

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



“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE”

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

CLAUDIA ROMELIA GUZMÁN MURALLES

CARNÉ: 2002154567

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 14 de septiembre 2017

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

Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **CLAUDIA ROMELIA GUZMÁN MURALLES** con número de carné: 200215467 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de junio al 04 de agosto del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE"

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

Atentamente,

Lic. Eduardo García
Encargado del Departamento de Capacitación



Asociación Civil Edulibre
13 calle "C" 27-73 Zona 7, Kaminal Juyu II, Guatemala
E-mail: info@edulibre.net * Sitio Web: <http://edulibre.net>



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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Claudia Romelia Guzmán Muralles
200215467
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

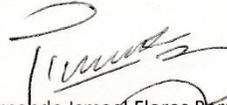
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

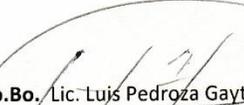
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECCLic. Fernando Ismael Flores Barrios
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

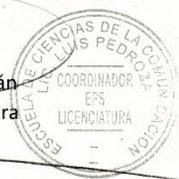
Sin otro particular

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Supervisor EPS de Licenciatura




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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Le doy gracias por estar a mi lado en cada momento, por darme sabiduría para salir adelante, por sus bendiciones y por permitirme llegar a culminar una meta más. Por estar conmigo en cada paso que doy, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte, por haberme dado salud para lograr mis objetivos; además es el centro de mi vida y lo más importante.
- A MI MAMÁ:** Andrea Muralles, muy agradecida por haberme apoyado incondicionalmente, por sus sabios consejos en todo ámbito; personal, laboral y estudiantil. Por motivarme día a día y por creer siempre en mí; en mi esfuerzo, perseverancia y determinación. Por ayudarme alcanzar todas las metas proyectadas y ser parte para hacerlas realidad, sin ella no sería la persona que soy con excelentes valores y principios.
- A MI PAPÁ:** Alberto Guzmán, por estar siempre a mi lado en cada momento especial, por ayudarme y guiarme. Por ser mi padre y maestro; gracias por todo su tiempo, dedicación y paciencia, por ser un gran ejemplo y enseñarme a no rendirme y seguir adelante. Por sus consejos, porque sé que lo que se inicia se termina.
- A MIS HERMANOS:** Herberth y Mario Roberto, por apoyarme en cada decisión, por motivarme en cada etapa, por estar a mi lado y por ser esos hermanos envidiables tan unidos como siempre.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Por todos los momentos maravillosos compartidos, por las historias y anécdotas que causan nostalgia al recordar.
- A MIS COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS:** Han sido parte fundamental de mi vida estudiantil, por el apoyo grupal e individual, por convertir el compañerismo en una bella amistad, por los momentos compartidos; de felicidad, tristezas, enojos, experiencias, exigencias y excelencia. Los llevo en lo más profundo de mi corazón, con sentimientos encontrados; feliz por haber logrado una meta más y triste por tenernos que separar.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por creer en mí y darme la oportunidad de forjarme profesionalmente.

Agradezco a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por abrirme las puertas a una vida profesional.

A mis maestro y catedráticos por ser parte de mi formación académica, por enseñarme con excelencia y creer en mi esfuerzo profesional.

Al equipo del Ejercicio Profesional Supervisado de Escuela de Ciencias de la Comunicación, gracias por el apoyo, por la asesoría y la motivación para la culminación de mis estudios profesionales.

A mi tío José Muralles agradecida por el apoyo brindado y creer en mi esfuerzo, perseverancia, dedicación y determinación.

A mis abuelitas y abuelitos (QEPD), por quererme, esto también se lo debo a ellos, porque estoy segura de que estarían felices por mí, por haber alcanzado una meta más, siempre los llevaré en mi corazón.

A mis sobrinas y sobrinos para que vena en mí un ejemplo a seguir.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
JUSTIFICACIÓN.....	IV
CAPÍTULO I.....	1
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: ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes.....	5
1.2.4. Departamentos.....	9
1.2.5. Misión.....	12
1.2.6. Visión	12
1.2.7. Objetivos Institucionales	12
1.2.8. Público Objetivo	13
1.2.9. Organigrama.....	13
1.3. METODOLOGÍA.....	14
1.3.1 Descripción del Método.....	14
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	14
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	15
1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	15
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	19
1.5.1. FORTALEZAS	19
1.5.2. OPORTUNIDADES	19
1.5.3. DEBILIDADES.....	20
1.5.4. AMENAZAS	20

CAPÍTULO II	21
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	21
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	21
2.2. OBJETIVOS COMUNICACIONALES	22
2.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	23
2.4. MENSAJE	23
2.5. ESTRATEGIAS	23
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	24
2.7. CONTROL Y SEGUIMIENTO	27
CAPÍTULO III	28
3. INFORME DE EJECUCIÓN	28
3.1. PROYECTO DE DESARROLLO	28
3.1.1. FINANCIAMIENTO.....	28
3.1.2. PRESUPUESTO.....	29
3.1.3. BENEFICIARIOS.....	30
3.1.4. RECURSOS HUMANOS.....	31
3.1.5. ÁREA GEOGRÁFICA DE ACCIÓN.....	31
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	32
3.2.1. ESTRATEGIA I.....	32
3.2.2. ESTRATEGIA II.....	37
3.2.3. ESTRATEGIA III.....	42
3.2.4. ESTRATEGIA IV.....	43
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	45
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	46
3.4.1. LISTA DE ACCIONES.....	48

CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
GLOSARIO DE TÉRMINOS	51
BIBLIOGRAFÍA	56
E GRAFÍA	57
ANEXOS	58
TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE ENTREVISTAS	58
FICHA DE LAS ENTREVISTAS.....	65
MODELO DE LA ENTREVISTA.....	66
MODELO DE ENCUESTAS	68
MATRIZ O VACIADO DE LAS ENCUESTAS.....	70
VACIADO DE ENTREVISTAS	71
RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS	72
PUNTOS DE ENCUENTROS Y DISENSOS ENTRE ENTREVISTADOS.....	74
MANUAL DE INDUCCIÓN.....	75
ESQUEMA DE DIPLOMA	92
COTIZACIONES.....	93
FICHA DE REGISTRO DE HORAS	99

RESUMEN

- Título:** “ESTRATEGIA DE COMUNIACIÓN PARA LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE”.
- Autora:** Claudia Romelia Guzmán Muralles
- Centro Universitario:** Universidad de San Carlos de Guatemala
- Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación
- Problema del Diagnóstico:** Mala Comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los asociados, alianzas y padrinos.
- Objetivo General del proyecto:** Fortalecer la comunicación interna y externa de la Asociación Civil Edulibre.
- Objetivos Específicos del proyecto:** Reforzar la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre, hacia los asociados, alianzas y padrinos.
- Facilitar información comunicacional a la Asociación Civil Edulibre.
- Crear procesos adecuados para mejorar la comunicación interna.
- Conocer conceptos básicos de la Asociación Civil Edulibre.

Instrumentos utilizados: Observación directa, entrevistas, encuestas y recopilación de material comunicacional.

Resultado y conclusiones: La Asociación Civil Edulibre cuenta con herramientas útiles comunicacionales que ayudará a mejorar la comunicación interna y externa.

Sinopsis del Proyecto: El presente informe muestra los procesos del Ejercicio Profesional Supervisado que se aplicaron en la Asociación Civil Edulibre.

Cada fase trabajada se realizó de manera objetiva, por ejemplo: El diagnóstico, la metodología utilizada, el plan de comunicación y el desarrollo del mismo.

INTRODUCCIÓN

Este informe corresponde al proceso del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El informe detalla de manera objetiva el diagnóstico realizado en la Asociación Civil Edulibre. Misma que está ubicada en la ciudad de Guatemala. Se presenta la ubicación geográfica de la asociación, sus antecedentes e historia. Además, se relató cómo surgió, cuáles son sus objetivos y sus logros como organización, la importancia de la sostenibilidad de la asociación y como es el apoyo de sus socios, alianzas y padrinos.

Se detalló cuáles son sus departamentos organizacionales y funciones con relación a su organigrama.

Como parte de la investigación realizada se llevó a cabo una radiografía de la Asociación Civil Edulibre y con base en esta, se realizó un cuadro comparativo para evidenciar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Asociación Civil Edulibre.

El presente documento sirvió para cimentar las bases de la práctica como epesista, con ello poder aportar un plan comunicacional y sobre todo la ejecución del mismo.

Posterior a ello se presentó un plan de comunicación; donde se ostentan antecedentes comunicacionales, objetivos, público objetivo, mensajes y estrategias con relación a la comunicación y que a través de estos se presentó la problemática y la posible solución.

Para finalizar se detalló la ejecución del plan, donde se presentaron los proyectos realizados, las estrategias y acciones que se cumplieron de acuerdo con lo requerido; documentando y evidenciando cada fase del Ejercicio Profesional Supervisado.

JUSTIFICACIÓN

Para que una organización o institución funcione correctamente es indispensable que exista una buena comunicación interna, debido a que esta es la base para que la comunicación externa fluya correctamente.

Realizar un diagnóstico comunicacional es de suma importancia, debido a que ayuda a evidenciar las debilidades de una organización con relación a la comunicación, es aquí en donde el Ejercicio Profesional Supervisado es vital para entender, plantear y sobre todo ejecutar los planes comunicacionales que se requieran para solucionar los problemas de alguna organización.

Dentro del Ejercicio Profesional Supervisado en la Asociación Civil Edulibre, se observó que la asociación no cuenta con un departamento de comunicación.

Se realizó una capacitación de conocimientos básicos de comunicación para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, para fortalecer la comunicación interna y con ello se pretende mejorar la comunicación externa hacia los asociados, alianzas y padrinos.

Se proporcionó un manual de inducción de como mejor la comunicación interna, donde se presentan conceptos básicos de la comunicación, tipos de comunicación con contenidos de sugerencias y como poder utilizar las herramientas brindadas de la mejor manera; el material de apoyo se entregó en digital e impreso, con esto se pretende ayudar a los colaboradores y futuros colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.

El presente informe se realizó para conocer los problemas comunicacionales con que cuenta la Asociación Civil Edulibre y sobre todo para brindar soluciones. El Ejercicio Profesional Supervisado EPS evidencia la importancia de la comunicación en todo aspecto, además de brindar herramientas adecuadas para mejorar la comunicación que beneficie, instruya y motive a cada colaborador directamente o indirectamente.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico de comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre con su grupo objetivo”.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Identificar la comunicación externa entre la Asociación Civil Edulibre y su grupo objetivo.

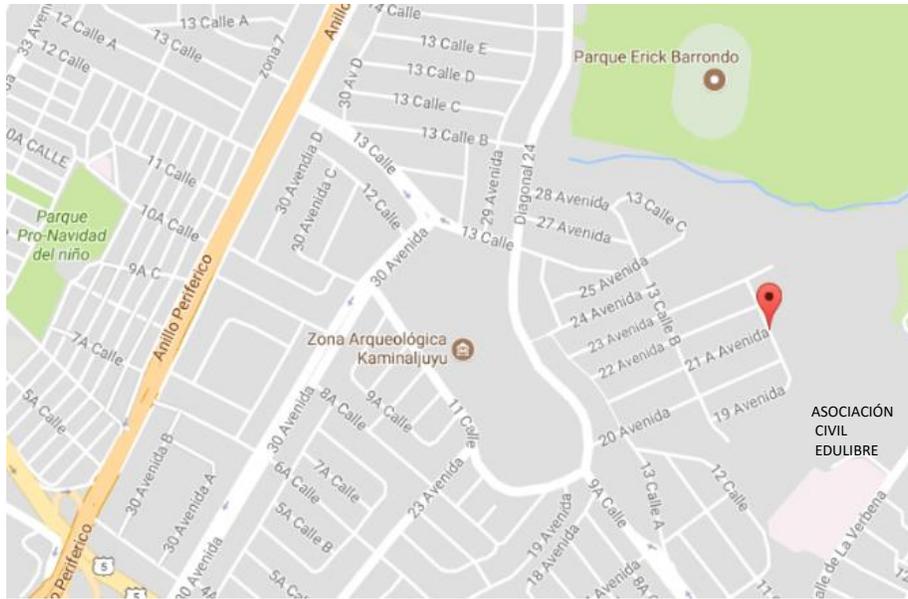
1.1.2. Objetivos Específicos

- Conocer los procesos de comunicación externa de la Asociación.
- Analizar el medio de comunicación externa que utiliza Asociación.
- Presentar un plan de comunicación que permita conocer la comunicación externa de la Asociación.

1.2. LA INSTITUCIÓN: ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE

1.2.1. Ubicación Geográfica

La sede central de la Asociación Civil Edulibre ésta ubicada en la 13 calle “C” 27-73 Zona 7, Kaminal Juyu II, Guatemala.



Mapa gráfico por Google 2017, Asociación Civil Edulibre

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

La Asociación Civil Edulibre es una entidad privada, no lucrativa de carácter exclusivamente cultural y social, actualmente cuenta con el apoyo de sus socios, alianzas, padrinos y centros de educación superior.

Socio Principal

Xumak: Es una empresa de software, proveedora de servicios integrales, consultoría en marketing digital y comercio electrónico, que ayuda a marcas grandes en el mercado mundial a aumentar sus ingresos. Su sede se localiza en Miami, pero cuentan con oficinas en Guatemala, Colombia y México.

Alianzas

Grupo La Fábrica & Jotabequ Grey

Es una agencia de publicidad que se encarga de generar un crecimiento inmediato, es uno de los grupos de comunicación más sólidos. La agencia afiliada a Grey ha desarrollado estrategias publicitarias para clientes corporativos e institucionales, tanto públicos como privados.

E-waste de Guatemala

Es una asociación no lucrativa guatemalteca dedicada a la preservación del medio ambiente a través del manejo de desechos electrónicos, uno de sus objetivos principales es llevar a cabo programas de divulgación y educación, así como la implementación de campañas de acopio y selección de desperdicios electrónicos.

Hgestudios

Es una agencia de marketing y publicidad integrada por jóvenes profesionales, cuyo objetivo es generar valor agregado a través de la creatividad e innovación tecnológica. Con un enfoque empresarial, el servicio se basa en la creatividad artística y analítica.

Summo Ingenio

Es una empresa guatemalteca, fundada por un equipo de profesionales que cree y ama la educación, las tecnologías de información y comunicación. Pretenden ser el mejor aliado estratégico en servicios de innovación educativa, tecnológica dentro y fuera de Guatemala.

Padrinos

Padrinos o Asociados La Asociación Civil Edulibre cuenta con 30 padrinos o asociados, ellos se encargan de contribuir mensualmente con un apoyo económico para la sostenibilidad de la asociación.

Centros Educativos

La Asociación Civil Edulibre cuenta con el apoyo de algunas universidades, quienes colaboran con un espacio físico de las facultades de ingeniería de diversas universidades, para dar a conocer los avances y actividades del sistema operativo de EdulibreOS, a la vez motiva a los estudiantes para que realicen sus prácticas profesionales. Estos centros de educación superior son:

- Universidad de San Carlos de Guatemala
- Universidad Rafael Landívar
- Universidad Mariano Gálvez

La Universidad de San Carlos de Guatemala, apoya a la asociación con 40 estudiantes semestralmente, para que realicen sus prácticas profesionales.

1.2.3. Antecedentes

Esta es una asociación civil sin ánimo de lucro, fue inscrita legalmente el 24 de febrero de 2008, con el fin de contribuir al desarrollo de la educación.

La Asociación Civil Edulibre se sostiene con el esfuerzo y confianza de los socios, alianzas y padrinos, quienes con un aporte económico contribuyen a que la asociación ofrezca herramientas tecnológicas a quienes se ven limitados hacer uso de la misma. También se cuenta con la ayuda de patrocinadores y un socio principal que es la empresa Xumak.

EdulibreOS es el sistema operativo de la Asociación Civil Edulibre, es una distribución de GNU/Linux, que fue diseñada pensando en los centros educativos de nivel primaria, básicos y diversificado, no solo para introducir a los niños al mundo de la computación y tecnología, sino que además brinda una gran cantidad de herramientas que servirán de apoyo en el desarrollo de las habilidades intelectuales y creativas de los usuarios.

Este sistema operativo es desarrollado por el guatemalteco Herberth Guzmán y ha logrado que el sistema de EdulibreOS sea una distribución liviana, rápida y atractiva. Además, se muestra como una alternativa para el sector educativo público y privado, siendo una de las distribuciones de Linux basada en Ubuntu, teniendo una interfaz limpia y sencilla que hace que los usuarios se sientan atraídos para su uso.

La Asociación Civil Edulibre ha desarrollado su propia interfaz gráfica llamada Innova Desktop y ha logrado que esta interfaz sea fácil, funcional, rápida, agradable, flexible y fresca. El uso del mismo no requiere de ningún nivel de experiencias, está destinado a todo tipo de usuario.

Además, la Asociación Civil Edulibre cuenta con laboratorios propios, donados por diversas entidades, con la que se labora a través de asesoramiento en implementación y capacitación de Funsepa, que operan bajo el sistema de EdulibreOS.

Se han instalado más de 100 laboratorios en toda Guatemala en cooperación de asociaciones, fundaciones, entidades gubernamentales y educativas favoreciendo a más de 14,000 niñas y niños.

El sistema operativo de EdulibreOS ha logrado expandirse fuera del país, beneficiando a más 7,000 estudiantes en Argentina, Panamá, Bogotá y Colombia.

Sostenibilidad

Con el apoyo de los asociados, alianzas y padrinos, la Asociación Civil Edulibre ofrece herramientas tecnológicas a quienes se ven limitados hacer uso de la misma, ocasionalmente se cuenta con la ayuda de patrocinadores.

Equipo de Trabajo

La Asociación Civil Edulibre cuenta con laboratorios de cómputo que funcionan con su propio sistema operativo EdulibreOS.

Laboratorios propios:

Estos han sido donados por diversas entidades, se labora a través de asesoramiento en implementación, capacitación y operan bajo el sistema EdulibreOS

Laboratorios privados y de Funsepa:

Estos son los que operan bajo el sistema operativo EdulibreOS y el equipo de cómputo no pertenece a la Asociación Civil Edulibre.

Ventajas Del Sistema Operativo EdulibreOS

- Herramientas educativas y libres.
- El sistema incluye más de 120 aplicaciones educativas.
- Todos los lanzamientos de EdulibreOS se proporcionan sin costo alguno y se actualizan anualmente.

Logros

La Asociación Civil Edulibre ha dado a conocer como una entidad sin ánimo de lucro, además brinda las herramientas que servirán de apoyo en el desarrollo de habilidades intelectuales y creativas de los usuarios.

- Se han instalado más de 100 laboratorios en todo el país.
- Más de 14,000 niñas y niños han sido beneficiados.
- El sistema operativo EdulibreOS es libre y educativo.
- Se ha obtenido el apoyo de las universidades.
- Se ha tenido alcance y apoyo de otros países: Argentina, Panamá, Bogotá y Colombia.
- Se han visitado colegios.
- Instalación del sistema operativo EdulibreOS en laboratorios de colegios.

Proyectos a Futuro

Edulibre ha logrado expandirse a nivel república y fuera del país, pretende instalar el sistema operativo EdulibreOS en los laboratorios de colegios y jardines infantiles, para que todos los niños tengan acceso a la educación tanto a nivel nacional como internacional.

Identificación de la Asociación Civil Edulibre

- Nombre de Identificación: Software y Educación.
- Ubicación Geográfica: 13 calle "C" 27-73 Zona 7, Kaminal Juyú II
- Sitio Web: <http://edulibre.net>
- Redes: Facebook:Edulibre Twitter:@Edulibre
- Email: hguzman@edulibre.net

Logo



Mascota



1.2.4. Departamentos

La Asociación Civil Edulibre actualmente cuenta con un socio principal, además tienen el apoyo de sus alianzas, padrinos y de centros educativos universitarios. La asociación está conformada por: una Asamblea General, una Junta Directiva que consta de cinco personas ejecutivas y cuatro personas que se dedican al área operativa.

Asamblea General

Es la autoridad máxima de la asociación y es integrada por asociados activos, quienes se reúnen de forma extraordinaria cuando la Junta Directiva lo considera conveniente. La Asociación Civil Edulibre puede ser representada por un representante legal.

- ***Descripción de actividades:***
 - Elige a los miembros de la Junta Directiva.
 - Aprueba reglamentos convenientes para la asociación.
 - Establece cuotas ordinarias y extraordinarias que serán pagadas por los asociados.
 - Conocer y resolver actividades financieros y planes de trabajo.
 - Adoptar las decisiones que sean necesarias.

Junta Directiva

Es el órgano ejecutivo y administrativo, está integrada por cinco ejecutivos; 1 presidente, 1 vicepresidente, 1 secretario, 1 tesorero y 1 vocal.

Presidente

Es la persona delegada para representar legalmente la asociación Convoca y preside las decisiones de la Asamblea General y Junta Directiva.

- ***Descripción de actividades:***

- Cumple y hace que cumplan los estatutos acordados.
- Vela por el funcionamiento de la asociación.
- Coordina para que el trabajo sea en equipo.
- Supervisa que el equipo de trabajo realice sus actividades con armonía.
- Verifica que el equipo de trabajo cuente con las herramientas necesarias para el buen desempeño laboral.

Departamento de Desarrollo

Es el área encargada de desarrollar el sistema operativo de la asociación llamado EdulibreOS.

- ***Descripción de actividades:***

- Desarrolla actualizaciones del sistema operativo y sus aplicaciones.
- Revisa las aplicaciones educativas y nuevas aplicaciones.
- Realiza conferencias para dar a conocer el sistema operativo EdulibreOS.
- Coordina las aplicaciones desarrolladas por los estudiantes.
- Lograr obtener voluntariado.

Departamento de Capacitación

Realza capacitaciones a las maestras y maestros, para que conozcan el sistema operativo y sus funciones.

Descripción de actividades:

- Prepara el material de apoyo para el estudiantado.
- Coordina el lugar donde se instalarán los laboratorios, donde se realizarán las actualizaciones y el mantenimiento de los mismos.

Relaciones Públicas

Es el área encargada de comunicarse externamente con los asociados, alianzas y padrinos.

- **Descripción de actividades:**
 - Recuerda padrinos el aporte económico.
 - Solicita los diseños publicitarios.
 - Realiza publicaciones en redes sociales Facebook y Twitter.
 - Encargado de caja chica.
 - Envío de correspondencia electrónica de las actividades realizadas y por realizar.
 - Realización del boletín informativo.
 - Envío de boletín Informativo.

1.2.5. Misión

Desarrollamos soluciones de tecnología de información de código abierto y asesoramos en su uso en las escuelas de nivel primario, integrándose a su práctica pedagógica.

1.2.6. Visión

Brindar la oportunidad a las niñas y niños de Latinoamérica de tener acceso a una Educación de calidad a través de tecnologías de información, guiados por los principios de código abierto.

1.2.7. Objetivos Institucionales

Objetivo General

Promover el uso de un Sistema Operativo con programas y herramientas educativas totalmente libres por medio de EdulibreOS a los niños y estudiantes guatemaltecos (as) o de cualquier parte de Latinoamérica, mediante el aprendizaje tecnológico.

Objetivos Específicos

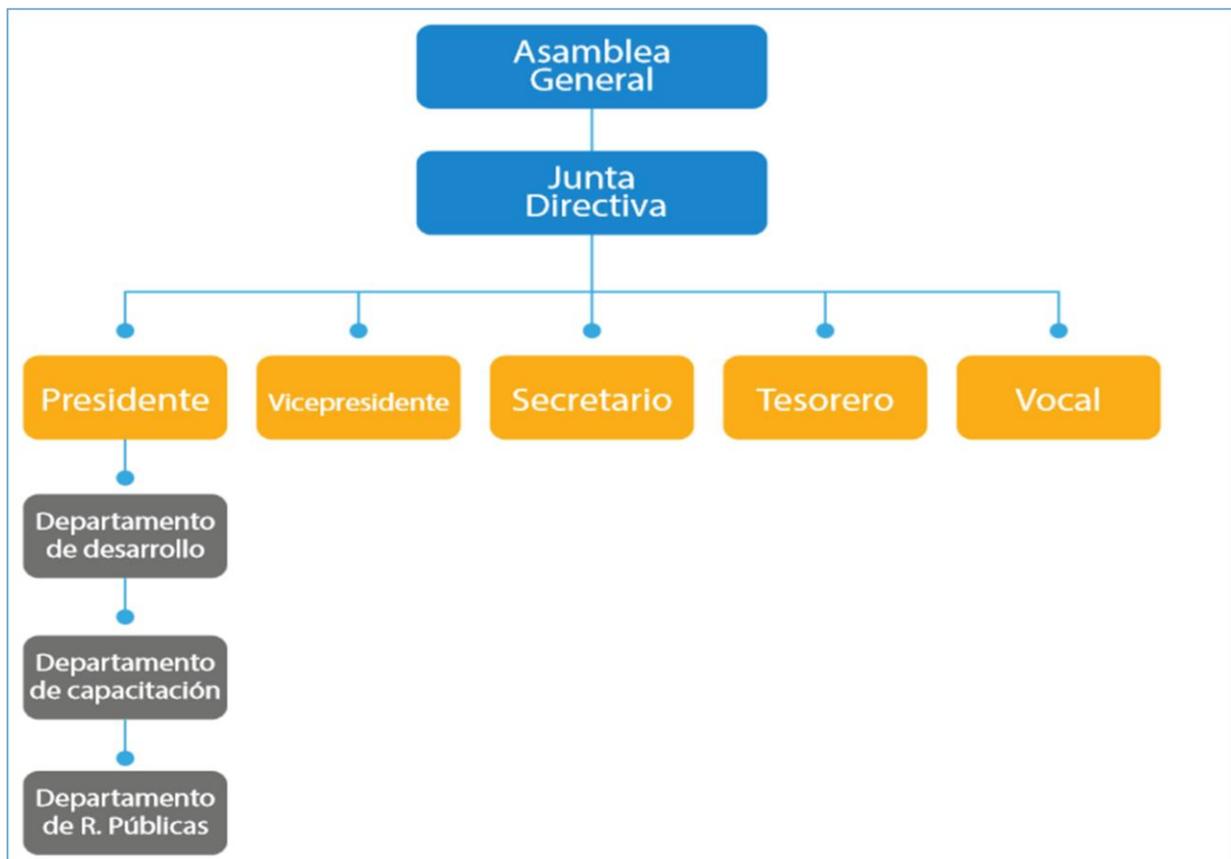
- Crear una plataforma totalmente educativa.
- Que los usuarios sean capaces de utilizar las herramientas educativas que se les ofrece.
- Promover el aprendizaje de los niños o del estudiante.

1.2.8. Público Objetivo

El público objetivo de la Asociación Civil Edulibre son todas aquellas personas que tengan la capacidad económica, asimismo puedan colaborar y apoyar económicamente sin cuota fija nombrados como padrinos o patrocinadores, además se busca obtener apoyo de las personas o empresas que puedan donar equipo de cómputo para los laboratorios de las escuelas públicas a nivel República y voluntariado de estudiantes para las instalaciones de los laboratorios.

Asociación Civil Edulibre (2017) recuperado en <http://edulibre.net/>

1.2.9. Organigrama



Elaborado por: Claudia Guzmán

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

Para esta investigación, se utilizó métodos de investigación cuantitativo y cualitativo según Sampieri (2014:10) dice que “El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener foco)”.

Se utilizó encuestas para conocer la opinión del grupo objetivo y las entrevistas al personal operativo de la Asociación Civil Edulibre, fueron utilizadas fuentes primarias que ayudaron a obtener información verídica y con ello se buscó reflejar y conocer el nivel de comunicación, además se verificó si era efectivo el proceso de comunicación por medio de observación y encuestas. Esto es más la técnica e instrumentos.

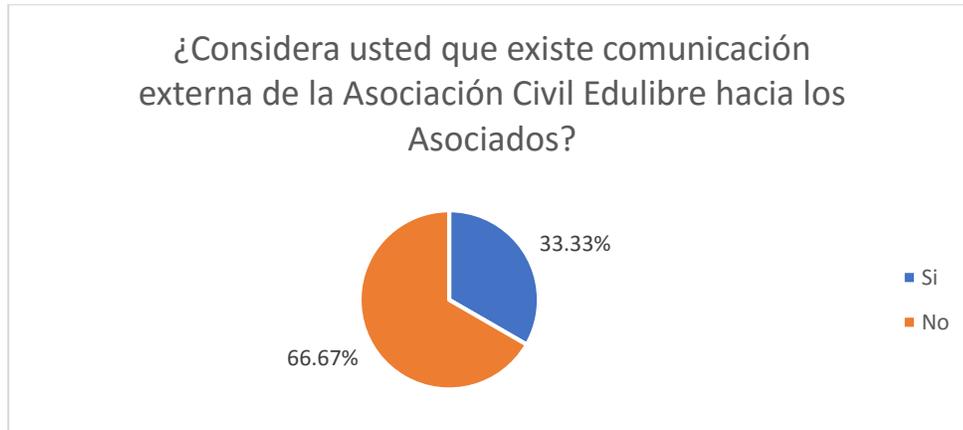
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Para poder recolectar la información se utilizaron encuestas y entrevistas, que se trasladaron a los asociados y directivos a través de vía virtual por medio de correo electrónico.

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

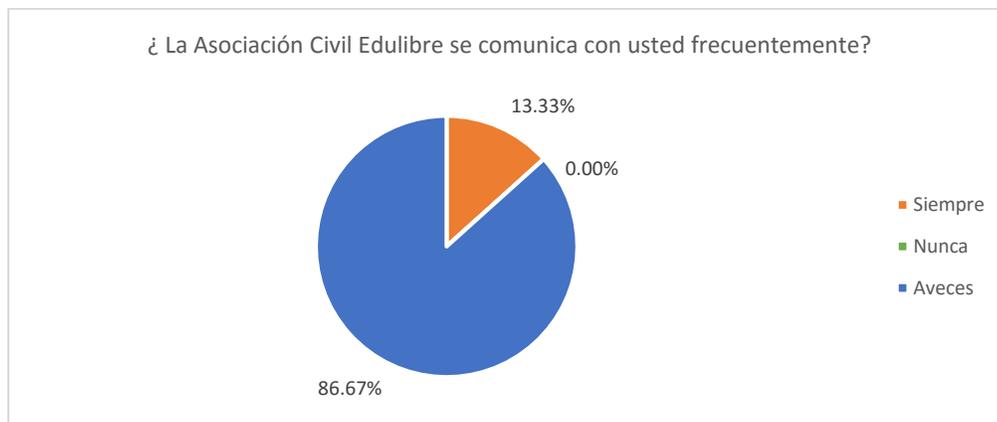
Gráfica No. 1



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Murallas

En esta gráfica se puede observar que de los 30 padrinos encuestados de la Asociación veinte padrinos consideran que no existe muy buena comunicación externa, que se debe mejorar para que sus padrinos estén satisfechos con sus donaciones.

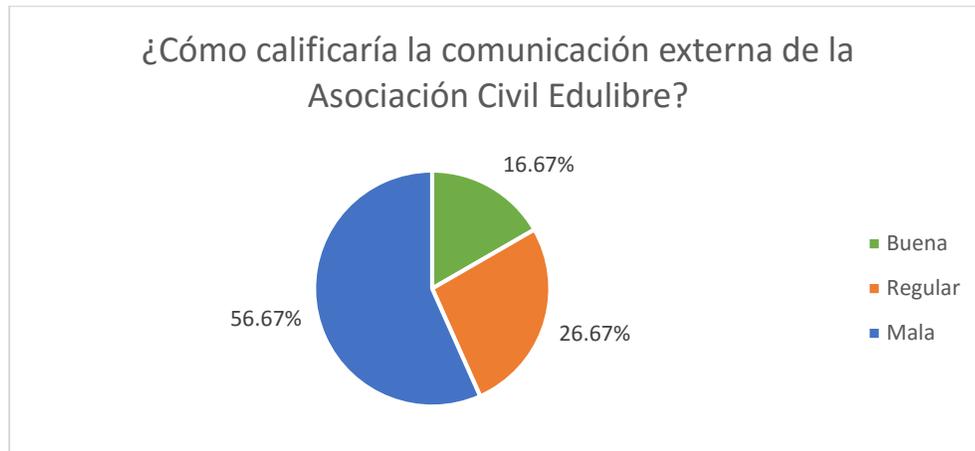
Gráfica No. 2



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Murallas

De los treinta padrinos encuestados de la Asociación Civil Edulibre la mayoría consideran que no es muy frecuente, se considera que la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre debe mejorar.

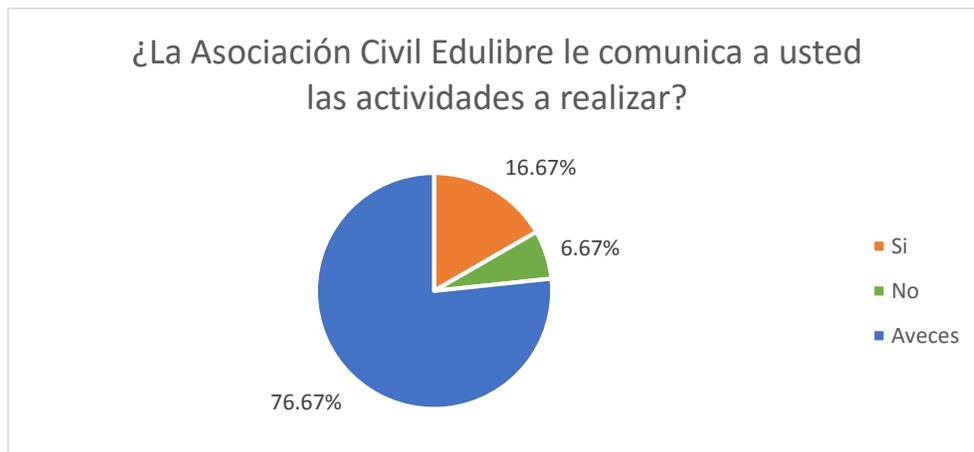
Gráfica No. 3



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Muralles

De los treinta padrinos encuestados, diecisiete padrinos consideran que la comunicación de la Asociación Civil Edulibre debe mejorar, la gráfica confirma que la comunicación no es frecuente porque las variantes no todas son negativas y el porcentaje varía.

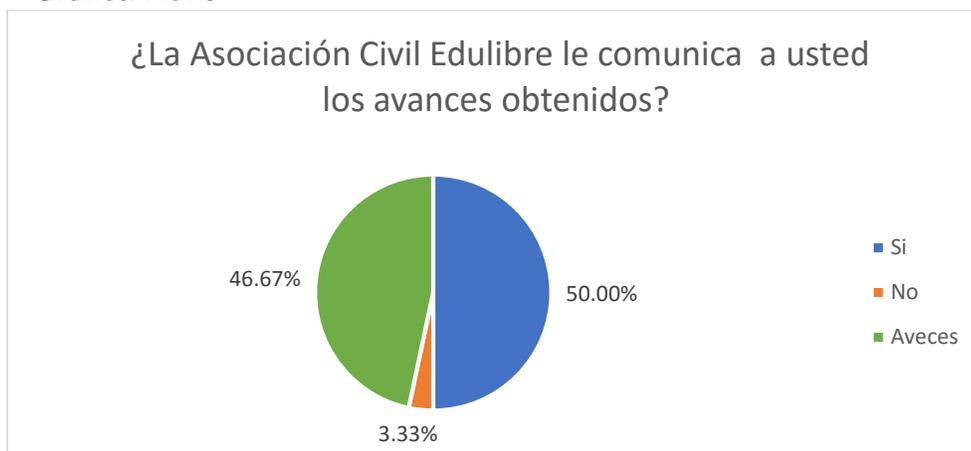
Gráfica No. 4



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Muralles

Las actividades futuras a realizar por la Asociación Civil Edulibre, los padrinos encuestados manifestaron que no se les comunica y solo se les informa los avances obtenidos.

Gráfica No. 5



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Muralles

El porcentaje más alto de los padrinos encuestados expresaron que la Asociación Civil Edulibre si les comunica los avances obtenidos y muy pocos indicaron que no los hacen partícipes de los logros

Gráfica No. 6



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Muralles

De los 30 padrinos encuestados, 20 de ellos manifestaron que el medio de comunicación que más utilizan son las redes sociales, dejando descartado el correo electrónico y otros medios.

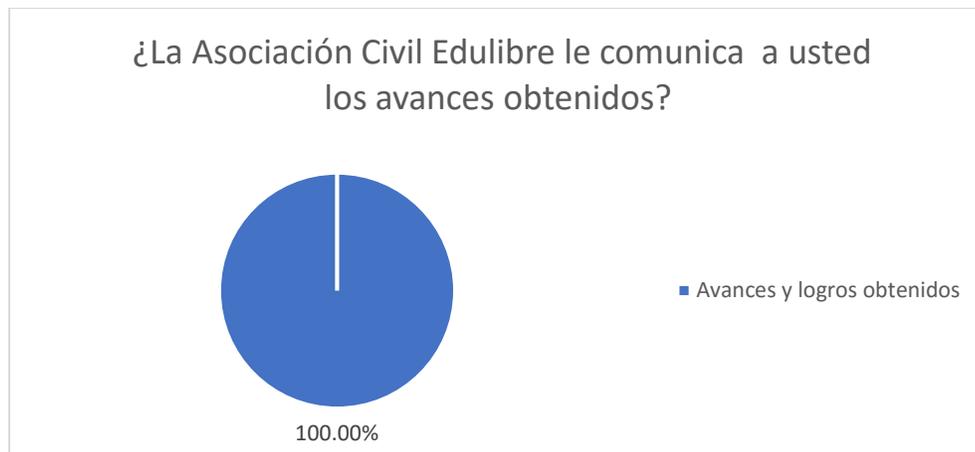
Gráfica No. 7



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Muralles

Los padrinos encuestados indicaron que la Asociación utiliza como medio de comunicación el Correo electrónico, no los comentan o hacen partícipes de los logros o avances obtenidos.

Gráfica No. 8



Fuente Elaboración propia por epesista Claudia Romelia Guzmán Muralles

El 100% de los padrinos encuestados manifestaron la información que les gustaría recibir por parte de la Asociación serían los avances y logros obtenidos durante las actividades realizadas.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. FORTALEZAS

- Existe comunicación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos
- Voluntariado por parte de los estudiantes universitario.
- Apoyo y asesoría publicitario
- Se cuenta con medios necesario de redes sociales informáticos como redes sociales (Facebook, Twitter y correo electrónico)
- Cuenta con tecnología informática comunicacional
- Cuenta con su propio Sistema Operativo es formativo, educativo.

1.5.2. OPORTUNIDADES

- Modificar la estructura de la comunicación
- Definir estrategia de comunicación
- Definir objetivos
- Definir los medios de comunicación
- Mejorar la comunicación externa e interna

1.5.3. DEBILIDADES

- No tienen estructura de comunicación
- No tienen los objetivos definidos
- No cuenta con estrategia de comunicación
- La comunicación externa es deficiente
- No cuenta con información enriquecedora
- Falta de comunicación interna
- No existe buena comunicación externa

1.5.4. AMENAZAS

- No tienen asociados nuevos solo conocido
- No realizan seguimiento de avances obtenidos por falta de comunicación
- Comunicación no es fluida
- Comunicación no compartida

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.

La Asociación Civil Edulibre no cuenta con un plan de comunicación interna y externa, los logros obtenidos están enfocados en el área informático descuidando el área comunicacional.

Edulibre es una Asociación Civil sin ánimo de lucro, siendo inscrita legalmente el 24 de febrero de 2008, con el fin de realizar algún tipo de voluntariado que contribuya al desarrollo de la educación.

La Asociación se sostiene con el esfuerzo y confianza de “padrinos” quienes con un aporte económico contribuyen a que la Asociación ofrezca herramientas tecnológicas a quienes se ven limitados hacer uso de la misma. Así también la ayuda de patrocinadores.

El Sistema de Edulibre es una distribución del sistema operativo GNU/Linux diseñado y surgió y fue construido pensando en los centros educativos de nivel primaria, básicos y diversificado, no solo para introducir a los niños al mundo de la computación y tecnología, sino que además brinda una gran cantidad de herramientas que servirán de apoyo en el desarrollo de las habilidades intelectuales y creativas de los usuarios. Originaria de Guatemala y basada en Ubuntu GNU/Linux. Apoyada por la empresa XumaK desarrollada por Herberth Guzmán.

Edulibre ha logrado que sea una distribución liviana, rápida y atractiva. Además, se muestra como una alternativa para el sector educativo público y privado, siendo una de las distribuciones Linux más rápidas y livianas basada en

Ubuntu, teniendo una interfaz limpia y sencilla que hace que los usuarios se sientan atraídos para su uso.

Edulibre ha desarrollado su propia interfaz gráfica llamada Innova Desktop para que tener todo de una manera más fácil, funcional y rápida con una interfaz agradable, flexible y fresca. El uso del mismo no requiere de ningún nivel de experiencias, está destinado a todo tipo de usuario.

La asociación cuenta con Laboratorios Propios, donados por diversas entidades, con la que se labora a través de asesoramiento en implementación y capacitación y privados y de Funsepa, que operan bajo nuestro sistema Edulibre, se cuenta con más de 100 laboratorios en todo el país.

2.2. OBJETIVOS COMUNICACIONALES

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados, Alianzas, Padrinos y Asociados.

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reforzar la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados, Alianzas, Padrinos y Asociados.
- Facilitar información comunicacional para que la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre sea efectiva y fluya.
- Mejorar la periodicidad del boletín Informativo de la Asociación Civil Edulibre.
- Elaborar material informativo de apoyo para la Asociación Civil Edulibre.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Interno: Mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre y con ello fortalecer la comunicación externa hacia los Asociados, Alianzas

2.4. MENSAJE

“Comunicación, Avance y excelencia”

2.5. ESTRATEGIAS

- Crear un manual de comunicación para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre
- Capacitación interna para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre,
- Definir el objetivo General y los objetivos Específicos de la Asociación Civil Edulibre.
- Mejorar boletín Informativo electrónico de la Asociación Civil Edulibre.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

ACCIÓN I	
A qué Estrategia Responde la Acción:	Crear un Manual de Inducción para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.
Problema:	Mala Comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre con los Asociados, Alianzas y Padrinos.
Producto:	Se realizará un manual de contenido inductivo para mejorar la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados, Alianzas y Padrinos.
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la comunicación interna de la Asociación Civil Edulibre, para poder lograr una buena comunicación externa con los Asociados, Alianzas y Padrinos.
Tipo de Mensaje	Inductivo, formador e informativo.
Público Objetivo:	Colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.
Medio de Difusión:	Material Práctico se entregará un manual de inducción de comunicación de forma impresa y digital, también se entregará un manual a Colaborador de la Asociación Civil Edulibre.

ACCIÓN II	
A qué Estrategia Responde la Acción:	Capacitación.
Problema:	Mala Comunicación interna de la Asociación Civil Edulibre.
Producto:	Se realizará una Capacitación para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la comunicación interna de la Asociación Civil Edulibre para poder lograr una buena comunicación externa con los Asociados, Alianzas y Padrinos
Tipo de Mensaje	Inductivo y formador
Público Objetivo:	Colaboradores de la Asociación Civil Edulibre
Medio de Difusión:	Se entregará un Manual Práctico inductivo, impreso y digital para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.

ACCIÓN III	
A qué Estrategia Responde la Acción:	Definir Grupo Objetivo de la Asociación Civil Edulibre.
Problema:	La Asociación Civil Edulibre no cuenta con objetivos establecidos.
Producto:	Definir los objetivos: General y Específicos.
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la imagen de la Asociación Civil Edulibre.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo:	Asociación Civil Edulibre.
Medio de Difusión:	Se realizará y entregará los Objetivos Especifico y Generales ya definidos, por medio digital para que la Asociación Civil Edulibre decida y defina su utilidad.

ACCIÓN IV	
A qué Estrategia Responde la Acción:	Fortalecer el boletín Informativo y su periodicidad.
Problema:	Periodo de publicación del boletín Informativo se debe ser continuo y debe mejorar su periodicidad de la Asociación Civil Edulibre.
Producto:	Boletín informativo digital y envío del mismo
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la comunicación Externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados, Alianzas y Padrinos.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo:	Asociados, Alianzas y Padrinos de la Asociación Civil Edulibre.
Medio de Difusión:	Boletín digital.

CHARLA/TALLER/CAPACITACIÓN

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN		
Actividad	Objetivos	Incentivos
Invitación a la Capacitación, asimismo material inductivo	Que los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, este informado que se realizará una capacitación y que conozcan los temas a tratar.	Material inductivo de los temas a tratar.
Capacitación	Mejorar la comunicación interna de la Asociación Civil Edulibre para poder tener una mejor comunicación con los Asociados y Padrinos.	Dar diploma de participación y entrega de manual de inducción.
Actividad grupal con relación a la comunicación externa	Identificar y evaluar cómo ven la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre con los Asociados y Padrinos.	Proporcionar material didáctico y premiar a los dos grupos participantes.

Hora:	09:00 a 11:00
Expositor:	Kevin López
Lugar:	Hacienda Tecpán, Chimaltenango
Tema:	Como Mejorar la Comunicación Interna y Externa.

2.7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Creación de un Manual de Inducción para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre de cómo mejorar la comunicación interna y externa	X		
Capacitación a los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre	X		
Definir Objetivos; Objetivo General y Objetivos Específicos la Asociación Civil Edulibre.	X		
Mejorar la periodicidad del boletín Informativo.	X		

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DE DESARROLLO

“Estrategia de Comunicación para reforzar la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre”.

3.1.1. FINANCIAMIENTO

El financiamiento para la ejecución del proyecto del desarrollo del plan de ejecución comunicacional del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, el 90% fue financiado por la epesista, el 10% fue patrocinado por un profesional experto en temas comunicacionales.

3.1.2. PRESUPUESTO

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
5	Impresión de Manuales a color, tamaño medio oficio	Q 50.00	Q 250.00	Epesista
1	Diseño para manual de inducción de comunicación	Q 500.00	Q 500.00	Epesista
1	Alquiler de Cañoñera	Q 200.00	Q 200.00	Epesista
7	Refacciones para los participantes	Q 40.00	Q 280.00	Epesista
1	Alquiler de Salón para capacitación	Q 1,500.00	Q 1,500.00	Epesista
1	Diseño de Diplomas	Q 50.00	Q 50.00	Epesista
6	Impresión de diplomas de participación	Q 10.00	Q 60.00	Epesista
1	Facilitador para la capacitación	Q 2,000.00	Q 2,000.00	Patrocinio
1	Viáticos	Q 200.00	Q 200.00	Epesista
1	Servicio de Asesoría Comunicacional Profesional EPS	Q 5,000.00	Q 5,000.00	Epesista
Total de Proyecto			Q 10,040.00	
Financiamiento			Monto	
Epesista			Q	8,040.00
Asociación Civil Edulibre			Q	-
Patrocinio			Q	2,000.00

3.1.3. BENEFICIARIOS

Dentro de los beneficiarios del Plan de Comunicación existen dos grupos:

- Beneficiarios primarios: Asociación Civil Edulibre
- Beneficiarios secundarios: Los Socios, Alianzas y Padrinos de la Asociación Civil Edulibre.

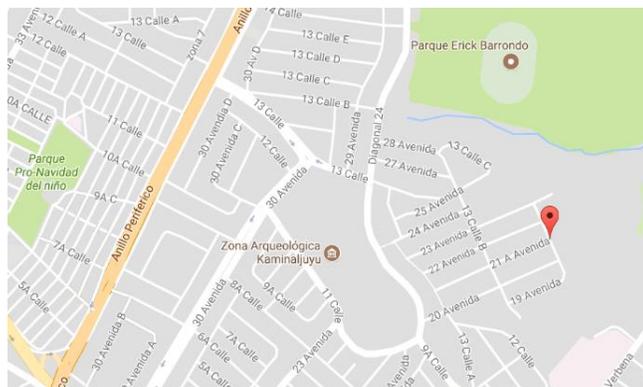
Beneficiarios	Beneficios
Beneficiarios Primarios: Los Socios, Alianzas y Padrinos de la Asociación Civil Edulibre.	El beneficio principal está dirigido a este grupo porque con las herramientas proporcionadas a la Asociación Civil Edulibre, ayudará reforzar la comunicación externa y lograr que esta sea efectiva.
Beneficiarios Secundarios: Los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre; Presidente, Departamento de Desarrollo, Departamento de Capacitación y Departamento de Relaciones Públicas.	Presidente: Es la persona delegada para representar legalmente la asociación, verifica que el equipo de trabajo cuente con las herramientas necesarias para el buen desempeño laboral. Departamento de Desarrollo: Es el área encargada de desarrollar el sistema operativo de la asociación llamado EdulibreOS, desarrolla actualizaciones del sistema operativo y sus aplicaciones. Departamento de Capacitación: Realiza capacitaciones a las maestras y maestros, para que conozcan el sistema operativo y sus funciones. Relaciones Públicas: Área encargada de comunicarse externamente con los asociados, alianzas y padrinos, recuerda a los padrinos el aporte económico, encargada de velar por los diseños publicitarios para realiza publicaciones en redes sociales y boletín informativo.

3.1.4. RECURSOS HUMANOS

Personal	Cargo	Actividad
Javier Hernández	Presidente de la Asociación Civil Edulibre	Se recibió apoyo para definir el objetivo general y objetivos específicos de la Asociación Civil Edulibre, además facilitó información básica de la organización y funciones internas, para la elaboración del manual. Se recibió Asesoría del contenido del Manual de Inducción "Cómo Mejorar La Comunicación Interna y Externa"
Herberth Guzmán	Desarrollador y programador del Sistema Operativo Libre EdulibreOS	Se recibió inducción e información básica del sistema operativo EdulibreOS; sus funciones, actualizaciones, cambios, lenguaje de programación y el objetivo del sistema operativo libre.
Eduardo García	Encargado de Capacitar a los usuarios del Sistema EdulibreOs	Facilitó información y fotografías para la realización del boletín informativo y las actividades a realizar, realizadas y avances obtenidos de la Asociación Civil Edulibre
Alejandra Medina	Relacionista Pública	Facilitó el boletín informativo en digital y logos para mejorar el diseño, con ello poder mejorar la periodicidad del envío electrónico del boletín informativo, brindó herramientas e información para la elaboración del boletín informativo; proporcionó programa para la confirmación y lector de estadísticas de lecturas de apertura de correo electrónico

3.1.5. ÁREA GEOGRÁFICA DE ACCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la práctica se realizó en Asociación Civil Edulibre ubicada en la 13 calle "C" 27-73 Zona 7, Kaminal Juyu II, Ciudad de Guatemala.



Mapa gráfico por google de la Asociación Civil Edulibre

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1. ESTRATEGIA I

- Estrategia: Elaboración de un Manual de Inducción para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.
- Objetivo: Facilitar un manual de contenido inductivo, la epesista proporcionó herramientas básicas comunicacionales y con ello pudo realizar cada fase del proyecto de una manera ordena y efectiva.
- Descripción: La estudiante epesista realizó un manual de contenido inductivo y formador de cómo poder mejorar la comunicación interna, conteniendo conceptos internos de la Asociación Civil Edulibre y conceptos básicos comunicacionales, con ello se aspiró mejorar la comunicación externa hacia los Asociados, Alianzas y Padrinos; con las herramientas proporcionadas se pudo lograr la ejecución cada fase del Ejercicio Profesional Supervisado de manera ordena y efectiva.

Acciones desarrolladas:

Acción No. 1



Licenciado Fernando Flores, supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado realizando primera revisión del manual de inducción a epesista Claudia Guzmán.

Acción No. 2



Licenciado Fernando Flores, supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado realizando segunda revisión del manual de inducción a epesista Claudia Guzmán.

Acción No. 3



Epesista Claudia Guzmán elaborando manual de inducción para la Asociación Civil Edulibre

Acción No. 4



Producto final del Manual de Inducción elaborado por epesista Claudia Guzmán

Índice	
1. INTRODUCCIÓN	5
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVO GENERAL	7
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5. MISIÓN	8
6. VISIÓN	8
7. ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	9
7.1 Integración y Alianzas Estratégicas	11
7.2 Sostenibilidad	13
7.3 Equipo de Trabajo	13
7.4 Ventajas Del Sistema Operativo Edulibreos	14
7.5 Logros	14
7.6 Proyectos a Futuro	14
8. IDENTIFICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	15
8.1 Organigrama de la Asociación	16
8.2 Departamentos Internos Y Funciones	17
9. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	20
9.1 Conocimiento interno	20
9.2 Habilidades Para Lograr Una Comunicación	24
10. SUGERENCIAS DE CÓMO LOGRAR UNA COMUNICACIÓN	29
10.1 Cómo Lograr Una Buena Comunicación	29

Tabla de Contenido del manual de inducción

CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Por Claudia Romelia Guzmán Muralles.
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Ejercicio Profesional Supervisado 2017.



34

Créditos del manual de inducción



Contraportada del manual de inducción

Acción No. 5



Entrega de manuales de inducción a los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre; Eduardo García encargado del Departamento de Capacitación, Alejandra Medina encargada de Relaciones Públicas, Claudia Guzmán epesista, Kevin López facilitador, Herberth Guzmán desarrollador del sistema operativo.

3.2.2. ESTRATEGIA II

- Estrategia: Capacitación para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre.
- Objetivo: Brindar una capacitación a los colaboradores Asociación Civil Edulibre de cómo mejorar la comunicación interna utilizando herramientas básicas comunicacionales.
- Descripción: Epesista realizó una capacitación de cómo mejorar la comunicación interna de la Asociación Civil Edulibre utilizando como herramienta; los conceptos básicos comunicacionales, con esta actividad espera mejorar la comunicación externa hacia los Asociados, Alianzas y Padrinos; se pudo lograr la ejecución de la segunda fase del Ejercicio Profesional Supervisado de manera ordena y efectiva.

Acciones desarrolladas:

Acción No.1.



Epesista Claudia Guzmán realizando capacitación a los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre; Herberth Guzmán, Alejandra Medina y Eduardo García, en Hacienda Tecpán Chimaltenango 2017

Acción No. 2



Epesista Claudia Guzmán interactuando con los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre; Herberth Guzmán y Eduardo García en relación con la capacitación

Acción No. 3



Los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre; Herberth Guzmán y Eduardo García en actividad comunicacional realizada por epesista Claudia Guzmán

Acción No. 4



Facilitador Licenciado Kevin López realizando conferencia comunicación de cómo mejorar la comunicación, actividad realizada para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre

Acción No. 5



Los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre en actividad de retroalimentación de la capacitación organizada por Epesista Claudia Guzmán.

Acción No. 6



Epesista Claudia Guzmán realizando entrega de diplomas de participación a colaborador de la Asociación Civil Edulibre Herberth Guzmán con el facilitador Lic. Kevin López



Epesista Claudia Guzmán realizando entrega de diplomas de participación a colaborador de la Asociación Civil Edulibre Alejandra Medina con el facilitador Lic. Kevin López



Epesista Claudia Guzmán realizando entrega de diplomas de participación a colaborador de la Asociación Civil Edulibre Eduardo García con el facilitador Lic. Kevin López



Epesista Claudia Guzmán realizando entrega de diplomas de participación de colaboración a facilitador Lic. Kevin López

3.2.3 ESTRATEGIA III

- Estrategia: Definir Objetivo General y Objetivos Específicos de la Asociación Civil Edulibre.
- Objetivo: epesista con la reunión realizada con el presidente de la Asociación Civil Edulibre solicitó definir Objetivo General y Objetivos Específicos, con ello pudo realizar la tercera fase del Ejercicio Profesional Supervisado de manera ordena y efectiva.
- Descripción: epesista realizó una reunión con el presidente de la Asociación Civil Edulibre para definir Objetivo General y Objetivos Específicos, se logró definir y establecer los objetivos para integrarlos dentro del esquema organizacional, poder presentarlos dentro de las exposiciones y capacitaciones que realizan, lograr la ejecución cada fase del Ejercicio Profesional Supervisado de manera ordena y efectiva.

Acciones desarrolladas:

Acción No.1



Epesista en reunión extraordinaria para definir objetivos; objetivo General y Objetivos Específicos de la Asociación Civil Edulibre.

3.2.4. ESTRATEGIA IV

- Estrategia: Mejorar la periodicidad boletín informativo de la Asociación Civil Edulibre.
- Objetivo: Brindar herramientas adecuadas para mejorar la periodicidad del boletín informativo, epesista proporcionó instrumentos básicos y con ello pudo realizar la cuarta fase del proyecto de una manera ordena y efectiva.
- Descripción: Epesista proporcionó herramientas para poder mejorar la periodicidad del boletín informativo de la Asociación Civil Edulibre con ello se aspiró mejorar la comunicación externa hacia los Asociados, Alianzas y Padrinos; con los instrumentos proporcionadas se pudo lograr la ejecución la cuarta fase del Ejercicio Profesional Supervisado de manera ordena y efectiva.

Acciones desarrolladas:

Acción No. 1



Base de boletín informativo realizado para la Asociación Civil Edulibre, en envió de su periodicidad se mejoró, se envió un boletín con información de los avances y logros obtenidos

	TÍTULO SUBTÍTULO	
TEXTO	TEXTO TEXTO	
FOTO	TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO TEXTO	
TEXTO	FOTO ○ TEXTO	
INFORMACIÓN EDULIBRE - TELS. Y CONTACTOS		

Formato digital del boletín informativo

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA *JUNIO*																																		
PERIODOS																																		
ACTIVIDAD	SEMANA 1				SEMANA 2							SEMANA 3						SEMANA 4					SEMANA 5											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
Elaboración del Plan Práctico	█																																	
Definir Objetivos: Especifico y Generales												█						█																
Mejorar Boletín Informativo																																		
Impresión de Manual Inductivo																																		

Claudia Guzmán, 08 de agosto 2017

CRONOGRAMA *JULIO*																																
PERIODOS																																
ACTIVIDAD	SEMANA 1								SEMANA 2								SEMANA 3							SEMANA 4 Y 5								
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
Presentación del material Inductivo	█								█																							
Capacitación y entrega de manual Inductivo																																
Realización del Informe																																

Claudia Guzmán, 08 de agosto 2017

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA I	INDICACIONES CUANTITATIVOS	INDICACIONES CUALITATIVOS
<p>Elaboración de un Manual de Inducción para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre. Objetivo: Facilitar un manual de contenido inductivo.</p>	<p>De los cuatro colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, se entregó el manual de inducción a los cuatro colaboradores</p>	<p>1. El manual nos ayudará a mejorar la comunicación interna de la Asociación Civil Edulibre y ello nos ayudará a mejor la comunicación externa, según indicó el Licenciado Eduardo García.</p> <p>2. El manual será de mucha utilidad porque la Asociación no contaba con procedimientos definidos, explicó el Ingeniero Herberth Guzmán.</p>

ESTRATEGIA II	INDICACIONES CUANTITATIVOS	INDICACIONES CUALITATIVOS
<p>Capacitación para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre. Objetivo: Brindar una capacitación a los colaboradores Asociación Civil Edulibre de cómo mejorar la comunicación interna para que la comunicación externa sea efectiva.</p>	<p>De los cuatro colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, realizó la capacitación a los cuatro colaboradores</p>	<p>1. La capacitación nos ayuda a reforzar y conocer los tipos de comunicación que existen. Con las sugerencias y herramientas podremos refuerza nuestros conocimientos de comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados, Alianzas y Padrinos", según indicó el Ingeniero Herberth Guzmán.</p> <p>2. La capacitación es de suma importancia para nosotros y fortalecer nuestros conocimientos. El reaprender lo aprendido es importante en nuestra vida personal, laboral y estudiantil, explicó Alejandra Medina.</p>

ESTRATEGIA III	INDICACIONES CUANTITATIVOS	INDICACIONES CUALITATIVOS
<p>Definir Objetivo General y Objetivos Específicos de la Asociación Civil Edulibre. Objetivo: Definir y establecer los objetivos; Objetivo General y Objetivos Específicos, porque la Asociación Civil Edulibre no cuenta con objetivos.</p>	<p>De los cuatro colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, se entregó en digital los Objetivos definidos a los cuatro colaboradores.</p>	<p>1. Con los objetivos definidos, completa parte de la Asociación Civil Edulibre, porque no se contaba con objetivos, según expresó el Lic. Eduardo García. 2. El lograr poder definir los objetivos fue de suma importancia, porque no contábamos con objetivos. Informó Alejandra Medina.</p>

ESTRATEGIA IV	INDICACIONES CUANTITATIVOS	INDICACIONES CUALITATIVOS
<p>Mejorar la periodicidad boletín informativo de la Asociación Civil Edulibre Objetivo: Brindar herramientas adecuadas para mejorar la periodicidad del boletín informativo</p>	<p>De los 40 asociados, alianzas, padrinos y colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, fueron los beneficiados en obtener boletines informativos mejor periodicidad de los avances y alcances obtenidos.</p>	<p>1. Al haber mejorado la periodicidad del boletín informativo fue excelente, nos agrada saber que existen avances para mejorar la imagen la Asociación Civil Edulibre, indicó el Lic. Eduardo García. 2. Mejorar la periodicidad del boletín informativo es de vital importancia para la Asociación para mantener informados a nuestros socios, alianzas y padrinos, expresó el Ingeniero Herberth Guzmán.</p>

3.4.1. LISTA DE ACCIONES

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Creación de un Manual de Inducción para los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre de cómo mejorar la comunicación interna y externa	X		
Capacitación a los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre	X		
Definir Objetivos; Objetivo General y Objetivos Específicos la Asociación Civil Edulibre.	X		
Mejorar la periodicidad del boletín Informativo.	X		

CONCLUSIONES

- De acuerdo con los datos obtenidos mediante entrevistas y encuestas realizadas a los colaboradores de la Asociación Civil Edulibre, se determinó que la comunicación externa no es efectiva.
- Se concluye que la comunicación interna y externa de la Asociación Civil Edulibre debe mejorar.
- La Asociación Civil Edulibre utiliza más el correo electrónico para envío de información de los avances obtenidos a sus padrinos.
- Con la capacitación realizada y manual de inducción se aspira que la comunicación de la Asociación Civil Edulibre sea efectiva.

RECOMENDACIONES

- Con los procesos comunicacionales realizados en la Asociación Civil Edulibre con relación con el diagnóstico, se pudo evidenciar que la comunicación externa de la asociación Asociación Civil Edulibre no es eficiente.
- Se recomienda crear un plan comunicacional interna de la Asociación Civil Edulibre para poder mejorar la comunicación externa hacia los asociados, alianzas y padrinos.
- Los filtros informativos de la Asociación Civil Edulibre debe ser laborado a su totalidad por la entidad y no depender de otras empresas solicitando ediciones, teniendo las herramientas informáticas a disposición.
- Al mejorar la periodicidad del boletín informativo se pretende mantener informados constantemente a los asociados, alianzas y padrinos de la Asociación Civil Edulibre.
- Con los objetivos definidos se pretende que sea útil al criterio de los miembros de la Asociación Civil Edulibre y con ello poder publicar y presentar completa la información.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Alianzas: Es un convenio o una actividad en común que se lleva a cabo con dos o más personas, organizaciones o instituciones por medio de un pacto, acuerdo o convenio firmado, su fin es lograr objetivos en común.

Aplicaciones o APP: Es un programa que permite al usuario realizar uno o más tipos de trabajo. Por medio de procesadores de texto o aplicaciones informáticas a través de un sistema operativo.

Asociación: Una asociación civil es aquella entidad privada, apolítica, no religiosa, de carácter exclusivamente cultural y social con patrimonio propio, sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica plena; integrada por personas físicas, educativos, además se podría decir que es un grupo voluntario para lograr un propósito y un interés en común.

Asociados: Persona que está integrada dentro de una asociación, independientemente de su condición social y económica, además toda esta labor es por voluntad propia, su apoyo es incondicional porque satisface sus necesidades, con ello fortalece sus valores e ideales.

Asociado activo: son los fundadores y las personas cuya solicitud sea aceptada dentro de la Junta Directiva cumpliendo los requisitos establecidos aprobada por la Asamblea General.

Asociado honorario: son los asociados que aportan a través de una colaboración dirigida a objetivos y fines de la asociación.

C

Computadora: También llamado ordenador, es un aparato informático que tiene el fin de recibir y procesar datos para la realización de diversas operaciones.

D

Diagnóstico: alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

E

Estrategia: una planificación de algo que se propone un individuo o grupo. Conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización.

H

Hardware: Es el conjunto de los componentes que conforman la parte material de una computadora, este permite definir no sólo a los componentes físicos internos sino también a los periféricos.

I

Informática: También llamada computación, es una ciencia que estudia métodos, técnicas y procesos; con el fin de almacenar, procesar y transmitir información a través de datos en formato digital.

Institución: son sistemas de índole social y cooperativa bajo imposiciones legales, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos. trascienden las voluntades individuales, al identificarse con la imposición de un propósito considerado como un bien social, es decir, que vendría siendo algo "normal" para ese grupo. Su mecanismo de funcionamiento varía ampliamente en cada caso.

L

Laboratorio de computación: También llamado laboratorio de informática o centro de cómputo; es el lugar donde se prestan servicios de cómputo a los miembros de una comunidad o institución educativa.

Laptop: Es una computadora u ordenador portátil, es un ordenador personal que se puede mover o transportar con relativa facilidad.

M

Marketing: También llamado mercadeo o mercadotecnia, ve el comportamiento de los mercados y de los consumidores. El marketing analiza la gestión comercial. Este ha sido útil para satisfacer las necesidades del mercado a cambio de beneficio, con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

Metodología: se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido.

O

Objetivo: es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos.

Organización: se utiliza para referirse a la acción o resultado de organizar u organizarse.

P

Padrinos Asociado: Padrino es aquella persona que efectúa un apadrinamiento, que permite cooperar para mejorar las condiciones de vida de una niña o niño de una población vulnerable, su entorno mediante proyectos de desarrollo que benefician a toda una comunidad.

Patrocinadores: Son los principales interesados en apoyar un proyecto u organizaciones pequeñas, también puede ser el encargado del proyecto para darse a conocer y ve su propio interés.

Publicidad: Es la estrategia de una empresa que da a conocer sus productos a la sociedad. La publicidad utiliza como principal herramienta los medios de comunicación, estos son tan diversos y tienen tanta expansión e impacto en el público en general.

R

Resultado: consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo con el contexto.

S

Software: Es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Es desarrollado mediante distintos lenguajes de programación, que permite controlar el comportamiento de una máquina.

Sistema Operativo: El Sistema Operativo (SO) es el programa o software básico de un ordenador. Es una plataforma que facilita la interacción entre el usuario y los demás programas del ordenador y los dispositivos de hardware. Las funciones básicas del Sistema Operativo son administrar los recursos del ordenador, coordinar el hardware y organizar los archivos y directorios de su sistema.

T

Técnica: es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Emilia Currás, E. (1985), *Documentación y metodología de la investigación científica: cuaderno de trabajo*, Madrid, Paraninfo.
- Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.) México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ismael Avendaño Amaya, E. (2003), *Acercamiento a la investigación en comunicación*, Guatemala, Paz Editores.
- Loraine Blaxter, Christina Hughes, Malcom Tight, E. (2000), *Cómo se hace una investigación*, España, Gedisa.
- Ongallo, Carlos. (2007). *Manual de Comunicación, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (2da. ed.) Madrid, España: Dykinson S.L.
- Roberto Hernández Sampieri, E. (2014), *Metodología de la Investigación*, México, McGraw-Hill Interamericana.
- Víctor Manuel Ardón Pineda, E. (1982), *La ciencia y el método científico al servicio de la investigación*, Guatemala, Universitaria.

E GRAFÍA

- Roberto Hernández Sampieri; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio., E. 2006, *Metodología de la Investigación*, Disponible en <https://es.slideshare.net/SelAbrajn/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-66357906>

- César Augusto Bernal Torres, E. 2010, *Metodología de la Investigación*, Disponible en <http://www.freelibros.org/metod-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-administracion-economia-humanidades-y-ciencias-sociales-3ra-edicion-cesar-augusto-bernal-torres.html>

- Hector Luis Avila Baray, E. 2006, *Introducción Metodología de la Investigación*, Disponible en <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pd>

ANEXOS

TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE ENTREVISTAS



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Entrevista No. 1**

Fecha: 21 de febrero 2017 Hora: 17:00 Lugar: Asociación Civil Edulibre

Entrevistado: Javier Hernández

Introducción: Conocer y determinar si el proceso de comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre y su grupo objetivo es efectivo.

1. ¿Existe comunicación externa por parte de la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos, centros educativos y cómo definiría esa comunicación?

R. Si existe comunicación externa, pero no hay una estrategia definida sobre la comunicación externa que se realiza, hace falta estructurar esa comunicación, los objetivos los medios y la frecuencia, si se realiza, pero ha sido muy empírico.

2. ¿Existe una persona o departamento que se encarga de la comunicación externa de la Asociación y conoce usted las funciones a realizar?

R. Si se cuenta con una persona interna a cargo de la comunicación que se maneja de las redes sociales y el envío de correos electrónicos y también la atención vía telefónica, pero la comunicación externa lo que tenemos es una agencia de publicidad que se llama la Fábrica JBQ, nos brindan como una asesoría estratégica de comunicación porque ellos nos realizan los diseños gráficos de todas las campañas y todo lo que se realiza.

3. ¿Cómo calificaría usted la comunicación externa de la Asociación hacia sus asociados, alianza, padrinos y por qué?

R. La comunicación externa es deficiente, por lo mismo que no hay una estrategia y hace falta estructurar y mejorar más lo que se transmite para los que apoyan y sigan apoyando.

4. ¿Con qué frecuencia se comunica la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. La frecuencia en cuanto a las redes sociales se realiza una publicación semanal y por correo electrónico uno o dos correos al mes que se había estado realizando el año pasado, este año tenemos a alguien nuevo y no se ha retomado la misma frecuencia de envió, sin embargo, al correo electrónico tenemos las estadísticas de cuántas personas abren los correos y le dan click en los algunos de los hipervínculos de los correos.

5. ¿La Asociación comunica a sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos las actividades a realizar?

R. La Asociación comunica las actividades realizadas a realizar solo si fuera una actividad social se les toma en cuenta, por ejemplo, un bingo que realizamos o una actividad específica para ellos como padrinos eso sí se informa una vez al año.

6. ¿Qué tipo de información comparte la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. El tipo de comunicación que se comparte son noticias de inauguraciones de laboratorios, campañas de recolección de computadoras o proyectos que se han trabajado con alianzas y empresas y han patrocinado parte de los proyectos, entonces es como información de los proyectos realizados lo que se comparte.

7. ¿Se le dificulta a la Asociación obtener o contar con nuevos asociados, alianza y padrinos y por qué?

R. Si nos cuesta conseguir padrino y patrocinadores, de los 30 todos son conocidos de alguno de nosotros, amigos o familiares, entonces la comunicación hacia fuera no ha sido todo convincente.

8. ¿Qué medio de comunicación utiliza la Asociación y en qué momento se comunican con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. Los medios que se utiliza son redes sociales, el Facebook, también tenemos Twitter, está el correo electrónico con el listado de correo electrónico y vía telefónica cuando se le contacta a cada uno por alguna situación de su donación o invitarlo al bingo o alguna actividad que se van a realizar por allí.



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Entrevista No. 2**

Fecha: 21 de febrero 2017 Hora: 17:00 Lugar: Asociación Civil Edulibre

Entrevistado: Herberth Guzmán

Introducción: Conocer y determinar si el proceso de comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre y su grupo objetivo es efectivo.

1. ¿Existe comunicación externa por parte de la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos, centros educativos y cómo definiría esa comunicación?

R. Si existe la comunicación externa dentro de la Asociación, pero esta se debe mejorar ya que no contamos con un plan estratégico.

2. ¿Existe una persona o departamento que se encarga de la comunicación externa de la Asociación y conoce usted las funciones a realizar?

R. Si existe la persona de la comunicación, pero desconozco algunas funciones.

3. ¿Cómo calificaría usted la comunicación externa de la Asociación hacia sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos y por qué?

R. Regular, porque no se está pendiente de los padrinos para informarles los avances realizados.

4. ¿Con qué frecuencia se comunica la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. Mensualmente

5. ¿La Asociación comunica a sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos las actividades a realizar?

R. No comunicamos actividades a realizar solamente las realizadas.

6. ¿Qué tipo de información comparte la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. La información que se comparte son los avances obtenidos.

7. ¿Se le dificulta a la Asociación obtener o contar con nuevos asociados, alianza y padrinos y por qué?

R. Si se dificulta, por no contar con una buena estrategia de comunicación.

8. ¿Qué medio de comunicación utiliza la Asociación y en qué momento se comunican con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. Correo electrónico



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Entrevista No. 3**

Fecha: 21 de febrero 2017 Hora: 17:00 Lugar: Asociación Civil Edulibre

Entrevistado: Eduardo García

Introducción: Conocer y determinar si el proceso de comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre y su grupo objetivo es efectivo.

1. ¿Existe comunicación externa por parte de la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos y cómo definiría esa comunicación?

R. Si existe, pero la comunicación externa no es buena.

2. ¿Existe una persona o departamento que se encarga de la comunicación externa de la Asociación y conoce usted las funciones a realizar?

R. Sí, no conozco todas las funciones.

3. ¿Cómo calificaría usted la comunicación externa de la Asociación hacia sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos y por qué?

R. Muy constante y de apoyo.

4. ¿Con qué frecuencia se comunica la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. Una o dos veces al me.

5. ¿La Asociación comunica a sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos las actividades a realizar?

R. Si, con frecuencia.

6. ¿Qué tipo de información comparte la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. Realización de proyectos, información de lo que se implementó, acompañado de fotografías.

7. ¿Se le dificulta a la Asociación obtener o contar con nuevos asociados, alianza y padrinos y por qué?

R. Si se dificulta.

8. ¿Qué medio de comunicación utiliza la Asociación y en qué momento se comunican con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R. Redes sociales y correo electrónico.

FICHA DE LAS ENTREVISTAS

Entrevista No. 1

Institución:	Asociación Civil Edulibre
Nombre:	Ingeniero Javier Hernández
Cargo:	Presidente de la Asociación
Fecha:	21 de febrero 20017

Entrevista No. 2

Institución:	Asociación Civil Edulibre
Nombre:	Ingeniero Herberth Guzmán
Cargo:	Desarrollador del Sistema Operativo
Fecha:	21 de febrero 20017

Entrevista No. 3

Institución:	Asociación Civil Edulibre
Nombre:	Licenciado Eduardo García
Cargo:	Presidente de la Asociación
Fecha:	21 de febrero 20017

MODELO DE LA ENTREVISTA



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

Guía de entrevista

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Entrevistado: _____

Conductora: _____

Introducción: Conocer y determinar si el proceso de comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre y su grupo objetivo es efectivo.

1. ¿Existe comunicación externa por parte de la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos y cómo definiría esa comunicación?

R.

2. ¿Existe una persona o departamento que se encarga de la comunicación externa de la Asociación y conoce usted las funciones a realizar?

R.

3. ¿Cómo calificaría usted la comunicación externa de la Asociación hacia sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos y por qué?

R.

4. ¿Con qué frecuencia se comunica la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R.

5. ¿La Asociación comunica a sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos las actividades a realizar?

R.

6. ¿Qué tipo de información comparte la Asociación con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R.

7. ¿Se le dificulta a la Asociación obtener o contar con nuevos asociados, alianza y padrinos y por qué?

R.

8. ¿Qué medio de comunicación utiliza la Asociación y en qué momento se comunican con sus asociados, alianza, padrinos y centros educativos?

R.

MODELO DE ENCUESTAS



EPS
LICENCIATURA



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

Fecha: _____

Edad: _____

Indicaciones: Colocar una x en los cuadros según su criterio.

1. ¿Considera usted que existe comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados?

Sí

No

2. ¿Cada cuánto se comunica la Asociación Civil Edulibre con usted?

Siempre

Nunca

A veces

3. ¿Cómo calificaría la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre?

Buena

Regular

Mala

4. ¿La Asociación Civil Edulibre le comunica a usted las actividades a realizar?

Si

No

A veces

5. ¿La Asociación Civil Edulibre le comunica a usted los avances obtenidos?

Si No A veces

6. ¿Qué medio de comunicación utiliza más usted?

Redes Sociales Correo electrónico Otro

7. ¿Qué medio de comunicación utiliza la Asociación para comunicarse con usted?

Redes Sociales Correo electrónico Otro

¿Qué tipo de información le gustaría que le enviaría la Asociación Civil Edulibre?

R: _____

Observaciones: _____

MATRIZ O VACIADO DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
1 ¿Considera usted que existe comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre hacia los Asociados?	Si 10 33.33%	No 20 66.67%	
2 ¿La Asociación Civil Edulibre se comunica con usted frecuentemente?	Siempre 4 13.33%	Nunca 0 0%	A veces 27 86.67%
3 ¿Cómo calificaría la comunicación externa de la Asociación Civil Edulibre?	Buena 5 16.67%	Regular 8 26.67%	Mala 17 0.57
4 ¿La Asociación Civil Edulibre le comunica a usted las actividades a realizar?	Si 5 16.67%	No 2 6.67%	A veces 23 76.67%
5 ¿La Asociación Civil Edulibre le comunica a usted los avances obtenidos?	Si 15 50%	No 1 3.33%	A veces 14 46.67%
6 ¿Qué medio de comunicación utiliza con mayor frecuencia?	Redes Sociales 24 80%	Correo electrónico 6 20%	Otros 0 0%
7 ¿Qué medio de comunicación utiliza la Asociación Civil Edulibre para comunicarse con usted?	Redes Sociales 28 93%	Correo electrónico 2 6.67%	Otros 0 0%
8 ¿Qué tipo de información le gustaría que le enviara la Asociación Civil Edulibre?	Avances y logros obtenidos 30 100%		

VACIADO DE ENTREVISTAS

Preguntas:	Entrevista No. 1	Entrevista No. 2	Entrevista No. 3
Pregunta No. 1	Manifestò que si ha comunicaciòn externa, pero no se cuenta con una estrategia definida.	Considerò que si existe comunicaciòn externa pero se debe mejorar.	Indicò que si existe comunicaciòn externa pero no es buena.
Pregunta No. 2	Manifestò que si existe una persona o departamento encargado de la comunicaciòn externa y posee el conocimiento total.	Considerò que si existe una persona o departamento encargado de la comunicaciòn externa pero desconoce sus funciones	Indicò que si existe una persona o departamento encargado de la comunicaciòn externa pero no conoce sus funciones
Pregunta No. 3	Manifestò la comunicaciòn externa es deficiente, falta estructura y se debe de mejorar.	Considerò que la comunicaciòn externa es regular y se debe mejorar por los padrinos	Indicò que la comunicaciòn externa es muy buena y constante.
Pregunta No. 4	Manifestò que la frecuencia de comunicaciòn es constante	Considerò que la frecuencia de comunicaciòn es constante	Indicò que la frecuencia de comunicaciòn es constante
Pregunta No. 5	Manifestò no comunican las actividades a realizar solo las realizadas.	Considerò no comunican las actividades a realizar solo las realizadas.	Indicò no comunican las actividades a realizar con frecuencia
Pregunta No. 6	Manifestò la informaciòn que se comparte son; noticias de inauguraciones de laboratorios, campañas de recolecciòn de computadoras o proyectos que se han trabajado	Considerò la informaciòn que se comparte son los avances obtenidos	Indicò la informaciòn que se comparte son; proyectos e informaciòn que se implementò.
Pregunta No. 7	Manifestò que si se les dificulta conseguir padrino y patrocinadores	Considerò si se dificulta conseguir padrinos por no contar con una buena estrategia de comunicaciòn	Indicò que si se dificulta
Pregunta No. 8	Manifestò que los medios de comunicaciòn que utilizan son redes sociales, el Facebook, también tenemos twitter, está el correo electrónico con el listado de correo electrónico y vía telefónica cuando se le contacta	Considerò que el medio de comunicaciòn que utiliza es el correo electrónico	Indicò que los medios de comunicaciòn que utilizan son Redes sociales y correo electrónico

RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS

Entrevista No. 1.

En la primera entrevista proporcionada por el Ingeniero Hernández con relación a la comunicación externa por parte de la Asociación Civil Edulibre, se pudo identificar que, si existe la comunicación externa, pero esta es deficiente porque en sí no existe una estrategia de comunicación definida, además no cuentan con una estructura comunicacional y todo ha sido empírico, se necesita mejorar.

El Ingeniero Hernández posee conocimiento de la estructura de la Asociación, pero reconoce las deficiencias de comunicación externas e internas, los medios de comunicación utilizados no han sido bien planteados porque a pesar de que cuentan con el apoyo de agencia de publicidad este recurso no lo han sabido emplear para las publicidad y publicaciones en las redes sociales, contando con un departamento de Relaciones Públicas.

La comunicación externa de la Asociación hacia los asociados, padrinos, alianzas no es personalizada ni frecuente, es a través de publicaciones en redes sociales y correo electrónico. La publicación en redes sociales es frecuente pero la comunicación a través de correos electrónicos es muy limitada una vez al año para enviarles información de los avances obtenidos.

La información que se comparte son noticias de inauguraciones de laboratorios, campañas de recolección de computadoras o proyectos que se han trabajado con alianzas, empresas y han patrocinado parte de los proyectos. Pero una parte muy importante es que la Asociación debe conseguir padrino y patrocinadores, porque de los 30 padrinos que tienen todos son conocidos de alguno de nosotros, amigos o familiares, entonces la comunicación ha sido deficiente.

A pesar de contar con una buena herramienta vital que es la tecnología, pero si esta no tiene una buena comunicación el recurso está desperdiciado.

Entrevista No. 2

En la segunda entrevista por el Ingeniero Guzmán manifestó, que la comunicación externa a hacia los asociado y padrinos se debe mejorar porque no se cuenta con un plan estratégico definido. Pero el conocimiento de la comunicación externa no mucho la conoce, expresó que conoce algunas funciones de los departamentos, pero no todas y algunos procedimientos, limitándose a contestar las preguntas de la entrevista.

Con la respuesta obtenida por medio de la entrevista se puede observar que la asociación tiene deficiencias de comunicación externa e interna, la comunicación y conocimiento es limitado.

Entrevista No. 3

En la tercera entrevista por el Licenciado García manifestó, que la comunicación externa de la asociación es buena, constante, de apoyo y frecuente. Sin embargo, las respuestas fueron muy cortas a la vez no expresó mucho.

PUNTOS DE ENCUENTROS Y DISENSOS ENTRE ENTREVISTADOS

Preguntas:	Ingeniero Javier Hernández	Ingeniero Herberth Guzmán	Licenciado Eduardo García
Pregunta No. 1	si	si	si
Pregunta No. 2	si	si	si
Pregunta No. 3	si	si	no
Pregunta No. 4	si	si	si
Pregunta No. 5	si	si	si
Pregunta No. 6	si	si	si
Pregunta No. 7	si	si	si
Pregunta No. 8	si	si	si

MANUAL DE INDUCCIÓN



Índice

1. INTRODUCCIÓN	5
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVO GENERAL	7
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5. MISIÓN	8
6. VISIÓN	8
7. ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	9
7.1 Integración y Alianzas Estratégicas	11
7.2 Sostenibilidad	13
7.3 Equipo de Trabajo	13
7.4 Ventajas Del Sistema Operativo Edulibreos	14
7.5 Logros	14
7.6 Proyectos a Futuro	14
8. IDENTIFICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	15
8.1 Organigrama de la Asociación	16
8.2 Departamentos Internos Y Funciones	17
9. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE	20
9.1 Conocimiento interno	20
9.2 Habilidades Para Lograr Una Comunicación	24
10. SUGERENCIAS DE CÓMO LOGRAR UNA COMUNICACIÓN	29
10.1 Cómo Lograr Una Buena Comunicación	29

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación en una asociación, entidad u organización es de vital importancia, para lograr que esta sea efectiva debe existir comunicación interna y externa.

Este manual pretende fortalecer la comunicación interna de la Asociación Civil EduLibre y con ello mejorar el ámbito comunicacional con sus asociados, alianzas, padrinos y demás personas que estén inmersos en la asociación.

La información que se presenta en este manual, ayudará a los colaboradores de la Asociación Civil EduLibre a adquirir conocimientos básicos comunicacionales, que les servirán para reforzar la comunicación interna y externa.

En el manual se detallan algunos aspectos sustanciales y procedimientos comunicacionales para lograr una comunicación efectiva.

5

2. JUSTIFICACIÓN

Este manual busca reforzar la comunicación interna y externa de la Asociación Civil EduLibre y con ello mejorar las condiciones comunicacionales de las presentes y futuras generaciones.

Se pretende optimar la comunicación de la Asociación Civil EduLibre hacia sus asociados, alianzas y padrinos. Asimismo, fortalecer los conocimientos básicos comunicacionales y utilizarlos como herramientas para que la comunicación interna y externa de la Asociación Civil EduLibre eficiente.

6

3. OBJETIVO GENERAL

Presentar un manual de inducción que permita a los colaboradores de la Asociación Civil EduLibre, mejorar su comunicación interna y externa.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar conocimiento básico de la Asociación Civil EduLibre para los colaboradores.
- Especificar funciones internas de la Asociación Civil EduLibre para reforzar el conocimiento de los colaboradores.
- Reforzar la comunicación de la Asociación Civil EduLibre hacia los asociados, alianzas y padrinos.
- Facilitar información comunicacional para que la comunicación interna de la Asociación Civil EduLibre sea efectiva.

7

5. MISIÓN

Contribuir al conocimiento básico de comunicación de los colaboradores de la Asociación Civil EduLibre, para el crecimiento individual y colectivo.

6. VISIÓN

Que el manual de inducción sea de gran utilidad para las presentes y futuras generaciones de la Asociación Civil EduLibre, con relación a la comunicación interna y externa.

8

7. ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE

Esta es una asociación civil sin ánimo de lucro, fue inscrita legalmente el 24 de febrero de 2008, con el fin de contribuir al desarrollo de la educación.

La Asociación Civil Edulibre se sostiene con el esfuerzo y confianza de los socios, alianzas y padrinos, quienes con un aporte económico contribuyen a que la asociación ofrezca herramientas tecnológicas a quienes se ven limitados hacer uso de la misma. También se cuenta con la ayuda de patrocinadores y un socio principal que es la empresa Xumak.

EdulibreOS es el sistema operativo de la Asociación Civil Edulibre, es una distribución de GNU/Linux, que fue diseñado pensando en los centros educativos de nivel primaria, básicos y diversificado, no solo para introducir a los niños al mundo de la tecnología, sino que brinda una herramienta que servirá para el desarrollo de las habilidades intelectuales y creativas de los usuarios.



9

Este sistema operativo es desarrollado por el guatemalteco Herberth Guzmán y ha logrado que el sistema de EdulibreOS sea una distribución liviana, rápida y atractiva. Además se muestra como una alternativa para el sector educativo público y privado, siendo una de las distribuciones de Linux basada en Ubuntu, teniendo una interfaz limpia y sencilla que hace que los usuarios se sientan atraídos para su uso.

La Asociación Civil Edulibre ha desarrollado su propia interfaz gráfica llamada Innova Desktop y ha logrado que esta interfaz sea fácil, funcional, rápida, agradable, flexible y fresca. El uso del mismo no requiere de ningún nivel de experiencias, está destinado a todo tipo de usuario.

Además, la Asociación Civil Edulibre cuenta con laboratorios propios, donados por diversas entidades, con la que se labora a través de asesoramiento en implementación y capacitación de Funsepa, que operan bajo el sistema de EdulibreOS.

Se han instalado más de 100 laboratorios en toda Guatemala en cooperación de asociaciones, fundaciones, entidades gubernamentales y educativas favoreciendo a más de 14,000 niñas y niños.

El sistema operativo de EdulibreOS ha logrado expandirse fuera del país, beneficiando a más 7,000 estudiantes en Argentina, Panamá, Bogotá y Colombia.

10

7.1 Integración y Alianzas Estratégicas

La Asociación Civil Edulibre es una entidad privada, no lucrativa de carácter exclusivamente cultura y social, actualmente cuenta con el apoyo de sus socios, alianzas, padrinos y centros de educación superior.

7.1.1 Socio Principal

Xumak

Es una empresa de software, proveedora de servicios integrales, consultoría en marketing digital y comercio electrónico, que ayuda a marcas grandes en el mercado mundial a aumentar sus ingresos. Su sede se localiza en Miami, pero cuentan con oficinas en Guatemala, Colombia y México.



7.1.2 Alianzas

Grupo La Fábrica & Jotabequ Grey

Es una agencia de publicidad que se encarga de generar un crecimiento inmediato, es uno de los grupos de comunicación más sólidos. La agencia afiliada a Grey, ha desarrollado estrategias publicitarias para clientes corporativos e institucionales, tanto públicos como privados.

11

E-waste de Guatemala

Es una asociación no lucrativa guatemalteca dedicada a la preservación del medio ambiente a través del manejo de desechos electrónicos, uno de sus objetivos principales es llevar a cabo programas de divulgación y educación, así como la implementación de campañas de acopio y selección de desperdicios electrónicos.

Hgestudios

Es una agencia de marketing y publicidad integrada por jóvenes profesionales, cuyo objetivo es generar valor agregado a través de la creatividad e innovación tecnológica. Con un enfoque empresarial, el servicio se basa en la creatividad artística y analítica.

Summo Ingenio

Es una empresa guatemalteca, fundada por un equipo de profesionales que cree y ama la educación, las tecnologías de información y comunicación. Pretenden ser el mejor aliado estratégico en servicios de innovación educativa, tecnológica dentro y fuera de Guatemala.

7.1.3 Padrinos o Asociados

La Asociación Civil Edulibre cuenta con 30 padrinos o asociados, ellos se encargan de contribuir mensualmente con un apoyo económico para la sostenibilidad de la asociación.



12

7.1.4 Centros Educativos

La Asociación Civil EduLibre cuenta con el apoyo de algunas universidades, quienes colaboran con un espacio físico de las facultades de ingeniería de diversas universidades, para dar a conocer los avances y actividades del sistema operativo de EduLibreOS, a la vez motiva a los estudiantes para que realicen sus prácticas profesionales. Estos centros de educación superior son:

- Universidad de San Carlos de Guatemala
- Universidad Rafael Landívar
- Universidad Mariano Gálvez

La Universidad de San Carlos de Guatemala, apoya a la asociación con 40 estudiantes semestralmente, para que realicen sus prácticas profesionales.

7.2 Sostenibilidad

Con el apoyo de los asociados, alianzas y padrinos, la Asociación Civil EduLibre ofrece herramientas tecnológicas a quienes se ven limitados hacer uso de la misma, ocasionalmente se cuenta con la ayuda de patrocinadores.

7.3 Equipo de Trabajo

La Asociación Civil EduLibre cuenta con laboratorios de cómputo que funcionan con su propio sistema operativo EduLibreOS.

- **Laboratorios propios:** estos han sido donados por diversas entidades, se labora a través de asesoramiento en implementación, capacitación y operan bajo el sistema EduLibreOS.
- **Laboratorios privados y de Funsepa:** estos son los que operan bajo el sistema operativo EduLibreOS y el equipo de cómputo no pertenece a la Asociación Civil EduLibre.

13

7.4 Ventajas Del Sistema Operativo EduLibreOS

- Herramientas educativas y libres.
- El sistema incluye más de 120 aplicaciones educativas.
- Todos los lanzamientos de EduLibreOS se proporcionan sin costo alguno y se actualizan anualmente.

7.5 Logros

La Asociación Civil EduLibre ha dado a conocer como una entidad sin ánimo de lucro, además brinda las herramientas que servirán de apoyo en el desarrollo de habilidades intelectuales y creativas de los usuarios.

Otros logros

- Se han instalado más de 100 laboratorios en todo el país.
- Más de 14,000 niñas y niños han sido beneficiados.
- El sistema operativo EduLibreOS es libre y educativo.
- Se ha obtenido el apoyo de las universidades.
- Se ha tenido alcance y apoyo de otros países: Argentina, Panamá, Bogotá y Colombia.
- Se han visitado colegios.
- Instalación del sistema operativo EduLibreOS en laboratorios de colegios.

7.6 Proyectos a Futuro

EduLibre ha logrado expandirse a nivel república y fuera del país, pretende instalar el sistema operativo EduLibreOS en los laboratorios de colegios y jardines infantiles, para que todos los niños tengan acceso a la educación tanto a nivel nacional como internacional.

14

8. IDENTIFICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE

Nombre de Identificación: Software y Educación.

Ubicación Geográfica: 13 calle "C" 27-73 Zona 7, Kaminal Juyú II, Guatemala.

Sitio Web: <http://edulibre.net>

Redes: Facebook: Edulibre - Twitter: @Edulibre

Email: hguzman@edulibre.net

Logo



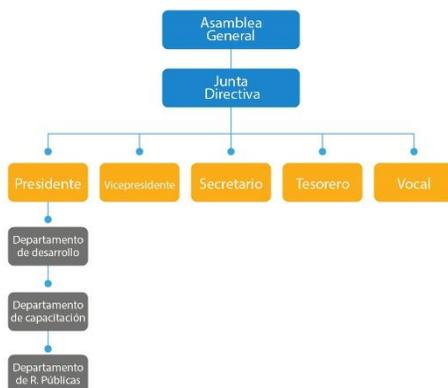
Mascota



15

8.1 Organigrama de la Asociación

La Asociación Civil Edulibre actualmente cuenta con un socio principal, además tienen el apoyo de sus alianzas, padrinos y de centros educativos universitarios. La asociación está conformada por: una Asamblea General, una Junta Directiva que consta de cinco personas ejecutivas y cuatro personas que se dedican al área operativa.



16

8.2 Departamentos Internos y Funciones

8.2.1 Asamblea General

Es la autoridad máxima de la asociación y es integrada por asociados activos, quienes se reúnen de forma extraordinaria cuando la Junta Directiva lo considera conveniente. La Asociación Civil EduLibre puede ser representada por un representante legal.

Descripción de actividades:

- Elige a los miembros de la Junta Directiva.
- Aprueba reglamentos convenientes para la asociación.
- Establece cuotas ordinarias y extraordinarias que serán pagadas por los asociados.
- Conocer y resolver actividades financieros y planes de trabajo.
- Adoptar las decisiones que sean necesarias.

8.2.2 Junta Directiva

Es el órgano ejecutivo y administrativo, está integrada por cinco ejecutivos; 1 presidente, 1 vicepresidente, 1 secretario, 1 tesorero y 1 vocal.



8.2.3 Presidente

Es la persona delegada para representar legalmente la asociación.

Descripción de actividades:

- Convoca y preside las decisiones de la Asamblea General y Junta Directiva.
- Cumple y hace que cumplan los estatus acordados.
- Vela por el funcionamiento de la asociación.

17

- Coordina para que el trabajo sea en equipo.
- Supervisa que el equipo de trabajo realice sus actividades con armonía.
- Verifica que el equipo de trabajo cuente con las herramientas necesarias para el buen desempeño laboral.

8.2.4 Departamento de Desarrollo

Es el área encargada de desarrollar el sistema operativo de la asociación llamado EduLibreOS.

Descripción de actividades:

- Desarrolla actualizaciones del sistema operativo y sus aplicaciones.
- Revisa las aplicaciones educativas y nuevas aplicaciones.
- Realiza conferencias para dar a conocer el sistema operativo EduLibreOS.
- Coordina las aplicaciones desarrolladas por los estudiantes.
- Logra obtener voluntariado.

8.2.5 Departamento de Capacitación

Realiza capacitaciones a las maestras y maestros, para que conozcan el sistema operativo y sus funciones.

Descripción de actividades:

- Prepara el material de apoyo para el estudiantado.
- Coordina el lugar donde se instalarán los laboratorios, donde se realizarán las actualizaciones y el mantenimiento de los mismos.



18

8.2.6 Relaciones Públicas:

La Asociación Civil Edulibre tiene asignada al Área de Relaciones Públicas como encargada de comunicarse externamente con los asociados, alianzas y padrinos.

Descripción de actividades:

- Recuerda padrinos el aporte económico.
- Solicita los diseños publicitarios.
- Realiza publicaciones en redes sociales (Facebook y Twitter).
- Encargado de caja chica.
- Envío de correspondencia electrónica de las actividades realizadas y por realizar.
- Realización del boletín informativo.
- Envío de boletín Informativo.



19

9. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDULIBRE

9.1 Conocimiento interno

9.1.1 Alianzas

Es un convenio o una actividad en común que se lleva a cabo con dos o más personas, organizaciones o instituciones por medio de un pacto, acuerdo o convenio firmado, su fin es lograr objetivos en común.

9.1.2 Aplicaciones o APP

Es un programa que permite al usuario realizar uno o más tipos de trabajo. Por medio de procesadores de texto o aplicaciones informáticas a través de un sistema operativo.

9.1.3 Asociación

Una asociación civil es aquella entidad privada, apolítica, no religiosa, de carácter exclusivamente cultural y social con patrimonio propio, sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica plena; integrada por personas físicas, educativas, además se podría decir que es un grupo voluntario para lograr un propósito y un interés en común.

9.1.4 Asociados

Persona que está integrada dentro de una asociación, independientemente de su condición social y económica, además toda esta labor es por voluntad propia, su apoyo es incondicional porque satisface sus necesidades, con ello fortalece sus valores e ideales.

20

Tipos de Asociados

- **Asociado activo:** son los fundadores y las personas cuya solicitud sea aceptada dentro de la Junta Directiva cumpliendo los requisitos establecidos aprobada por la Asamblea General.
- **Asociado honorario:** son los asociados que aportan a través de una colaboración dirigida a objetivos y fines de la asociación.

9.1.5 Computadora

También llamado ordenador, es un aparato informático que tiene el fin de recibir y procesar datos para la realización de diversas operaciones.

9.1.6 Hardware

Es el conjunto de los componentes que conforman la parte material de una computadora, este permite definir no sólo a los componentes físicos internos sino también a los periféricos.

9.1.7 Informática

También llamada computación, es una ciencia que estudia métodos, técnicas y procesos; con el fin de almacenar, procesar y transmitir información a través de datos en formato digital.

9.1.8 Laboratorio de computación

También llamado laboratorio de informática o centro de cómputo; es el lugar donde se prestan servicios de cómputo a los miembros de una comunidad o institución educativa.

21

9.1.9 Laptop

Es una computadora u ordenador portátil, es un ordenador personal que se puede mover o transportar con relativa facilidad.

9.1.10 Marketing

También llamado mercadeo o mercadotecnia, ve el comportamiento de los mercados y de los consumidores. El marketing analiza la gestión comercial. Este ha sido útil para satisfacer las necesidades del mercado a cambio de beneficio, con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

9.1.11 Padrinos Asociado

Padrino es aquella persona que efectúa un apadrinamiento, que permite cooperar para mejorar las condiciones de vida de una niña o niño de una población vulnerable, su entorno mediante proyectos de desarrollo que benefician a toda una comunidad.

9.1.12 Patrocinadores

Son los principales interesados en apoyar un proyecto u organizaciones pequeñas, también puede ser el encargado del proyecto para darse a conocer y ve su propio interés.

9.1.13 Publicidad

Es la estrategia de una empresa que da a conocer sus productos a la sociedad. La publicidad utiliza como principal herramienta los medios de comunicación, estos son tan diversos y tienen tanta expansión e impacto en el público en general.

9.1.14 Software

22

Es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Es desarrollado mediante distintos lenguajes de programación, que permite controlar el comportamiento de una máquina.

9.1.15 Sistema Operativo

El Sistema Operativo (SO) es el programa o software básico de un ordenador. Es una plataforma que facilita la interacción entre el usuario y los demás programas del ordenador y los dispositivos de hardware. Las funciones básicas del Sistema Operativo son administrar los recursos del ordenador, coordinar el hardware y organizar los archivos y directorios de su sistema.



23

9.2 Habilidades Para Logar Una Comunicación

El saber comunicarse es una clave dentro de la sociedad. Dicho de otro modo, ser un comunicador o colaborador competente debe tener la capacidad para comunicarse y desenvolverse con éxito.

9.2.1 Comunicación

Es la acción de comunicarse, es el proceso de transmitir una idea que consiste en intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir un mensaje.

Elementos de la comunicación

- **Emisor:** Es quien emite el mensaje.
- **Receptor:** Es quien recibe la información.
- **Canal:** Es el medio físico por el que se transmite el mensaje, por ejemplo: internet, teléfono y televisión, entre otros.
- **Código:** Sistema de señales o signos que se usan para transmitir un mensaje, por ejemplo; el inglés, el castellano, el código morse.
- **Mensaje:** Es lo que se quiere transmitir.
- **Contexto:** es el entorno en el que se desarrolla el acto comunicativo.

9.2.2 Tipos de comunicación

En el proceso de transmisión de un mensaje o una idea, existe diferentes tipos de comunicación.



24

9.2.3 Comunicación verbal

La comunicación verbal se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor.

- **Comunicación oral:** se realiza a través de signos orales o palabras habladas. Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral.
- **Comunicación escrita:** se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación.

9.2.4 Comunicación no verbal

Este tipo de lenguaje se lleva a cabo sin el uso de palabras y en muchos casos de forma inconsciente. Los movimientos corporales, las posturas, la mirada, la forma de sentarse o de andar son algunos ejemplos.

9.2.5 Comunicación Individual

En este tipo de comunicación solamente un emisor y un receptor, es decir, que la comunicación se produce de individuo a individuo.

9.2.6 Comunicación Colectiva

Este tipo de comunicación ocurre cuando hay más de dos personas que intercambian mensajes.



25

9.2.7 Comunicación Intrapersonal

Este tipo de comunicación se da cuando una persona se comunica consigo misma. Por ejemplo, cuando alguien tiene que tomar una decisión y razona las soluciones. Está discutido si realmente se puede considerar comunicación.

9.2.8 Comunicación Interindividual

La comunicación interindividual ocurre cuando dos personas se comunican, ya sea de forma verbal o no verbal, expresando básicamente sentimientos.

9.2.9 Comunicación Intragrupal

Este tipo de comunicación se da cuando se comunican dos o varias personas pertenecientes a un mismo grupo o colectivo.

9.2.10 Comunicación Intergrupal

La comunicación intergrupal se refiere a la comunicación que existe entre grupos. Por ejemplo, entre los intérpretes y un grupo de espectadores.

9.2.11 Comunicación masiva

La comunicación masiva o de masas se refiere a la interacción entre un emisor único y un receptor masivo o audiencia. El receptor debe ser: un grupo grande de personas, ser heterogéneo y ser anónimo.

9.2.12 Comunicación virtual o digital

La comunicación virtual o digital es la comunicación que se produce gracias al mundo conectado a través de Internet. Incluye tanto una conversación por video llamada, como la escritura del emisor y la lectura del receptor; en la actualidad el soporte es la tecnología e informática.

26

9.2.13 Comunicación educativa

El contenido de esta clase de comunicación es de tipo educativo. Por ejemplo, cuando un alumno asiste a una clase en la que su profesor está impartiendo una materia.

9.2.14 Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para sus interlocutores, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas. En este caso el mensaje debe darse sin rodeos, en forma educada y es efectiva.

9.2.15 Comunicación Asertiva

Esta influye en las relaciones humanas, de persona a persona, además es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista desde una perspectiva diferente, también evita errores frecuentes.



9.2.16 Comunicación interna

Este tipo de comunicación está enfocado hacia el ámbito interno de una organización o institución, se utiliza para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus colaboradores, deben estar integrados y motivados para contribuir con su trabajo.

Aunque no se debe dejar de destacar que la comunicación organizacional comprende también los procesos hacia el ámbito externo.

9.2.17 Comunicación externa

Esta comunicación esta destinadas al público externo de una organización, institución o asociación, es decir, tanto al gran público, como a sus alianzas, padrinos, asociados, accionistas. Por ello, liderar bien exige comunicar bien.

En la actualidad, la publicidad ha dejado de ser la única herramienta válida para introducir un mensaje en el mercado y ha dado paso a una nueva etapa de la tecnología llamada comunicación virtual o digital.



10. SUGERENCIAS DE CÓMO LOGRAR UNA COMUNICACIÓN

10.1 Cómo Lograr Una Buena Comunicación

La comunicación es importante dentro del ámbito laboral todo tipo de relaciones interpersonales y personales. Aunque existe un lenguaje amplio, existe mucha tecnología para relacionarnos y comunicarnos, pero a pesar de todas las herramientas aún existen muchos problemas de comunicación.

10.1.1 ¿Qué significa lograr una buena comunicación?

Es comprender el contenido del mensaje que el emisor dirige al receptor. El mensaje debe ser claro y oportuno.



Sugerencias

- Aprenda a escuchar.
- Las ideas deben ser claras, directas y concisas.
- Muestre interés.
- Trate de llegar a todos sin imponerse.
- Module el tono, la fluidez y la velocidad del habla.
- Cuide su comunicación no verbal.
- Argumente siempre.
- Muestre modestia y respeto.
- No tome nada personal.

29

10.1.2 ¿Cómo lograr una comunicación Interna?

Para lograr una buena comunicación interna debemos establecer un buen clima laboral.

Sugerencias

- Respetar a los compañeros.
- Comunicar los avances a realizar y obtenidos.
- Comunicar cambios laborales.
- Realizar capacitaciones.
- Motivar a los colaboradores.
- Compromiso laboral.
- Compartir ideas.

10.1.3 ¿Cómo lograr una comunicación externa?

Para mejorar la comunicación externa, hay que empezar por mejorar la comunicación interna, para ello hay que motivar a los colaboradores constantemente para favorecer la comunicación de la asociación.

Sugerencias

- Conocer el ámbito laboral.
- Conocer conceptos básicos de la asociación.
- Conocer las funciones de la asociación.
- Conocer el grupo objetivo de la asociación.
- Mantener un clima permanentemente favorable hacia los asociados, alianzas y padrinos.
- Envío de boletines frecuentemente.
- Actualizar constantemente las redes sociales.
- Respetar a los asociados, alianzas y padrinos.

30

10.1.4 ¿Cómo lograr una comunicación efectiva?

Se requieren que las acciones verbales, para aprender a comunicarse de manera efectiva y asertiva, se debe lograr un equilibrio entre la autenticidad y el respeto.

Sugerencias

- Mire a la persona que está hablando.
- Haga preguntas.
- Muestre interés para que capte interés.
- No interrumpa, reconozca el momento adecuado para intervenir.
- No cambie el tema de imprevisto.
- No controle la conversación.
- Permita la retroalimentación y diversidad de opiniones.
- Aprenda a comunicar sus emociones y opiniones.
- Demuestre atención mirando a la persona que está hablando.



10.1.5 ¿Cómo lograr una comunicación asertiva

Hoy por hoy, contar con una comunicación asertiva puede marcar la diferencia en la vida, se puede decir que hoy en día la habilidad más importante es la comunicación.

Una de las mejores maneras de mejorar la comunicación, es contar con una gran asertividad, dado que sien-

31

do asertivos, se puede efectivamente conquistar las metas fácilmente; al lograr impartir los puntos de vista con otras personas y negociar de manera más eficaz.

Sugerencias

- Muestre interés para que capte interés.
- Aprenda a ser paciente.
- Aprenda a utilizar la empatía con la persona que habla.
- Aprenda a tener conversación.
- Preste atención a la conversación.
- De respuesta de manera verbal y no verbal.



32

“La comunicación, la conexión humana es la clave para el éxito personal y profesional”
Paul J. Meyer

CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Por **Claudia Romelia Guzmán Muralles**,
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Ejercicio Profesional Supervisado 2017.





ESQUEMA DE DIPLOMA



Otorga el presente diploma de reconocimiento a

Por su participación en el Taller de
Cómo Mejorar la Comunicación Interna y Externa

Claudia Guzmán
Epesista

Guatemala, agosto 2017



COTIZACIONES

COTIZACIÓN DE IMPRESIÓN DEL MANUAL

Cotización 1.



Guatemala, 15 de mayo 2017

Srita.
Claudia Guzmán
Presente

En atención a su solicitud, se cotiza y detalla la impresión de 7 manuales tamaño media carta

Cot 13/1 5051 7	Descripción	Tamaño	Cant.	Ejemplo		
					Costo unidad	Total
1	Manual de usuario media carta full color con grapa al centro en papel cushe 100 gramos	5.5*8.5	7		Q37.00	Q259.00
2	Manual de usuario media carta full color con grapa al centro en papel bond 80 gramos	5.5*8.6	7		Q34.00	Q238.00

Pasos a seguir para la elaboración del trabajo	
1	<i>Para realizar el trabajo se necesita el 65% del total de los items descritos en la presente cotización, según sea la cantidad que solicite el cliente. Sin anticipo no se inicia trabajo.</i>
2	<i>La facturación procederá al momento de cancelación de la totalidad de la presente cotización. El 35% restante será contraentrega.</i>
3	Tiempo de entrega de trabajo según items: 1 día hábil
4	*Factura no genera Crédito Fiscal

Juan David Navarro

Innova

Cotización 2.



HOJA DE COTIZACION

Señores: CLAUDIA GUZMAN

Att:

Dirección:

Nit: Tels:

E-mail:

Fecha: 12 MAYO 2017

Validez: 15 días

Tiempo de Entrega:

2 días hábiles.

Forma de Pago:

Contra entrega.

A continuación la propuesta de costo de los siguientes productos:

Cantidad	Descripción	Valor
7	MANUALES <i>tamaño media carta impresos a full color en papel couche 80 de 16 hojas</i>	Q. 730.00

En espera de poder servirles.

Emilio Ramírez

Cel. 3025-4393

COTIZACIÓN DE COMIDA

Cotización 1.



Centro de Atención al Cliente
McDonald's MESOAMERICA
(PBX) 2360-6363

Guatemala, 13 de Mayo 2017

Buen día
Señora Guzmán

Agradeciendo su preferencia a McDonald's, es para nosotros un privilegio poner a su disposición nuestros productos de almuerzo, esperamos poder servirle muy pronto con la Calidad y Servicio que nos caracteriza, orientados hacia la satisfacción total de nuestros clientes.

Detallamos a continuación lo solicitado:

MENÚS:

PRODUCTO	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO
Big Mac	Papa mediana y bebida	Q42.00
¼ de Libra	Papa mediana y bebida	Q42.00
Quesodoble	Papa mediana y bebida	Q40.00
Mcnífica	Papa mediana y bebida	Q44.00

Nota: Los precios cambian si los solicita a agrandados.

- **Precios sujetos a cambio sin previo aviso**

Atentamente,

Angie Revolorio
Depto. Servicio al Cliente.
McDonald's Mesoamérica

Cotización 2.



Guatemala, abril de 2017

Estimado cliente:

Por este medio nos permitimos enviarle un cordial saludo, esperando que todas sus actividades se desarrollen exitosamente.

Es un gusto para Pollo Campero poder servirle en la compra de certificados, le presentamos las opciones de menús que puede elegir en la compra de certificados:

Menús de Desayuno	Precio Unitario
<u>Desayuno Chapín: 2 huevos revueltos o estrellados, frijoles, tortilla y café</u>	<u>Q 17.00</u>
<u>Súper Campero Típico: 2 huevos revueltos o estrellados, frijol, nachos, crema, queso, plátanos, chirmol, pan o tortillas, jamón o tocino o longaniza y jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q39.00</u>
<u>Campero Típico: 2 huevos revueltos o estrellados, frijol, nachos, crema, queso, plátanos, chirmol, pan o tortillas y jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q33.00</u>
<u>Omelette Supremo: Omelette relleno de queso cheddar, jamón, tocino, y champiñones, acompañado de Hash Brown o frijol, nachos y jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q40.50</u>
<u>Omelette Tradicional: Omelette relleno de queso cheddar y jamón o tocino, acompañado de Hash Brown o frijol y jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q38.00</u>
<u>Huevos Divorciados: 2 huevos estrellados, bañados con chirmol y salsa verde, acompañados de frijoles, nacho, plátanos, queso y crema, pan o tortillas y jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q34.50</u>
<u>Huevos Rancheros: 2 huevos estrellados, cada uno sobre jamón y tortilla, bañados con chirmol, acompañados de frijoles, nachos, plátanos, queso y crema, pan, jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q40.50</u>
Panqueques: <u>Menú de riquísimos panqueques con deliciosa miel blanca o maple o fresa, Hash Brown o frijol, jugo de naranja pequeño o café o té.</u>	<u>Q25.00</u>
<u>3 Panqueques</u>	<u>Q18.00</u>

Menús de Pollo (Tradicional, Extra Crispí y Pollo a la Parrilla al Limón):

*Menú Campero (2piezas, 1 acompañamiento, pan y bebida) Q 46.75

*Menú Súper Campero (3piezas, 2 acompañamientos, pan y bebida) Q 56.75

Combos Familiares de Pollo (Tradicional, Extra Crispí y Pollo a la Parrilla al Limón):

- 6 piezas, 3 papas, 3 panes y 1.75 de Pepsi Q 109.00
- 8 piezas, 4 papas, 4 panes y 1.75 de Pepsi Q 144.00
- 10 piezas, 5 papas, 5 panes y 1.75 de Pepsi Q 160.00

Banquetes (Alitas, Camperitos y Pechuguitas):

*-Alitas y Camperitos: 20 unidades 2 aderezos 1 porción de pio y 1.75 de Pepsi
Q 109.00

30 unidades 3 aderezos, una porción de apio y 1.75 de
Pepsi Q 139.00

FICHA DE REGISTRO DE HORAS



EPS Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



Ficha de Registro de horas de Prácticas Profesionales Supervisadas

Nombre de la Alumna: **Claudia Romelia Guzmán Muralles**

No. Carné y DPI: **200215467 - 2456134120101**

Jefe o Encargado: **Eduardo García**

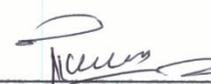
Institución o Empresa: **Asociación Civil Edulibre**

Supervisor de EPSL: **Lic. Fernando Flores**

Sem. No.	fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total de horas en la semana
			Lun	Mar	Mier	Jue	Vie	Sáb	
	Del: 01 / Al: 02	junio	x	x	x	7	6	x	13
1	Del: 05 / Al: 09	junio	7	7	7	7	6	x	34
2	Del: 12 / Al: 16	junio	7	7	7	7	6	x	34
3	Del: 19 / Al: 23	junio	7	7	7	7	6	x	34
4	Del: 26 / Al: 29	junio	7	7	7	7	x	x	24
5	Del: 03 / Al: 07	julio	7	7	7	7	6	x	34
6	Del: 10 / Al: 14	julio	7	7	7	7	6	x	34
7	Del: 17 / Al: 21	julio	7	7	7	6	6	x	33
8	Del: 24 / Al: 28	julio	6	6	6	6	6	x	30
9	Del: 31 / Al: 04	Julio / agosto	6	6	6	6	6	x	30
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300

F. 
Eduardo García
Departamento de Capacitación



F. 
Fernando Flores
Supervisor EPSL

