONG; el logo de la institución, los colores, las piezas gráficas que se trabajan para dar a conocer el lugar, el brochure de organización, entre otros aspectos contemplado en esta sección. Se determinó que la Institución cuenta únicamente con un logotipo y colores institucionales como parte de su identidad. Hay cierto desconocimiento sobre las estrategias que se pueden implementar para maximizar el impacto y conocimiento de la institución. Se estuvo aplicando la observación durante el periodo estipulado para notar como es la comunicación dentro de la institución; como resultado se observó que se tienen algunas carencias en la comunicación interna, existe cierta debilidad en este caso debido a que no se tiene bien instituido un flujo de comunicación jerarquizado, a pesar de que existe un organigrama este no tiene tanto peso en la interacción habitual. Fuera de la Institución la comunicación para dar a conocer la misma es bastante reducida, únicamente se le conoce a la institución por las acciones que esta ha facilitado entre las comunidades aledañas, así también se tienen mantas, pero no se maneja una estrategia formal que posicione a la institución dentro de la zona como se debe y al mismo tiempo que esta pueda generar mayor apoyo viendo como una fortaleza el hecho de estar cerca de una zona turística.</p>

BOLETA DE OBSERVACIÓN

Objetivo:

Verificar como se encuentran los proyectos que maneja la institución comunicacionalmente.
Descubrir las fortalezas y debilidades de los proyectos

Localización Geográfica del lugar observado:

Callejón el Tempisque lote 12 final, zona 2, del municipio de Jocotenango,

Fecha y hora de realización de la observación:

Del 8 al 12 de febrero de 2016.
De las 8:00 am – a las 12:00 pm

Aspectos a observar:

Visitar los proyectos que se tienen en marcha
Observar cuales son las estrategias comunicacionales que se utilizan para cada proyecto

Registro de Información:

Se conocieron los proyectos que actualmente se encuentran vigentes, se observó que se tienen estrategias para dar a conocer dichos proyectos pero no son adecuados para los proyectos, se reconoce que existe un programa de voluntariado y apadrinamiento que es de importancia para la institución y este se encuentra desatendido en cuestiones comunicacionales.



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado
 de Licenciatura 2016



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Gabriela Reneé Pineda Reyes
No. De Carné: 201016371
Jefe o Encargado (a): Señor Jorge David Mijangos Montufar Director
Institución o Empresa: Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 02 / Al: 05	Mayo	8	8	8	8	X		32 hrs.
2	Del: 09 / Al: 12	Mayo	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
3	Del: 16 / Al: 19	Mayo	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
4	Del: 23 / Al: 26	Mayo	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
5	Del: 30 / Al: 31	Mayo	8	8	x	x	x	x	16 hrs.
6	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	8	8	x	X	16 hrs.
7	Del: 06 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
8	Del: 13 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
9	Del: 20 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
10	Del: 27 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									

(f) 
 Firma y Sello jefe (a) o Encargado


(f) 
 Licda. Sandra Hernández – Supervisora EPSL




Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado
 de Licenciatura 2016

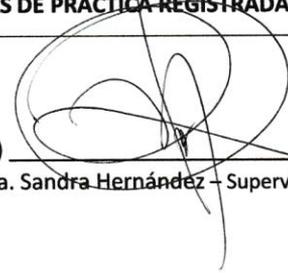


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Gabriela Reneé Pineda Reyes
No. De Carné: 201016371
Jefe o Encargado (a): Señor Jorge David Mijangos Montufar Director
Institución o Empresa: Asociación Casa del Niño de la Antigua Guatemala
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 04 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	X	x	32 hrs.
2	Del: 11 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
3	Del: 18 / Al: 22	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
4	Del: 25 / Al: 29	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
5	Del: / Al:								
6	Del: / Al:								
7	Del: / Al:								
8	Del: / Al:								
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									432 hrs.

(f) 
 Firma y Sello jefe (a) o Encargado


(f) 
 Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL
