

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

**“PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LAS RELACIONES  
PÚBLICAS DEL COMEDOR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE”**



**EVA FILOMENA ESCOBEDO MAYÉN**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LAS RELACIONES PÚBLICAS DEL  
COMEDOR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**EVA FILOMENA ESCOBEDO MAYÉN**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA 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



*Fraternidad de la Divina Providencia  
Hogar Nuestra Señora de Guadalupe*

Personería jurídica L.7 F.157 P.87  
Fecha 5 de marzo 2002  
Nit.: 2819989-8



Guatemala, 22 de Julio de 2016

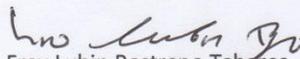
Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista **EVA FILOMENA ESCOBEDO MAYÉN** con número de carné: **200418802** 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 **Comedor Nuestra Señora de Guadalupe**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **02 de mayo** al **18 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Plan de Comunicación para Mejorar las Relaciones Públicas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por El **Comedor Nuestra Señora de Guadalupe de la Fraternidad de la Divina Providencia**.

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,

  
Fray Lubin Restrepo Tabares

Director

**ASOCIACION FRATERNIDAD  
DE LA DIVINA PROVIDENCIA  
GUATEMALA**

3ª. Avenida 7-40, Zona 1 Tel.: 2238-0669 Fax.: 2251-3027 Cel.: 5806-8826

E-mail: [comedorguadalupe.fdp@hotmail.com](mailto:comedorguadalupe.fdp@hotmail.com)

Asociación Fraternidad de la Divina Providencia Banco Reformador Cta. No. 0410061540  
Ciudad de Guatemala



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

**Eva Filomena Escobedo Mayén**

Carné: **200418802**

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 **"Plan de Comunicación para Mejorar las Relaciones Públicas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe"** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

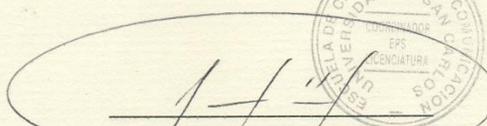
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

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](http://www.comunicacionusac.org)

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

## DEDICATORIAS

**A Dios:** por darme la oportunidad de vivir y tener el don del conocimiento, además de ser mi guía por medio de las enseñanzas y valores que ha inculcado en mí la vida de Jesucristo.

**A mí finado padre:** Carlos Escobedo Rodríguez, quien fue la persona que más influenció en mi vida profesional, enseñándome con ejemplo y sabiduría a ser una persona productiva para la sociedad. Me hizo ver que el conocimiento no tiene límites y que las cosas siempre tiene un por qué..

**A mi madre:** María Lucinda Mayén, la persona que más me ha amado en la vida, y que con su cariño y amor me enseñó los valores morales que poseo y siempre me ha apoyado. Las cosas buenas que hay en mí se las debo a ella.

**A mi hijo:** Carlos Arón, quien me enseñó que en la vida hay cosas más grandes que el amor propio. Mi motor y mi fuerza; la más grande bendición de mi vida. Agradezco su paciencia y compañía en mis últimos años de estudio. Te amo bebé.

**A mi pareja:** Carlos Pacahay, gracias por toda tu ayuda y apoyo, por estar conmigo en esta etapa tan importante de mi vida.

**A mis hermanos:** Karla, David y Luis, quienes han pasado momentos dulces y amargos conmigo, y que de una u otra manera, me ha demostrado su cariño.

**A mis tíos:** Erix, Ronald, Gerber, Marina, Liliana y Carmen y Tono-QPD-, quienes de diversas maneras me han apoyado siempre demostrándome su cariño.

**A mis primos:** quienes han sido siempre solidarios conmigo y me han ayudado cuando lo necesito.

**A mis amistades:** Quienes pese a las dificultades han seguido a mi lado en todo el largo trayecto de la vida y me han apoyado de diversas formas, y han hecho de los momentos difíciles momentos dulces, en especial a Glenda Sánchez.

**A los que ya no están:** que ya no están en este mundo pero donde quiera que estén, saben cada saben lo que los llevo en mi corazón, y sé que están disfrutando conmigo éste logro.

## **AGRADECIMIENTOS**

**Al Pueblo de Guatemala**

**A la Universidad de San Carlos de Guatemala**

**A la Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Al Comedor Nuestra Señora de Guadalupe**

**Al Director del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, Lubin Restrepo.**

**A Mis Padres**

**A mi hijo**

**A mi pareja**

**A mi familia**

**A mis amigos**

## INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III

### CAPITULO I

1 DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN .....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3 Antecedentes o Historia .....	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias .....	3
1.2.5 Misión.....	5
1.2.6 Visión.....	5
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8 Público Objetivo .....	5
1.2.9 Organigrama .....	6
1.3 METODOLOGÍA.....	7
1.3.1 Descripción del Método .....	8
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección .....	9
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	10
1.4 RECOPIACION DE DATOS .....	11
1.4.1 Ficha de las Encuestas .....	11

1.4.2	Resultado de las Encuestas .....	12
1.4.3	Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados... 13	13
1.4.4	Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas..... 14	14
1.5	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA..... 20	20
1.5.1	Fortalezas..... 20	20
1.5.2	Oportunidades..... 20	20
1.5.3	Debilidades..... 21	21
1.5.4	Amenazas .....	21

## **CAPITULO II**

2	PLAN COMUNICACIONAL..... 22	22
2.1	ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	22
2.2	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	23
2.2.1	Objetivo General..... 23	23
2.2.2	Objetivos Específicos .....	23
2.3	PÚBLICO OBJETIVO .....	24
2.4	MENSAJE..... 25	25
2.5	ESTRATEGIAS..... 26	26
2.6	ACCIONES DE COMUNICACIÓN..... 27	27

## **CAPITULO III**

3	INFORME DE EJECUCIÓN..... 30	30
3.1	PROYECTO DESARROLLADO .....	30
3.1.1	Financiamiento .....	30
3.1.2	Presupuesto .....	30
3.1.3	Beneficiarios..... 31	31
3.1.4	Recursos Humanos..... 31	31

3.1.5	Área geográfica de acción .....	31
3.2.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	32
3.3	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	45
3.4	CONTROL Y SEGUIMIENTO:.....	46
	CONCLUSIONES.....	47
	RECOMENDACIONES .....	48
	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	49
	BIBLIOGRAFÍA.....	52
	E-GRAFIA.....	53
	ANEXOS.....	54

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Comedor Nuestra Señora de Guadalupe

**Nombre del Proyecto:** “Plan de Comunicación para Mejorar las Relaciones Públicas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe”.

### **Objetivos del Proyecto:**

**General:** Mejorar las relaciones públicas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe para el desarrollo eficaz y eficiente de sus actividades en favor de los beneficiarios.

### **Específicos:**

- Fortalecer herramienta de comunicación interna y externa.
- Facilitar la información de las actividades que se llevan a cabo en el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.
- Impulsar la identidad corporativa.

### **Sinopsis del proyecto:**

El presente trabajo se elaboró en el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe como parte del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-. El mismo fue dividido en varias etapas, iniciando con un período de observación previo a la elaboración de un diagnóstico comunicacional, en el cual se detectaron algunas deficiencias en las relaciones públicas de la institución, por lo que se elaboró una propuesta de plan de comunicación el objetivo general de fortalecer las relaciones públicas para una proyección eficaz y eficiente de sus actividades en favor de sus beneficiarios.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento está constituido por varias etapas del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, en el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe de la Fraternidad de la Divina Providencia. Éste inicia con una evaluación previa para conocer la situación de las relaciones públicas en ésta institución, tomando en cuenta que su principal objetivo es ayudar a personas de escasos recursos, niños, adultos, adultos mayores e indigentes, a quienes les brindan un tiempo de comida al día. Además de albergarlos de día y brindarles terapias ocupacionales. .

Para el plan de comunicación elaborado en ésta entidad, se realizó un estudio científico para conocer a partir de él, la situación comunicacional a nivel interno y externo.

El plan está basado en un análisis científico intensivo desde la perspectiva funcionalista e interpretativa el cual permitió conocer la situación actual de la a nivel comunicacional y proponer soluciones eficaces y viables para un mejor desempeño de la comunicación para el desarrollo de la misma.

El plan está precedido por un diagnóstico comunicacional necesario para conocer las principales causas de desinformación y falta de información en la población guatemalteca.

En la radiografía de la institución se pueden observar las debilidades y amenazas identificadas en el diagnóstico así como sus Fortalezas y oportunidades que influyen en su proyección en los medios de comunicación.

En la última etapa se pueden observar las acciones realizadas durante el EPS para solucionar las debilidades que afrontaba la institución en las relaciones públicas las cuales ayudaron a coadyuvar la problemática comunicacional que afrontaba el Comedor.

## JUSTIFICACIÓN

En todo proceso de investigación es esencial como primer punto, la elaboración de un diagnóstico que permita conocer cuál es el estado actual de lo que se está investigando, el cual permite elaborar un plan de trabajo que contribuye a la mejora de las debilidades encontradas.

En el caso específico del presente documento, se realizó un estudio científico sobre los procesos comunicacionales internos y externos que se presentan dentro del COMEDOR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE, DE LA ASOCIACIÓN CIVIL, FRATERNIDAD DE LA DIVINA PROVIDENCIA. Debido a la suma importancia que tiene la comunicación en el desarrollo y bienestar de un grupo social determinado se observó, analizó e interpretó los datos vinculados con los procesos comunicacionales en la organización.

El motivo principal de éste proyecto, es proyectar a la organización, debido a que necesita la ayuda de la población en general para su sostenimiento, siendo ésta de carácter benéfico, debe de proyectarse en la sociedad y para ello necesita tener un buen manejo de las relaciones públicas, teniendo en cuenta que los medios de comunicación son una buena herramienta para darse a conocer.

El beneficio profesional es adquirir conocimientos nuevos en la práctica empleando los previamente adquiridos por medio de la ejecución de las estrategias comunicacionales pensadas para mejorar la problemática identificada.

La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación a través del EPS, se benefician ayudando socialmente a organizaciones no gubernamentales que ayudan a la población, a su vez, aproximando al Epesista al área profesional.

# **CAPITULO I**

## **1. Diagnostico Comunicacional**

### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### **1.1.1 Objetivo general**

Elaborar un diagnóstico para el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe que permita conocer su situación en el área de relaciones públicas.

#### **1.1.2 Objetivos específicos**

Determinar los canales de comunicación internos utilizados en el comedor y evaluar las relaciones de comunicación a manera de conocer si su funcionalidad es adecuada.

Evaluar los medios de comunicación y estrategias utilizadas y así determinar si están siendo efectivos. Por la entidad

Proponer un plan de comunicación.

### **1.2. La Institución**

Comedor Nuestra Señora de Guadalupe de la Fraternidad de la Divina Providencia

#### **1.2.1. Ubicación geográfica**

El Comedor Nuestra Señora de Guadalupe se encuentra ubicado en la 3ª avenida 7-40 zona 1.

### **1.2.2. Integración y Alianzas estratégicas**

El Comedor Nuestra Señora de Guadalupe se sostiene económicamente con la ayuda que los hermanos piden en los Mercados: Central y Placita, en los cuales pasan pidiendo ayuda de verduras, huesos y en ocasiones carne y pollo.

Para el demás sostenimiento se cobra a los beneficiados la cantidad de Q1.00 a los que llegan frecuentemente y Q2.00 a los que solo llegan algunas veces, en otros casos no se cobra.

Así mismo recibe donaciones, algunas permanentes, frecuentes, otras ocasionalmente, de empresas o personas individuales, que en su mayoría prefieren mantenerse en el anonimato. La ayuda principalmente es con artículos, comida y en ocasiones dinero, como es el caso de Supermercados la Torre que les dona la verdura que no venden.

Otro ingreso que tiene la entidad es por medio de la venta de ropa de segunda mano y artículos usados.

La única alianza que sostiene es con Cross Cultural Solutions Guatemala, organización internacional de voluntarios, quienes en vacaciones de medio año trae a voluntarios extranjeros para ayudar en entidades de ayuda, como ésta, donde les mandan voluntarios apoyar.

### **1.2.3. Antecedentes**

La Fraternidad Divina Providencia es de origen Colombiano, su fundador es el quién vivió parte de su niñez en Guatemala, de ahí surgió la inquietud de algún día ayudar al país.

En 2000 llega a Guatemala con cinco hermanos colombianos, cuatro de ellos apoyaban en un hogar de niños en Mixco y el otro, Fray Lubin Restrepo, en un correccional de menores ubicado en San José Pínula, en el cual estuvo 5 años.

En 2005 al retirarse del correccional, Fray Lubin, decidió emprenderse en alcanzar el objetivo que siempre había tenido de crear un comedor de ancianos, buscó ayuda y lo consiguió abriendo sus puertas el, sin embargo al ver que en existen muchas personas en extrema pobreza decidió recibir a todo aquel que lo necesitara, priorizando siempre a los adultos mayores.

El comedor inaugurado el 25 de julio de 2005, cuenta con ocho personas que sirven permanentemente en el lugar, entre ellos trabajadores y los hermanos frailes, así como catorce frailes más que se turnan se turnan para ir a servir, además de los voluntarios que llegan frecuentemente.

El comedor lleva 11 años en el país y a esta obra se han ido sumando manos de ayuda y personas que necesitan cubrir una de las necesidades principales del ser humano, el hambre.

#### **1.2.4. Departamentos**

- **Administrativo**

En este departamento se lleva el control de todas las finanzas del comedor, y la administración para el buen funcionamiento del lugar. Además se elaboran cartas, solicitudes, se hacen llamadas telefónicas y se atienden las mismas, para los que deseen información del lugar, asimismo se elabora el material administrativo necesario. Este departamento encierra todas las funciones administrativas del lugar, por ser un lugar de ayuda, hace la función que en otras instituciones, la hacen varios departamentos.

- **Cocina y Limpieza**

Es el que tiene a su cargo la preparación de los alimentos que se les proporcionan a las personas que asisten al comedor. También de la limpieza de los alimentos, de la cocina, trastes que utilizan las personas, que es una alta cantidad y de las instalaciones del comedor.

- **Servicios**

Aunque no cuenta con un espacio físico apartado, están las personas que sirven la comida, entre ellos los hermanos y los voluntarios, quienes ayudan en la repartición de los alimentos, entre otras cosas como la preparación de los mismos y en la limpieza.

Así mismo cuenta con un piloto que apoya en las anteriores tareas y en la movilización del vehículo para visitar los mercados, recoger las donaciones y hacer las gestiones necesarias.

- **Venta de ropa y artículos de segunda mano**

Dentro de las instalaciones, con puerta a la calle, se vende ropa de paca, artículos varios de segunda mano y las almohadas que elaboran los ancianos, la cual es atendida por los hermanos, quienes se turnan, para vender a los interesados. La ropa y los artículos se consiguen por medio de donaciones.

### **1.2.5. Misión**

Esta obra tiene la finalidad de no solo alimentar corporalmente a las personas como obra caritativa, sino levantar el autoestima, practicando valores dentro y fuera del hogar, saber reconocer la dignidad, sentirse útiles y amados a estos hermanos que son tan marginados por la sociedad.

### **1.2.6. Visión**

Promover el desarrollo de las personas más necesitadas de la región con problemas físicos, abandonados y maltratados; ofreciendo mediante programas como área espiritual, alimentación, terapia ocupacional, trabajo social, psicología, actividades recreativas y la búsqueda de la salud de la población más necesitada.

### **1.2.7. Objetivos institucionales**

- Promover la justicia divina brindando albergue de día y alimentación balanceada a personas de escasos recursos excluidas por la sociedad.
- Ofrecer servicios básicos para que los beneficiados del programa puedan mejorar sus estilo de vida, reconociendo su dignidad, valorándose, sintiéndose útiles, valorados y amados por Dios, por la Congregación y quienes colaboran.
- Convivir en un ambiente de paz y fraternidad entre los asistidos, religiosos y voluntarios.

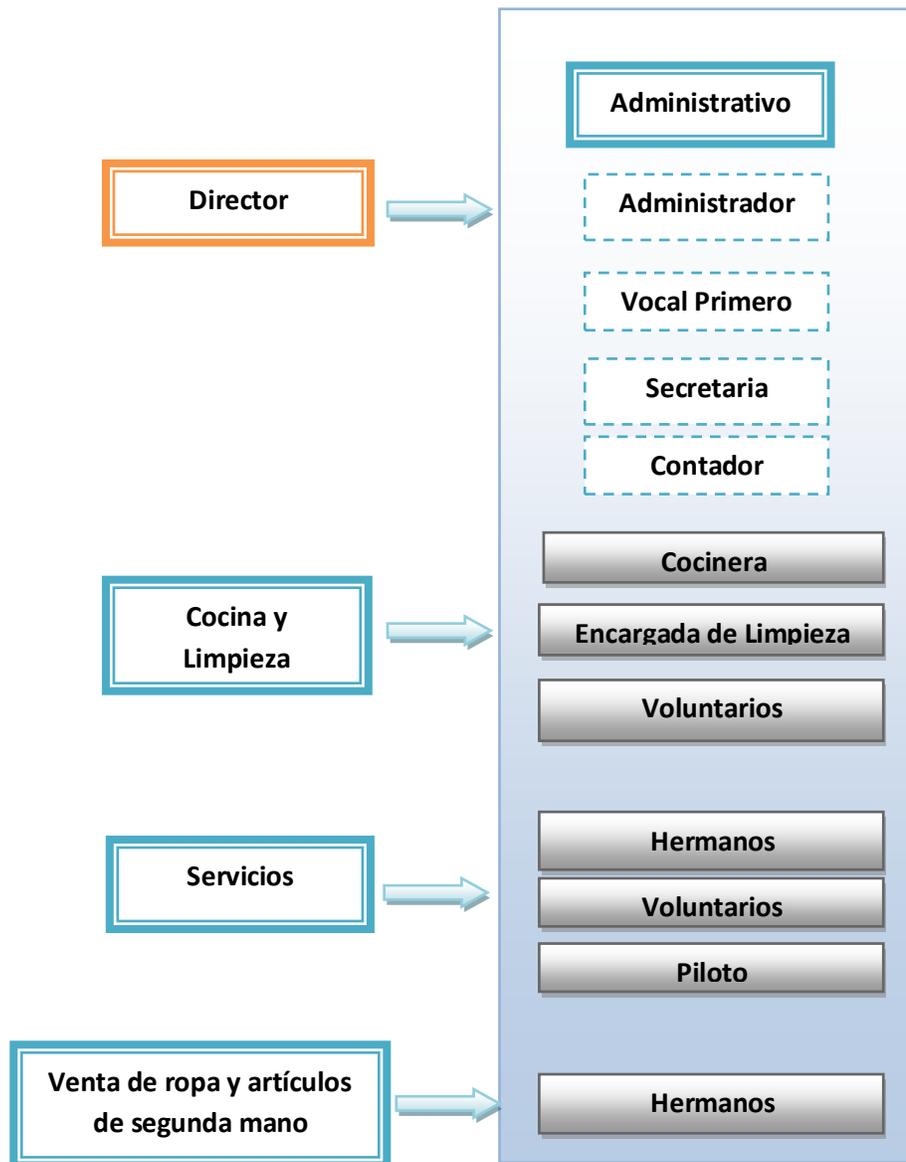
### **1.2.8. Público Objetivo**

Adultos mayores de escasos recursos o que viven en la calle, indigentes y personas en general que estén necesitadas de alimentos y de ayuda espiritual.

## 1.2.9. Organigrama

### ORGANIGRAMA

#### COMEDOR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE



Elaborado por Eva Escobedo.

### 1.3. METODOLOGÍA

Para la recolección de los datos necesarios en la elaboración del diagnóstico de comunicación, se utilizará el método científico no experimental el cual se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

Este método se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos luego. En este tipo de investigación los sujetos se observan en su entorno natural. HERNÁNDEZ SAMPIERI (2004). El fin de esta investigación será entonces observar al sujeto en su ambiente natural para poder así explicar su situación actual en el ámbito comunicativo dentro del comedor.

TAMAYO Y TAMAYO (1991) indica *“Para toda investigación es de importancia fundamental que los hechos y relaciones que establece, los resultados obtenidos o nuevos conocimientos tenga el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Para ello plantea una metodología o procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuáles está encaminado el interés de la investigación.*

*Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. De ahí, que la metodología en la investigación nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación.*

*La metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.*

*El Diseño metodológico, muestral y estadístico son fundamentales en la investigación y constituyen la estructura sistemática para el análisis de la información que dentro del marco metodológico nos lleva a interpretar los resultados en función del problema que se investiga y de los planteamientos teóricos del mismo diseño.*

*Es necesario tener en cuenta el tipo de investigación o de estudio que se va a realizar, ya que cada uno de éstos tienen una estrategia diferente para su tratamiento metodológico. Por ello se debe indicar el tipo de investigación, si es una investigación histórica descriptiva o experimental. Si es un estudio causal, exploratorio o productivo”. (p. 83).*

### **1.3.1. Descripción del Método**

Según PIÑOLA (2010) *“La importancia de utilizar métodos científicos en la investigación radica en que, para que la investigación produzca resultados relevantes, alcance sus objetivos, descubra leyes y principios, encuentre la verdad del conocimiento, es necesario desarrollarla y ejecutarla siguiendo un procedimiento planeado, ordenado y sistemático”* (p. 38).

HÉRNANDEZ SIAMPIERI (2004) indica que la metodología de investigación a utiliza el método científico no experimental, instituye la posible situación del fenómeno de estudio, comprende la descripción, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.

- **Observación**

A través de esta técnica de investigación científica se obtendrá un mejor plano del ambiente laboral dentro de la empresa y de la forma en la que se desarrolla la relación entre jefes y subordinados.

La observación es un recurso que utilizamos en la vida cotidiana evitaremos influir en el comportamiento de los observados, esto permite que no haya alteraciones en el comportamiento. Y así tendremos un plano real de la situación actual de la empresa en el ámbito comunicativo.

### 1.3.2. Técnicas e Instrumentos de recolección

- **Encuestas**

Según PIÑOLA (2010) *“La encuesta es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se le denomina muestra. Usa pocas preguntas. Su instrumento es el cuestionario”*. (p. 81)

TAMAYO Y TAMAYO (1991) refiere que *“Cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a ese grupo de elementos como muestra. Esperamos, desde luego, que lo que averiguamos en la muestra sea cierto para la población como conjunto. Este puede o no ser el caso; cuán exacta sea la información que recibimos correspondiente con lo que hallaríamos por un censo comparable a la población, depende en gran manera de la forma en que sea seleccionada la muestra.*

*La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa”*. (p. 84)

Las encuestas se realizaron a una pequeña muestra de la población para conocer su opinión y así determinar si conocen la obra que realiza el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.

El material obtenido se recopilará con el único fin de conocer la situación actual de de la entidad y determinar de qué forma puede mejorar.

Las encuestas se realizaron a personas que se encontraban en la zona uno de la ciudad de Guatemala para generalizar y difundir los datos obtenidos.

### 1.3. Cronograma del Diagnóstico

ACTIVIDADES	FEBRERO			
	SEMANAS			
	1	2	3	4
REUNIÓN DE PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE SOLICITUD DE PRÁCTICAS				
ELABORACIÓN DE OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL TRABAJO				
ENTREVISTAS CON EL DIRECTOR, RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE ENCUESTAS				
REALIZAR ENCUESTAS, TRANSCRIPCIÓN Y ANÁLISIS				
ESTRUCTURACIÓN DEL DIAGNÓSTICO				
ENTREGA DE DIAGNÓSTICO				

Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia

## 1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1. ficha de las encuestas

<p>Alumna: Eva Escobedo</p> <p>Carné: 200418802</p> <p>Nombre: _____</p> <p>Profesión: _____</p> <p style="text-align: center;"><b>FICHA DE ENCUESTAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Conoce usted el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe</li><li>2. ¿Conoce usted la obra social que se realiza en el comedor?</li><li>3. ¿Ha visto alguna vez noticias sobre este comedor en los medios de comunicación?</li><li>4. ¿Conoce usted cómo se sostiene el comedor?</li><li>5. ¿Ha buscado usted información del comedor en alguna red social o buscador Web?</li><li>6. ¿Es de su interés Conectarse con el comedor por medio de una red social?</li></ol>	
--	---

Elaborado por Eva Escobedo

#### **1.4.2. Resultado de las encuestas**

Analizando los resultados del diagnóstico realizado en el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, se observa que tienen una organización sólida en cuanto a personal humano, sin embargo el área de relaciones públicas es mala, debido a que no existe un departamento dentro de la entidad que se encargue específicamente de éste tema y no logran proyectarse dentro de la sociedad, siendo éste el fin para su sostenimiento.

Con base a las encuestas realizadas se determina que debe de existir personal capacitado que se encargue de las relaciones públicas para que tengan un buen acercamiento con los medios de comunicación y de así puedan proyectarse en los mismos de la mejor manera.

Se debe de buscar un acercamiento con los medios de comunicación para que estos difundan las necesidades del Comedor, y así lograr subsistir, debido a que se sostienen principalmente de ayudas y según la mayoría de los encuestados no conocen el lugar, pero si tienen interés en ayudarlo.

Las redes sociales son una herramienta necesaria para la proyección del lugar, ya que por medio de ellas las personas difunden la información, cuando es de su interés, pero actualmente se ha dado un interés en ayudar a instituciones benéficas, como es el caso del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.

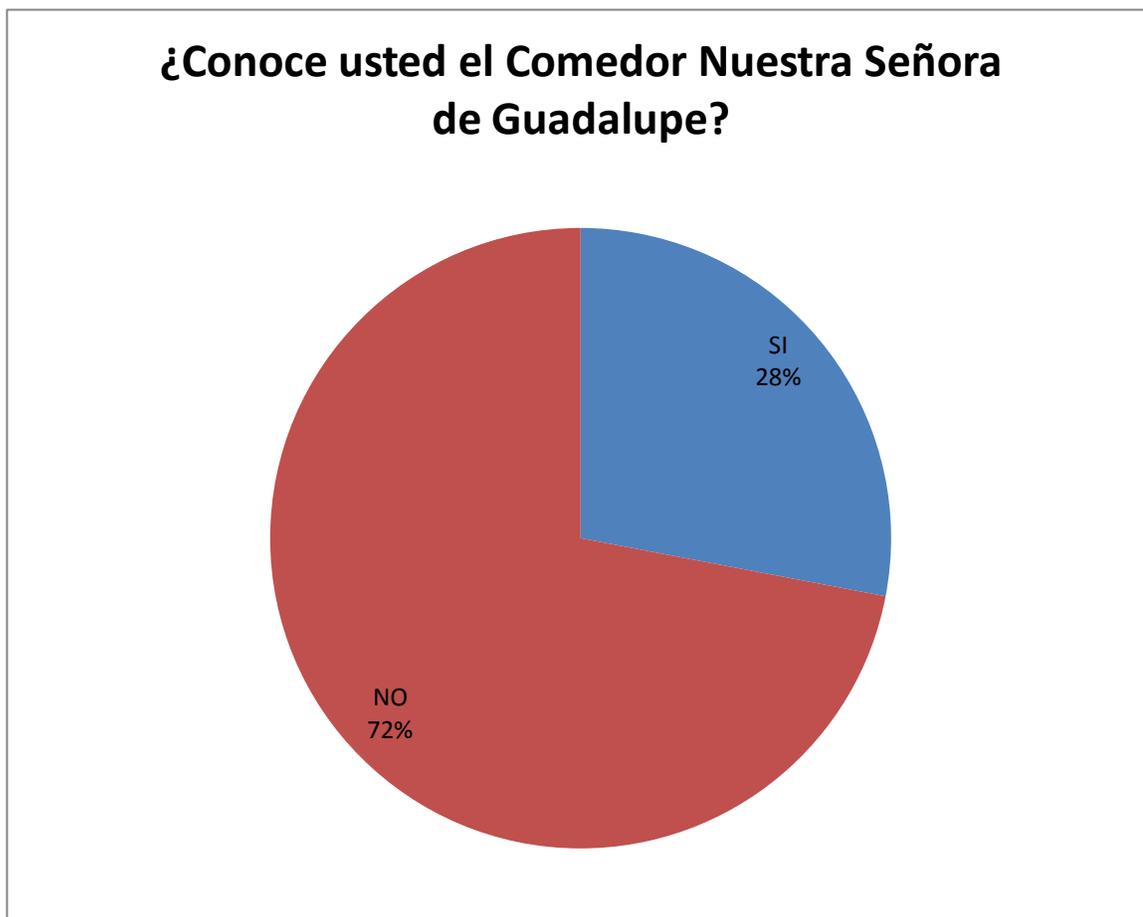
### 1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre encuestados

PREGUNTA	PUNTOS DE ENCUENTRO	DISENSOS
¿Conoce usted el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe?	- 25 personas si	- 75 personas no
¿Conoce usted la obra social que se realiza en el comedor?	- 18 personas si	- 82 personas no.
¿Ha visto alguna vez noticias sobre este comedor en los medios de comunicación?	- 12 personas si	- 88 personas no
¿Conoce usted cómo se sostiene el comedor?	- 9 personas si	- 91 personas no
¿Ha buscado usted información del comedor en alguna red social o un buscador Web?	- 21 personas si	- 79 personas no
¿Es de su interés Conectarse con el comedor por medio de una red social?	- 25 personas si	- 75 personas no

Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia

### 1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

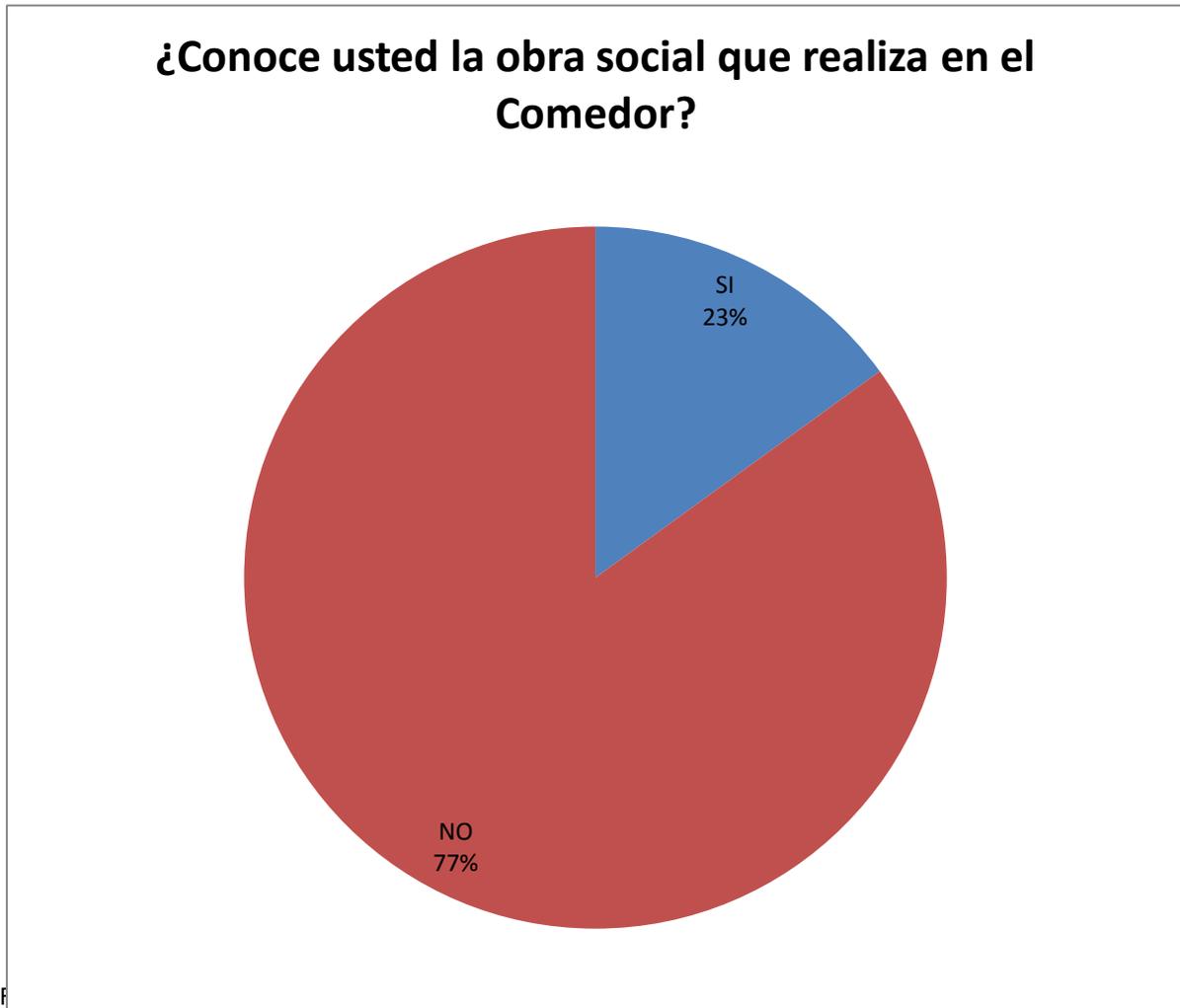
GRÁFICA 1



Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia.

Estos porcentajes nos indican que del 100% de los encuestados, el **28%** conoce o ha escuchado hablar del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe. Esto quiere decir que más del 100% de los encuestados no tienen conocimiento de que el comedor existe. Por otro lado, el **72%** de los encuestados no conoce el Comedor.

GRÁFICA 2



La presente gráfica nos indica que del **28%** que dice conocer e comedor el **23%** sabe a qué se dedica, dejando un **5%** de los que indican conocerlo que no saben sobre la labor que realiza, aparte del **72%** que no lo conoce. Los datos anteriores hacen un total del **77%** que no conoce la obra que realizan en el Comedor.

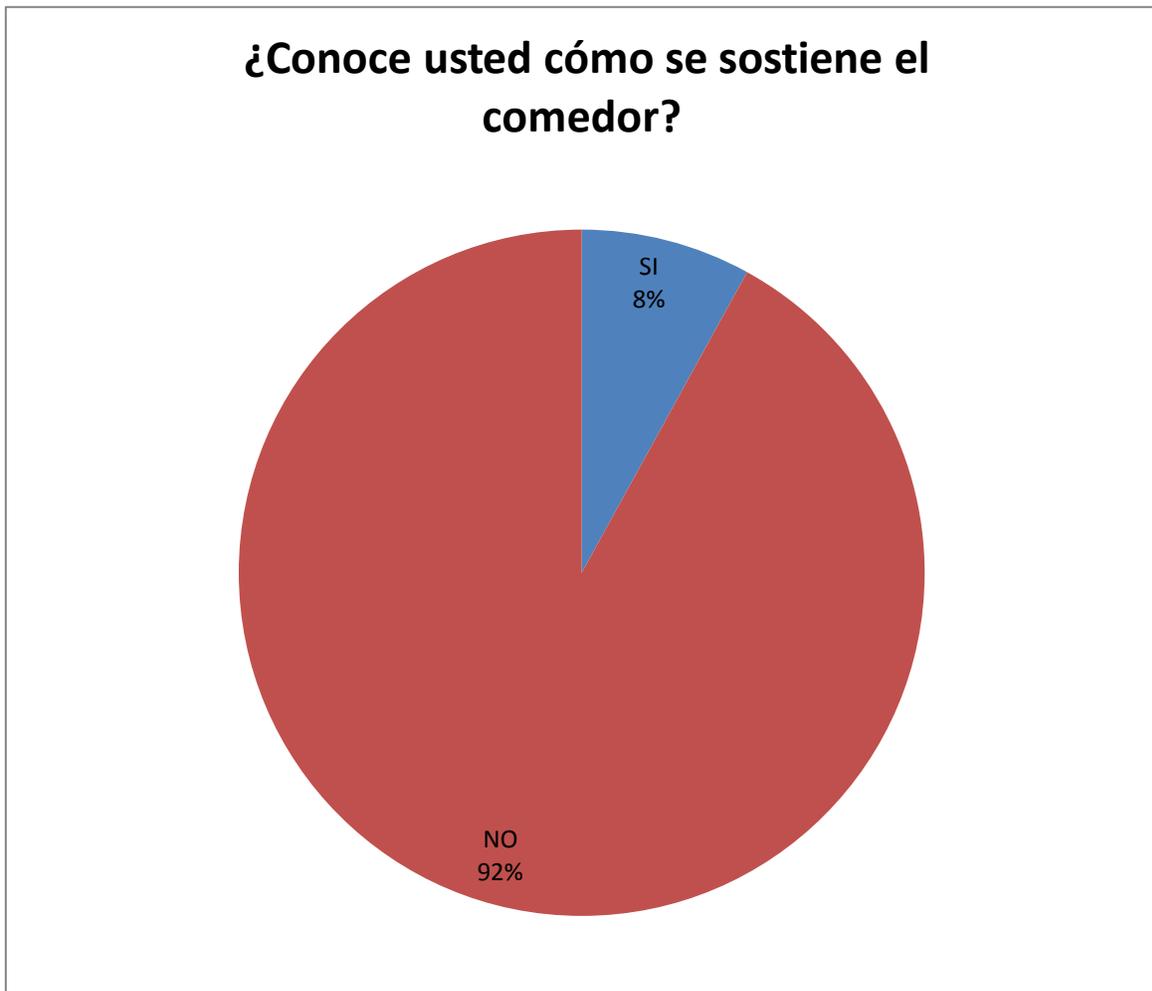
### GRÁFICA 3



Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia.

Esta gráfica nos indica que del **100%** de los entrevistados **85%** nunca ha visto noticias sobre el comedor en los diversos medios de comunicación (prensa, radio tv, etc.) y el **15 %** indicó que sí. La diferencia es notoria en los porcentajes y nos deja ver la poca cobertura que han tenido por parte de los medios de comunicación.

**GRÁFICA 4**



Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia.

Los porcentajes indican que del 28% que dicen conocer el comedor solo el 8% sabe a cómo se sostiene económicamente el Comedor, el otro 20% lo desconoce, haciendo un total del 92% que no conoce su fuente de ingreso haciendo un total del 100%.

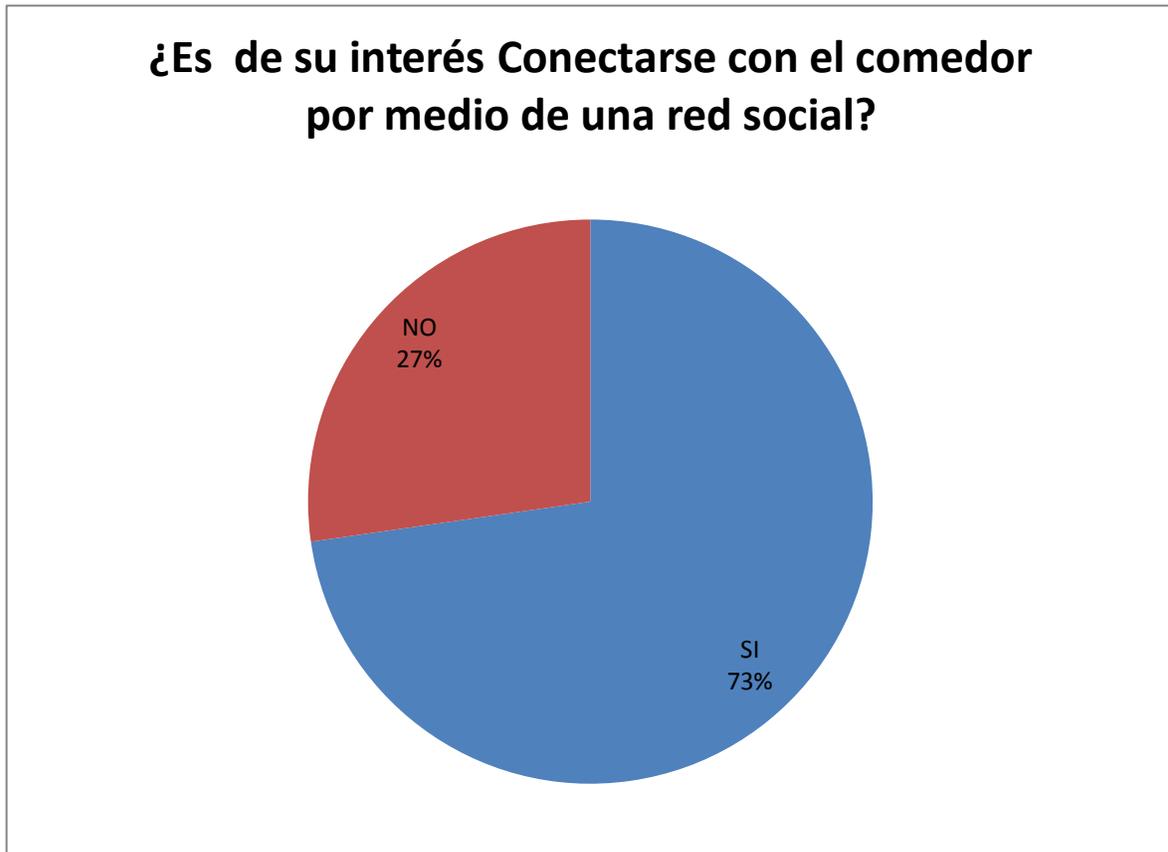
## GRÁFICA 5



Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia.

Del 100% de los entrevistados 23% dice haber buscado información en el internet sobre el comedor y 77% indica que no. Del 28% que lo conoce 5% nunca lo ha buscado, esto nos da una mínima diferencia lo que nos da a entender que los que lo conocen si tienen interés conocer más sobre el lugar.

GRÁFICA 6



Fuente: Eva Escobedo, elaboración propia.

Tomando en cuenta el **100%** de los entrevistados el **27%** indicó no tener interés en mantenerse conectado con el comedor y el **73%** indicó que si. Los resultados evidencian un fuerte interés de las personas en quererlo conocer y mantenerse conectados con el comedor por medio de redes sociales, dejando en evidencia que quienes lo conocen y quienes no lo conocen tienen inquietud por conectarse con el lugar, y que si no se ha logrado es porque no existen los canales adecuados para que la comunicación bilateral fluya.

## **1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA**

### **Comedor Nuestra Señora de Guadalupe**

#### **1.5.1. FORTALEZA**

- Es un lugar de inclusión social, para los más necesitados.
- Asistencia durante el día a las personas que llegan.
- Algunos medios de comunicación han despertado interés en darles cobertura.
- Recibe donaciones de algunas empresas e instituciones, lo que ayuda al comedor para su sostenimiento.

#### **1.5.2. OPORTUNIDAD**

- Hay muy pocos lugares en su tipo.
- La población consultada maneja interés de conocer la obra que realizan.
- En Guatemala hay organizaciones que les interesa ayudar lugares como este. Mejorando sus relaciones públicas estas entidades pueden despertar interés en ayudarles.
- Los miembros del comedor tienen interés en mejorar las Relaciones Públicas del lugar.

### **1.5.3. DEBILIDAD**

- Poco conocimiento de la población Guatemalteca sobre la existencia del comedor Nuestra Señora de Guadalupe.
- Realizan actividades públicas que tanto los medios de comunicación como la población desconocen.
- No manejan redes sociales para dar difusión a sus actividades.
- Desconocimiento del manejo de prensa por parte de la entidad.
- No cuentan con una base de datos de medios de comunicación que les facilite el acercamiento con los mismos.
- No cuenta con un Departamento de Relaciones Públicas.
- No maneja presupuesto para el crear un Departamento de Relaciones Públicas.
- Cuenta con solamente una computadora.

### **1.5.4. AMENAZA**

- Dejar de conseguir los ingresos necesarios para su sostenimiento.
- No lograr proyectarse con la población por medio de los medios de comunicación.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

En el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe no existe un departamento de comunicación y relaciones públicas lo que dificulta su acercamiento con los medios de comunicación. Según el Director por ser un hogar que económicamente se sostiene de ayudas no han podido implementar el mencionado departamento.

Por ser una entidad de ayuda, ha despertado interés de algunos medios de comunicación que se enteraron de su existencia por casualidad, por encontrarse cerca de la Basílica de Guadalupe en la zona 1, cuando se conmemora esta fecha el 12 de diciembre, se han interesado por irlos a entrevistar, medios como Guatevisión, Prensa Libre, Radio Nacional TGW y Siglo 21.

Realizan actividades públicas sin convocar a la prensa, las cuales les serían de gran herramienta para dar a conocer la obra que realizan así como para conseguir ayuda de cualquier tipo para su sostenimiento.

La única forma de relacionarse públicamente es por medio del correo electrónico y con la entrega de trifoliales con información del lugar a grandes rasgos.

La comunicación es mala, pues no están generando respuesta de ningún tipo por parte de la población y los medios de comunicación pues no está llegando el mensaje que se quiere transmitir por parte de los administradores del lugar.

## **2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

### **2.2.1 Objetivo General**

Presentar un plan de comunicación para mejorar las relaciones públicas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe para proyectarse con los medios de comunicación.

### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- Fortalecer las relaciones públicas del comedor para convocar a los medios de comunicación.
- Implementar estrategias de comunicación que fortalezcan la imagen de la organización. .
- Crear una red social donde puedan dar a conocer la obra que realizan,
- Contar con personal de la entidad capacitado para el manejo de las Relaciones Públicas.

## **2.3 PÚBLICO OBJETIVO**

Para el plan de comunicación del COMEDOR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE, el público objetivo se segmentará en dos grupos.

### **Publico objetivo**

#### **Interno**

- Religiosos, trabajadores, colaboradores, voluntarios y personas que se alimentan en el comedor.
- Hombres y Mujeres de 18 a 90 años.
- Guatemaltecos, colombianos.
- Personas de clase económica baja y media en su mayoría.
- Religiosos consagrados, el resto del grupo, solteros y casados.
- Personas con estudios primarios, secundarios, diversificados y universitarios.

### **Publico objetivo**

#### **Externo**

- Periodistas de los medios de comunicación en Guatemala.
- Hombres y Mujeres de edades indefinidas debido a que en los medios trabajan personas de diferentes edades.
- Guatemaltecos e internacionales.
- Nivel socioeconómico clase media.
- Personas con estudios diversificados y universitarios.

## 2.4 EL MENSAJE

El Comedor Nuestra Señora de Guadalupe es una organización religiosa que se preocupa por brindarle ayuda integral a las personas que asisten a comer en la hora del almuerzo, así mismo, busca la inclusión social de los mismos, que en su mayoría son de escasos recursos y marginadas socialmente. Por lo que el mensaje a divulgar es dar a conocer lo que el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe hace por estas personas, hacer saber a la población a través de los medios de comunicación que pueden colaborar con la entidad de diversas formas y formar parte de esta institución que busca dignificar a las personas, brindándoles alimentación, valores religiosos, entretenimiento cariño, que en su mayoría no lo tienen por ser excluidos.

*“La mayor riqueza que posee toda sociedad es la sabiduría y consejo de nuestros antecesores”*

*“No me discrimines, no me olvides, no te avergüences de mí, no me trates mal, no me abandones. ¿Será que tu no llegaras a esta edad?”*

*“Nosotros ya llegamos, ustedes ya vendrán”*

## **2.5 ESTRATEGIAS**

### **a. Implementación de Red Social Facebook**

- Crear y divulgar redes sociales, para que todas las actividades se suban a las redes y se den a conocer dentro de la población. Asimismo que sirvan como herramienta para que los voluntarios internacionales que han participado en la obra, puedan estar en comunicación con el lugar y difundan esta información.

### **b. Proyectar en Medios de Comunicación y en Organismos Internacionales acreditados en Guatemala al Comedor Nuestra Señora de Guadalupe**

- Promover una aparición constante y positiva del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe en medios de comunicación masivo, medios de comunicación alternativos y sociedad guatemalteca, para lograr un reconocimiento de la institución. También se busca que sea reconocido por los organismos internacionales acreditados en Guatemala.

### **c. Capacitar al personal del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe para el buen manejo de las Relaciones Públicas**

- Capacitar al personal que conforma el comedor en el tema de relaciones públicas para que cuando sea necesario tener un acercamiento con los medios de comunicación sepan como desenvolverse y actuar para promover el lugar.

## 2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

### Implementación de red social Facebook

#### Acciones

- Crear una fan Page en Facebook donde se coloque la información del lugar y así mismo se suban información y fotos de las principales actividades que el comedor realiza. Dirección URL: <https://www.facebook.com/Comedor-Nuestra-Se%C3%B1ora-de-Guadalupe-FDP-1748892525397607/>
- El público objetivo que se pretende alcanzar en tres meses son 500 personas.
- Las publicaciones se harán por lo menos una diaria, con contenido espiritual y de servicio social, siendo estos dos aspectos fundamentales para la institución.
- Otra de las acciones es unir a todos los voluntarios por medio de estas redes, y crear un grupo con los mismos para estar en comunicación y que estos difundan la información del lugar, ya sea en Guatemala o en el país al que pertenezcan.
- El tráfico se va a generar invitando a las personas que conocen a la congregación y a los amigos de los administradores de la página, a que le den like a la fan page, así mismo, se les estarán enviando mensajes inbox para solicitarles que inviten a sus amigos a darle like a la fan page.

**Proyectar en Medios de Comunicación y Organismos Internacionales  
Acreditados en Guatemala al  
Comedor Nuestra Señora de Guadalupe**

**Acciones**

- Se elaborará una base de datos con información de diversos medios de comunicación en la cual se pondrán los datos principales como correo electrónico, teléfono y ubicación, con la finalidad de enviarles toda la comunicación que surja.
- Se implementará un formato de convocatorias de prensa, un molde que servirá para que cada vez que necesiten convocar a los medios solo le cambien los datos.
- Se buscará espacios en algunos medios de comunicación para que proyectar entre la población al comedor
- Se creará una base de datos de organismos internacionales acreditados en Guatemala con la cual se invitará al cuerpo diplomático a que participe en algunas actividades.
- Se les estará enviado frecuentemente información del lugar por medio de correo electrónico y redes sociales.
- Se buscará que acepten llegar a conocer el lugar, si no es durante los meses establecidos por el EPS, por lo menos que se logre en otra fecha, para ello el personal ya estará capacitados en la atención a los mismos

## **Capacitar al personal del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe para el buen manejo de las Relaciones Públicas**

### **Acciones**

- Capacitar al personal en tres reuniones donde se les dará a conocer los conceptos básicos del manejo y atención de medios. Las personas encargadas de las relaciones públicas también serán dos, las que determine el Director. Se les enseñará cómo elaborar un boletín de prensa, así como el envío de las convocatorias.
- En el caso de las redes sociales, capacitar únicamente a dos personas para que las utilicen y así la información fluya en una misma vía.
- A los encargados de las Relaciones públicas, capacitarlos sobre los conceptos básicos de las fotos que van a publicar.
- Brindar una charla a las personas que asisten a comer al lugar de cómo deben comportarse ante la prensa, dejándoles ver que si existe una buena difusión las condiciones en el comedor pueden mejorar.

### CAPITULO III

#### 3. Informe de Ejecución

##### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Plan para mejorar las Relaciones Públicas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe”.

##### 3.1.1. Financiamiento

FINANCIAMIENTO	MONTO
Epesista	Q. 40.00
Epesista	Q. 20.00
Epesista	Q. 24.00
Epsita	Q. 5,000.00
Hamburguesas del Puente	Q 1,900.00
<b>Total</b>	<b>Q 6,984.00</b>

##### 3.1.2. Presupuesto Invertido

PRESUPUESTO				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL	FINANCIAMIENTO
4	Refrigerios para las capacitaciones del personal.	Q. 10.00	Q. 40.00	Epesista
1	Ciento de hojas papel bond para las capacitaciones	Q. 20.00	Q. 20.00	Epesista
1	Caja de lápices para dos de las capacitaciones	Q2.00	Q24.00	Epesista
1	Servicios en Asesoría en Comunicación Social y Relaciones Públicas	Q. 5,000.00	Q. 5,000.00	Epesista
50	Refrigerio Hamburguesas para promocionar en Fan Page el Comedor	Q. 38.00	Q. 1,900.00	Hamburguesas del Puente
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>			<b>Q6,984.00</b>	

### 3.1.3. Beneficiarios

Personas de escasos recursos que asisten todos los días al Comedor Nuestra Señora de Guadalupe para almorzar.

Hermanos de la Congregación Fraternidad de la Divina Providencia quienes buscan continuar con la obra que realizan.

### 3.1.4. Recursos Humanos

<b>PERSONAL</b>	<b>PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Fray Lubin Restrepo	Director	Dar las palabras de Bienvenida en cada una de las capacitaciones. Participó en todas las acciones realizadas.
Gustavo Baca	Hermano de la Fraternidad	Participó en las Entrevistas realizadas por Diario Digital y TGW.
Lino	Piloto	Participó con la Movilización en diversas actividades.

Elaborado por Eva Escobedo

### 3.1.5. ÁREA GEOGRÁFICA DE ACCIÓN

Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, Lugar: 3ª avenida 7-40 zona 1.

### 3.2. ESTRATÉGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

#### Implementación de Red Social Facebook

- **Objetivo Comunicacional:** Dar a conocer la obra que realiza el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, así como las actividades que lleva a cabo.
- **Descripción:** Se divulgó por medio de la Fan Page de Facebook las actividades que se realizan dentro del Comedor para proyectarlo dentro de los seguidores de la misma y población en general.

#### Acciones Desarrolladas:

- a. Se creó una fan Page en Facebook donde se colocó lo más relevante del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, con información y fotos de las principales actividades que realiza; información que la congregación religiosa consideró pertinente. Dirección URL:  
<https://www.facebook.com/Comedor-Nuestra-Se%C3%B1ora-de-Guadalupe-FDP-1748892525397607/>
- b. Por medio de la Fan Page se unió a voluntarios internacionales que han colaborado con el Comedor para que estén al pendiente de todo lo que concierne al lugar y difundan la información que se publica.

- c. Se realizó una gestión con Hamburguesas del Puente quienes en su Fan Page promocionaron la obra benéfica que realiza el comedor y a su vez, decidieron brindarle un donativo al mismo de 50 Hamburguesas con los que se le brindó un refrigerio a las personas quienes por primera vez degustaron de las mismas.

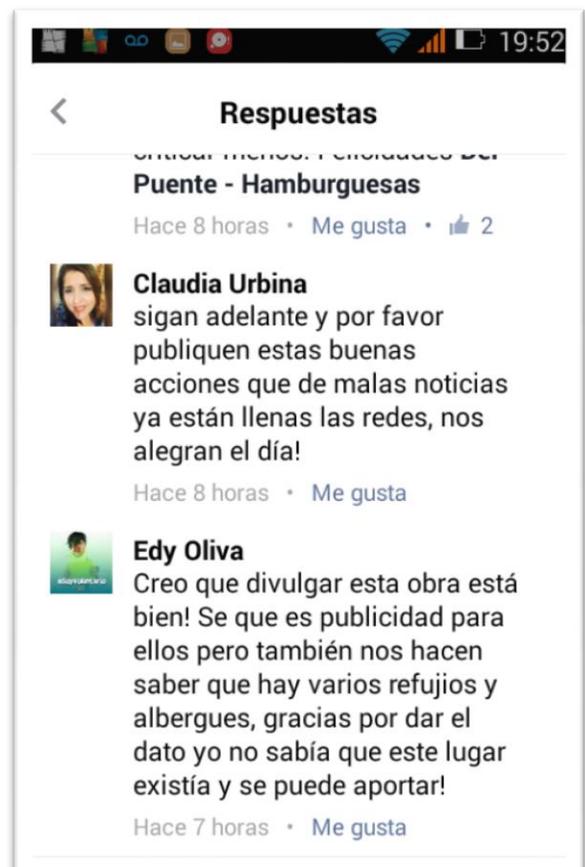
### Imágenes y fotografías



Imagen: durante la entrega de Hamburguesas del Puente. En la imagen se observan algunos de los beneficiarios del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, recibiendo el donativo de Hamburguesas del Puente.



Imagen de la Fan Page de Facebook implementada para el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe. En la imagen se observan algunos de los beneficiarios Director de la entidad.



En la imagen se observan algunos de los comentarios realizados por la gente que vio la publicación que hizo Hamburguesas del Puente en su Fan Page. Los comentarios fueron positivos enfocados en conocer la obra del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe y conmovidos por la obra que realizan.



Imagen de la publicación que realizó Hamburguesas del Puente en su Fan Page, donde dan a conocer la obra que realiza el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe. En la Fotografía se observa a los Frayles Nery de la Cruz y Lubin Restrepo entregando el donativo a los beneficiarios.

## **Proyectar en Medios de Comunicación y Organismos Internacionales acreditados en Guatemala al Comedor Nuestra Señora de Guadalupe**

- **Objetivo Comunicacional:** Implementación de estrategias que ayuden a mejorar la relación con los medios de comunicación y los organismos internacionales acreditados en Guatemala.
- **Descripción:** Se realizaron diversas acciones de acercamiento con los medios de comunicación y organismos internacionales acreditados en Guatemala, enfocadas en dar a conocer la obra que realiza el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.

### **Acciones Desarrolladas:**

- a. Se elaboró una base de datos de medios de comunicación que contiene los principales de éstos. De esta manera el Comedor puede mantener un acercamiento con los medios para enviarles información relevante o que consideren pertinente.
- b. Se elaboró un formato de convocatorias de prensa, un molde que servirá para que cada vez que necesiten convocar a los medios solo le cambien los datos.
- c. Se logró una publicación en Diario Digital sobre la obra que realiza el comedor, la cual le ayuda a proyectarse dentro de la población. Ésta fue publicada el 31 de mayo del 2016. <http://diariodigital.gt/2016/05/personas-sin-hogar-necesitan-de-ti-asi-puedes-ayudar/>

- d. Se realizó una entrevista en Radio Nacional TGW, el 15 de julio de 2016, en el programa “Al Despertar”. Se dio a conocer la obra benéfica y los mecanismos para poder colaborar.
- e. Se elaboró una base de datos de embajadas acreditadas en Guatemala para estarles enviando información relevante del Comedor.
- f. Se les envió por correo electrónico un boletín de prensa para darles a conocer el lugar y la obra que realiza generando interés en los organismos internacionales.
- g. Por medio del boletín se le hizo la invitación al cuerpo diplomático acreditado en Guatemala, para que conozcan el Comedor, para ello se cuenta con el apoyo de las Damas Latinoamericanas con quien se tiene un acercamiento promovido por la esposa del Embajador de Colombia.

### Imágenes y fotografías



Imagen de la entrevista que realizó el reportero de Dirario Digital Hugo de la Rosa al Hermano Gustavo, donde le habló sobre la misión del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.



### Fraternidad de la Divina Providencias



Les invita a

En el cual estaremos realizando diversas actividades para celebrar

Con personas de escasos recursos, brindándoles alegría y cariño

Fecha: (Pendiente)

Hora: (Pendiente)

Lugar: 3ª avenida 7-40 zona 1

*“La mayor riqueza que posee toda sociedad es la sabiduría y consejo de sus antecesores”*

*FDP.*

Diseño de la convocatoria de prensa implementada por la epesista Eva Escobedo para las actividades que el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.

## MEDIOS RADIALES

Medio	Cargo	Nombre	Teléfono	Tel. celular	Correo Electrónico
-------	-------	--------	----------	--------------	--------------------

Imagen del formato de la base de datos de medios de Comunicación elaborado por la epesista Eva Escobedo, en la cual se detalla los datos más importantes para el envío de información del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.



Imagen de la publicación que realizó Diario Digital el 30 de mayo, donde dan a conocer la obra que realiza el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, entrevista gestionada por la epesista Eva Escobedo.



Imagen de la entrevista en Radio Nacional TGW en el programa "Al Despertar" donde se dio a conocer la obra del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe en la cual dio declaraciones el Director Fray Lubin Restrepo a los conductores Josue Mora y Katy Rosales.



Imagen de la entrevista en Radio Nacional TGW donde se dio a conocer la obra del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe en la cual dio declaraciones el Director Fray Lubin Restrepo y la epesista Eva Escobedo.

**Base de datos del Cuerpo  
Diplomático Acreditado en  
Guatemala**

<b>Pais</b>	<b>Página</b>	<b>Cargo</b>	<b>S.E. Jean Hugues Simon- Michel</b>	<b>Teléfono</b>

Imagen de la base de datos de organismos internacionales acreditados en Guatemala elaborada por Eva Escobedo.

***Fraternidad de la Divina Providencia***

***Comedor Nuestra Señora de Guadalupe***

**3ª avenida 7-40 zona 1**

**Tel. 22380669 /Telefax: 22513027**

***UN LUGAR LLENO DE AMOR***

El hambre es algo que afecta a miles de guatemaltecos todos los días. Existen muchas familias que no tienen acceso al alimento diario, en algunos casos, comen solo un tiempo al día, el cual muchas veces no contiene los nutrientes necesarios para satisfacer las necesidades humanas básicas.

A las 12:00 pm inicia la hora del almuerzo, con una oración los asistentes bendicen los alimentos que les proporcionan los Hermanos de la Fraternidad de la Divina Providencia, quienes además de ese tiempo de comida, les dan amor y cariño para que sientan que en este mundo hay personas que se preocupan por su bienestar.

El Comedor nació de la iniciativa del Fray Lubin Restrepo, colombiano que llegó a Guatemala hace 16 años con el espíritu misionero en Cristo Jesús de ayudar a los guatemaltecos más necesitados esperando que la ayuda llegue de la providencia de otros hermanos e instituciones que se han sumado a la causa.

El Comedor se encuentra ubicado en la 3ª avenida 7-40 zona 1. Alberga a las personas que deseen desde las 8:00 horas a las 16:00 horas. A los que permanecen se les brinda terapias ocupacionales y una refacción.

La Fraternidad de la Divina Providencia es una Congregación religiosa católica, fundada por el Padre Ray Schambach, en Colombia. Actualmente tiene presencia en Colombia, Perú, Bolivia, España desde el 6 de junio del 2,000 en Guatemala.

Su principal apostolado en el país centroamericano es con niños y ancianos, con un hogar para niños abandonados y el comedor para indigentes y el adulto mayor.

Para conocer más de la obra quien desee puede visitar las instalaciones y conocer su misión, será recibido con las puertas abiertas.

Imagen del boletín enviado a los Organismos Internacionales acreditados en Guatemala, elaborado por Eva Escobedo. Detalla aspectos relevantes del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, para dar a conocer la obra que realiza.

## **Fortaleces las Relaciones Públicas a través del personal del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.**

- **Objetivo Comunicacional:** que el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe cuente con personal capacitado para mantener buenas relaciones públicas.
- **Descripción:** Se capacitó al personal del Comedor en el tema de relaciones públicas, con conceptos básicos necesario mejorando su desenvolvimiento ante los medios de comunicación.

### **Acciones Desarrolladas:**

- a. Se capacitó al personal en tres reuniones donde se les dio a conocer los conceptos básicos del manejo y atención de medios. Se les enseñó cómo elaborar un boletín de prensa, la importancia de una buena comunicación, el envío de las convocatorias, etc.
- b. A los encargados de las relaciones públicas se les enseñó sobre los conceptos básicos de las fotos que van a publicar.
- c. Se capacitó a los encargados de la Fan Page de Facebook para que conozcan los conceptos básicos que les ayuden a la manejo de esta red social y así la información fluya en una misma vía.
- d. Se les brindó una charla a las personas que asisten a comer sobre cómo deben comportarse ante la prensa, dejándoles ver que si existe una buena difusión las condiciones en el comedor pueden mejorar.

## Imágenes y fotografías



Epesista Eva Escobedo, brindando la primera capacitación al los hermanos que integran el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, sobre los conceptos básicos del buen trato a los medios de Comunicación.



Epesista Eva Escobedo, brindando la primera capacitación al los hermanos que integran el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, sobre los conceptos básicos del buen trato a los medios de Comunicación.



Epesista Eva Escobedo, brindando la segunda capacitación sobre Herramientas Necesarias para las buenas Relaciones Públicas, a los hermanos que integran el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.



Epesista Eva Escobedo, brindando la tercera capacitación sobre el Manejor de la Fan Page Facebook, a los hermanos que integran el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.



Imagen de los beneficiarios del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, que asistieron a la charla “La importancia de la Comunicación.



Beneficiarios durante la charla a los beneficiarios del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, sobre “La importancia de la Comunicación, brindada por la epesista Eva Escobedo

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>											
<b>MES</b>	<b>MAYO</b>				<b>JUNIO</b>				<b>JULIO</b>		
<b>SEMANA</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
<b>ESTRATEGIA</b>											
Crear y divulgar información en redes sociales											
ACCION 1											
ACCION 2											
Promover la aparición del Comedor en Medios de Comunicación											
ACCIÓN 1											
ACCIÓN 2											
ACCIÓN 3											
Capacitar al personal del comedor para el buen manejo de las relaciones públicas											
ACCIÓN 1											
ACCIÓN 2											
ACCIÓN 3											
ACCIÓN 4											
Buscar un acercamiento con la comunicad internacional											
ACCIÓN 1											
ACCIÓN 2											
ACCIÓN 3											

Elaborada por Eva Escobedo

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

ESTRATEGÍA	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS
<p><b>Implementación de Red Social Facebook</b></p> <p><b>Objetivo Comunicacional:</b> Dar a conocer la obra que realiza el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, así como las actividades que lleva a cabo.</p>	<p>Hubo poca participación en la Fan Page no se logró el alcance deseado con tan solo 96 me gusta. Sin embargo las personas que le dieron like a la fan page interactuaron y estuvieron replicando la información. Lo que ayudo mucho a da a conocer la obra que realiza el comedor fue la publicación que hizo hamburguesas del puente pues llego a más de 700 me gusta y generó muchos comentarios positivos.</p>	<p><i>-"Sigán adelante. Por favor publiquen más de estas buenas acciones". Claudia Urbina</i></p> <p><i>-"Publicar la obra que realizan es bueno, pues nos hace conocer que existen lugares donde ayudar". Patty Reyes</i></p>
<p><b>Proyectar en Medios de Comunicación y Organismos Internacionales acreditados en Guatemala al Comedor Nuestra Señora de Guadalupe</b></p> <p><b>Objetivo Comunicacional:</b> Implementación de estrategias que ayuden a mejorar la relación con los medios de comunicación y los organismos internacionales acreditados en Guatemala.</p>	<p>Se mejoró la relación con los medios de comunicación. Además de los que publicaron la obra, otros cinco medios están interesados en darle cobertura, solo se están acordando las fechas.</p>	<p><i>-"Estamos interesados en hacer un reportaje, solo díganos en qué fecha les es conveniente". Telediario</i></p> <p><i>- "¿Cuándo tendrá algún evento para darle cobertura?". Noti 7</i></p>
<p><b>Fortaleces las Relaciones Públicas a través del personal del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.</b></p> <p><b>Objetivo Comunicacional:</b> que el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe cuente con personal capacitado para mantener buenas relaciones públicas.</p>	<p>En la primera capacitación participó todos los religiosos que pertenecen a la congregación.</p> <p>En la segunda y tercera participaron únicamente dos, los que se encargaran de la fan page y relaciones públicas.</p>	<p><i>-"Es bueno conocer la importancia de la comunicación". Gustavo Vaca, Frayle</i></p> <p><i>-"Estos talleres nos ayudaran a mejorar nuestra imagen y la comunicación interna". Lubin Restrepo, Director del Hogar.</i></p>

Elaborado por Eva Escobedo

## CONCLUSIONES

- El manejo de las relaciones públicas en el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe se encontraba obsoleta y no era funcional, la institución generaba información pero no era del conocimiento de los medios ni del público, solo para los allegados al comedor. Esto mejoró con las estrategias implementadas por la Epesista en un lapso de tres meses en los cuales se implementaron los puntos estratégicos planteados en el plan que se presentó a las autoridades de la institución.
- Las técnicas comunicacionales que utilizaba el personal del comedor no eran efectivas ni convencionales, por lo tanto se buscó la motivación y unión del grupo de trabajo por medio de capacitaciones donde se planteó la importancia del buen manejo de la comunicación en todos sus ámbitos implementando los conceptos esenciales de la temática.
- Por medio de los medios tecnológicos se estableció una comunicación de doble vía y masiva en la cual se dio a conocer información de carácter social y religioso que es lo que caracteriza al Comedor Nuestra Señora de Guadalupe.
- La proyección del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe mejoró exponencialmente, evidenciado en que diversas personas han demostrado interés en ayudar a la institución, lo que motiva al personal que lo conforma a realizar su obra con más dedicación.

## RECOMENDACIONES

- Implementación de nuevas técnicas de comunicación dentro de la asociación para que existan diversas vías comunicacionales en relación a las personas del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe y sus beneficiarios.
- La motivación del personal es fundamental para un desempeño con excelencia, así mismo el conocer los objetivos de la institución permite que el personal tenga un amplio criterio de las actitudes que debe tomar. Por lo tanto se recomienda transmitir toda la información al personal y beneficiarios para que se sientan dentro del Comedor.
- Es necesario que las personas que se encargan de las relaciones públicas se mantengan a la vanguardia en tecnología, ya que ésta va de la mano con la comunicación, lo que ayudará a mejorar la imagen del lugar.
- Es recomendable que si las personas necesitan conocer más sobre la obra que realizan y cómo pueden ayudar, se les brinde la información necesaria adecuadamente, pues es necesario usar las técnicas comunicacionales adecuadas.
- Al trazarse una estrategia es necesario tomar en cuenta que existen diversos factores de tomar en cuenta tales como la aceptación de las personas ante los cambios o bien, que esta no sea adecuada o tenga cambios repentinos por falta de fondos.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ACCIÓN:** Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física.

**ASOCIACIÓN:** Unión de individuos con un fin determinado.

**ATENCIÓN:** Aplicación voluntaria de la actividad mental o de los sentidos a un determinado estímulo u objeto mental o sensible.

**BENEFICIARIO:** Un beneficiario es la Persona que recibe o tiene derecho para recibir Beneficios que resulten de ciertos actos. Un beneficiario puede ser una persona para quien un Fondo opera.

**BIENESTAR:** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

**COMUNICACIÓN:** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**CONSTANTE:** Que no se interrumpe y persiste en el estado en que se encuentra, sin variar su intensidad.

**DESARROLLO:** Hacer que una cosa o persona pase por una serie de estados sucesivos, de manera que crezca, aumente o progrese.

**DIAGNÓSTICO:** Que sirve para reconocer.

**DIVULGAR:** Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.

**ENTIDAD:** Asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad laboral.

**ESTRATÉGIA:** Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado

**EXPLICAR:** Hacer conocer o comprender una cosa a alguien de manera clara y precisa.

**FODA:** es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

**IMAGEN:** Aspecto externo de una persona o cosa.

**IMPLEMENTAR:** Poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada

**INDICAR:** Mostrar algo por medio de indicios, señales, señas, palabras, etc.

**INSTITUCIÓN:** Creación o fundación de una cosa, especialmente un organismo de carácter benéfico, social o cultural.

**INTERPRETAR:** Dar o atribuir a algo un significado determinado.

**LAPSO:** Porción de tiempo que transcurre entre dos hechos o dos cosas, generalmente de la misma naturaleza.

**LENGUAJE:** Capacidad propia del ser humano para expresar pensamientos y sentimientos por medio de la palabra.

**MANEJO:** Empleo de una cosa con un fin determinado.

**MASIVO:** Que actúa o se hace en gran cantidad.

**ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

**ORGANIZAR:** Preparar una cosa pensando detenidamente en todos los detalles necesarios para su buen desarrollo.

**PLAN:** Idea del modo de llevar a cabo una acción.

**REDACCION:** Expresar por escrito un relato, narración, noticia o cualquier cosa pensada o acordada.

**REFERIR:** Aludir o mencionar a una persona o cosa de manera directa o indirecta.

**RELACIONES PÚBLICAS:** Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades. Persona que se dedica a esta actividad o profesión.

**TRAZAR:** Idear o preparar un plan o un proyecto.

## BIBLIOGRAFÍA

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. (2004). **Metodología de la investigación**. La Habana. Editorial Felix Verela.

PIÑOLA ORTÍZ, Gabriel Alfredo. (2010). **Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo**. Guatemala. 8va. Edición. Editorial GP Editores.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. (1991). **El proceso de la investigación científica**. México, España, Argentina. 5ª. Edición. Editorial Limusa.

GARCÍA PELAYO Y GROSS, Ramón. (1992). **Diccionario Enciclopédico Larousse**. México, D.F. 6ª Edición. Ediciones Larousse.

VELASQUEZ RODRÍGUEZ, Carlos Augusto. (2005). **Redacción Transparente**. San José Villa Nueva. 3ª Edición. Editorial ECO Impresiones.

MELGAR, Luis Alexander. (2010). **Teorías y Etapas para el Desarrollo del Proyecto de Investigación y Guía para la presentación del Informe de Proyecto**. Guatemala. 2ª Edición. Editorial Textos y Formas Impresas.

## E-GRAFÍA

Cómo hacer una nota de prensa para un evento | Launchmetrics

<https://www.launchmetrics.com/es/recursos/blog/como-hacer-una-nota-de-prensa-para-un-evento>

Dar un poco más - Prensa Libre

<http://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/a-pesar-de-las-adversidades-y-carencias-muchos-trabajadores-del-estado-buscan-superar-sus-propias-metas-y-destacan-por-su-excelencia-en-sus-labores-diarias>

Definición ABC

<http://www.definicionabc.com/>

Definiciones Google

[https://www.google.com.gt/?gfe\\_rd=cr&ei=JNQcWPXTFYuhoga3jKyYBw&gws\\_rd=ssl#q=definiciones+en++google](https://www.google.com.gt/?gfe_rd=cr&ei=JNQcWPXTFYuhoga3jKyYBw&gws_rd=ssl#q=definiciones+en++google)

Fraternidad de a Divina Providencia General Facebook

<https://www.facebook.com/Fraternidad-De-La-Divina-Providencia-General-152507841474329/>

Fraternidad de a Divina Providencia Guatemala

<http://fdpguatemala.blogspot.com/>

Real Academia Española

<http://www.rae.es/>

Personas sin hogar necesitan de ti, así puedes ayudar | Diario Digital

<http://diariodigital.gt/2016/05/personas-sin-hogar-necesitan-de-ti-asi-puedes-ayudar/>

Trucos y Sugerencias para la Búsqueda dentro de Google

<https://www.google.com/intl/es-419/insidesearch/tipstricks/all.html>

## ANEXOS

### Modelo de la Encuesta:



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



Se le agradecería responder la siguiente encuesta para el Ejercicio Profesional Supervisado, sobre el manejo de la comunicación para el desarrollo en Comedor Nuestra Señora de Guadalupe

Coloque "X" en su respuesta. Toda la información proporcionada es de fines didácticos y completamente anónima.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F\_\_\_\_ M\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted el Comedor Nuestra Señora de Guadalupe?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

2. Conoce usted la obra social que se realiza en el comedor

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

3. Ha visto alguna vez noticias sobre este comedor en los medios de comunicación

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

4. Conoce usted cómo se sostiene el comedor

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

5. Ha buscado usted información del comedor en alguna red social o buscador Web

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

6. Es de su interés Conectarse con el

6. comedor por medio de una red social

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

## Vaciado de las encuestas

**¿CONOCE USTED EL COMEDOR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE?**

SI	NO	TOTAL
25	75	100
28%	72%	100 %

**¿CONOCE USTED LA OBRA SOCIAL QUE SE REALIZA EN EL COMEDOR?**

SI	NO	TOTAL
18	82	100
23%	77%	100 %

**¿HA VISTO ALGUNA VEZ NOTICIAS SOBRE ESTE COMEDOR EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN?**

SI	NO	TOTAL
12	88	100
15%	85%	100 %

**¿CONOCE USTED CÓMO SE SOSTIENE EL COMEDOR?**

SI	NO	TOTAL
9	91	100
8%	92%	100 %

**¿HA BUSCADO USTED INFORMACIÓN DEL COMEDOR EN ALGUNA RED SOCIAL O BUSCADOR WEB?**

SI	NO	TOTAL
21	79	100
23%	77%	100 %

**¿ES DE SU INTERÉS CONECTARSE CON EL COMEDOR POR MEDIO DE UNA RED SOCIAL?**

SI	NO	TOTAL
25	75	100
27%	73%	100 %



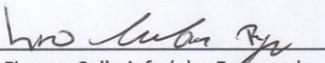
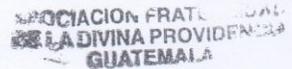
Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Ejercicio Profesional Supervisado  
 de Licenciatura 2016

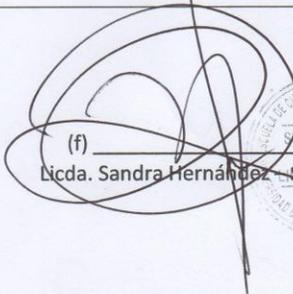
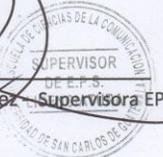


**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Eva Filomena Escobedo Mayén  
**No. De Carné:** 200418802  
**Jefe o Encargado (a):** Fray Lubin Restrepo Tabares  
**Institución o Empresa:** Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, Fraternidad de la Divina Providencia  
**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: 07	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
2	Del: 09 / Al: 14	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
3	Del: 16 / Al: 21	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
4	Del: 23 / Al: 28	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
5	Del: 30 / Al: 04	Mayo/Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
6	Del: 06 / Al: 11	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
7	Del: 13 / Al: 18	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
8	Del: 20 / Al: 25	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									240 Hrs.

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


(f)   
 Licda. Sandra Hernández - Supervisor(a) EPSL  




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



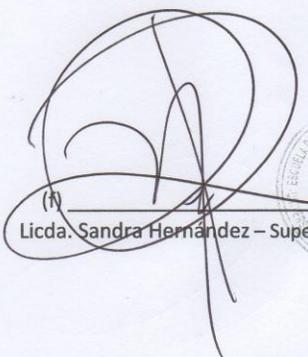
**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Eva Filomena Escobedo Mayén  
**No. De Carné:** 200418802  
**Jefe o Encargado (a):** Fray Lubin Restrepo Tabares  
**Institución o Empresa:** Comedor Nuestra Señora de Guadalupe, Fraternidad de la Divina Providencia  
**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: 27 / Al: 02	Junio/Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
2	Del: 04 / Al: 09	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
3	Del: 11 / Al: 16	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
4	Del: 18	Julio	5	X	X	X	X	X	5 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									95 horas

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

ASOCIACION FRATE  
 DE LA DIVINA PROVIDEN  
 GUATEMALA

(f)   
 Licda. Sandra Hernández – Supervisora EPSL

