

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



**“Plan Estratégico de Comunicación Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión  
Laboral y Social Alma de Colores”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

Claudia Viviana Contreras Girón

CARNÉ 9521362

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



San Juan La Laguna, Sololá  
+502 78236510/ +502 50193615  
info@centromayasi.org  
www.centromayasi.org

Guatemala, 14 de Agosto de 2017

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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **CLAUDIA VIVIANA CONTRERAS GIRÓN** con número de carné: **9521362** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la **OFICINA DE DESARROLLO** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **05 de 06** al **14 de 08** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y 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,

**Madelyn Ardón Tórtola**  
Responsable de Oficina de Desarrollo





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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante  
Claudia Viviana Contreras Girón  
9521362  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL**. 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:

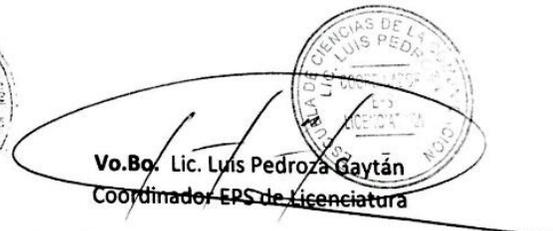
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECCLic. Fernando Ismael Flores Barrios
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

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 la autora es responsable del contenido de este trabajo.

## DEDICATORIA

### **Al Ser Supremo**

*Por Mi Existencia*

### **A Mi Querido Padre**

*José Luis Contreras Morales Por los ejemplos de trabajo y honradez que ha sido mi fundamento en la vida. Por siempre creer en mí, por permitirme siempre ser un humano independiente y responsable de sus decisiones, por sus consejos y sobre todos por su amor incondicional.*

### **A Mi Querida Madre**

*Consuelo Girón Mejía (Q.E.P.D.) Por la perseverancia, constancia y trabajo que la caracterizaban que me forjaron y acompañan en mi diario caminar, por haberme apoyado en todo momento, por los valores enseñados que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*

### **A Mis Amadas Hijas**

*Anaithe, Saraí y María André, Gracias por existir en mi vida, por ser mi catalizador cada día y mi motivación, por creer en mí siempre; por su motivación y apoyarme en todos los proyectos que emprendo, por sus bellas sonrisas que iluminan mi vida, pero sobre todas las cosas por darme tanta felicidad y su amor incondicional.*

### **A Mis Hermanas**

*Wilda, Edna, Alma y Norma. Por su amor, sus consejos, cuidados y su apoyo siempre.*

### **A Mi Madrina**

*Débora de León González. Por siempre apoyarme a lo largo de mi carrera universitaria por sus consejos y amor.*

### **A Mis Amigas, Amigos Compañeras y Compañeros de Promoción**

*Por su apoyo en los buenos y malos tiempos y por su cariño.*

### **A Mi Patria**

*Por verme nacer y permitirme llamarme guatemalteca.*

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A MI CASA DE ESTUDIOS UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**

*Por los conocimientos y las experiencias adquiridas y por convertirme en una profesional.*

### **A CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL Y TALLER DE ALMA DE COLORES**

*Por abrirme sus puertas, interactuar y aprender de personas tan especiales y lograr mis objetivos.*

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

*Por los conocimientos y por el profesionalismo adquirido.*

### **AL LICENCIADO FERNANDO FLORES**

*Por sus conocimientos, apoyo y paciencia como asesor.*

### **AL LICENCIADO LUIS PEDROZA**

*Por sus conocimientos y apoyo.*

### **AL LICENCIADO JUAN ALBERTO GONZÁLEZ**

*Por su apoyo incondicional Con Cariño especial.*

### **A Leticia Mendoza**

*Por permitirme el espacio para realizar mis prácticas y trabajar con gente tan especial.*

### **A Madelyn Ardón Tortóla**

*Por su apoyo en la elaboración de este proyecto.*

### **A Francesco Martelli y Milton Cholotio**

*Por ser el mejor equipo de trabajo, su apoyo en todo lo realizado y por su buena energía y disponibilidad en todo momento.*

### **A Óscar Pivaral, Leonardo Sanahí y Óscar Chacón**

*Gracias amigos y compañeros de promoción, por su apoyo durante este proceso.*

**“El ignorante afirma, el sabio duda y reflexiona.”**

**Aristóteles**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	I
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	II
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	III
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. DIAGNÓSTICO</b> .....	1
<b>1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO</b> .....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
<b>1.2. LA INSTITUCIÓN:</b>	
<b>Centro Maya SI y Taller Alma de Colores</b> .....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica .....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas .....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia .....	2
1.2.4. Departamentos o dependencias .....	4
1.2.5 Misión .....	7
1.2.6. Visión .....	7
1.2.7. Objetivos Institucionales .....	7
1.2.8. Público Objetivo .....	9
1.2.9. Organigrama .....	10
<b>1.3. METODOLOGÍA</b> .....	11
1.3.1. Descripción del Método .....	11
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	12
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	13
<b>1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS</b> .....	14
1.4.1. Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas .....	15

<b>1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	17
1.5.1. Fortalezas .....	19
1.5.2. Oportunidades.....	19
1.5. 3. Debilidades .....	20
1.5.4. Amenazas .....	20

## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> .....	21
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	21
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	22
2.2.1. Objetivo General.....	22
2.2.2. Objetivos Específicos.....	23
2.3. PROPUESTA.....	23
2.4. PÚBLICO OBJETIVO .....	23
2.5. MENSAJE .....	24
2.6. ESTRATEGIAS .....	24
2.7. ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	25

## **CAPÍTULO II**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN</b> .....	33
<b>3.1. PROYECTO DESARROLLADO</b> .....	33
3.1.1. Financiamiento .....	33
3.1.2. Presupuesto.....	34
3.1.3. Beneficiarios.....	35
3.1.4. Recursos Humanos .....	37
3.1.5. Área Geográfica de Acción .....	38
<b>3.2. ESTRATÉGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS</b> .....	39
<b>3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	55
<b>3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO</b> .....	56
<b>3.5. CHECK LIST</b> .....	59

<b>CONCLUSIONES</b> .....	60
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	61
<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b> .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	66
<b>E GRAFÍA</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	68
Transcripción completa de las entrevistas y Observación.....	68
Modelo de la Entrevista.....	81
Modelo de la Ficha de Observación.....	82
Fotografías .....	83
Ficha de Registro de Horas.....	90

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Centro Maya Servicio Integral.

**Nombre del Proyecto:** “PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL Y TALLER DE INCLUSIÓN LABORAL Y SOCIAL ALMA DE COLORES”

**Objetivo: General:**

Mejorar la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores.

**Objetivos Específicos**

- Crear una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso de los objetivos de la organización.
- Informar a la población, visitantes y potenciales donantes de la existencia del Centro y los servicios que ofrece a la población con discapacidad de la región.
- Crear nuevos materiales y herramientas para la comunicación externa.
- Fortalecer los medios y canales de comunicación actuales y posicionar nuevos.
- Empoderar y proveer conocimiento y el manejo de las redes sociales para la promoción de la organización.

**SINOPSIS:**

Un Plan Estratégico de Comunicación Externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores con el propósito de mejorar la comunicación externa y dar a conocer al público la existencia el trabajo que realiza la organización y la población a la que atiende, se crearon materiales para la promoción de la organización y se crearon canales y medios de divulgación del Plan estratégico para lograr una comunicación efectiva hacia el público objetivo, además se equipó con conocimientos sobre el manejo de las redes sociales a un grupo de personas de la organización para que puedan lograr los objetivos comunicacionales de este plan estratégico

## INTRODUCCIÓN

La metodología utilizada durante el diagnóstico fue determinante en la elaboración del Plan estratégico de Comunicación Externa y determinar las necesidades comunicacionales de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, para la implementación de una línea gráfica homogénea en la comunicación externa. El presente sumario contiene los antecedentes históricos y comunicacionales, las áreas de trabajo en las que se divide, la misión, la visión, objetivos institucionales y de los servicios que ofrecen a la comunidad de esa área específica.

Se utilizó la metodología mixta para la recolección de datos, haciendo uso de la entrevista semiestructura y la técnica de observación cualitativa, las cuales contribuyeron para obtener la información necesaria para determinar cuáles eran las necesidades comunicacionales que debían ser atendidas en la organización. Las entrevistas fueron realizadas a las personas claves que pertenecen al equipo de trabajo de tres diferentes áreas para obtener información con distintos puntos de vista, sobre cuales consideraban que eran sus puntos débiles o necesidades concernientes a la comunicación.

Las entrevistas se dirigieron específicamente al personal que su puesto de trabajo tenía conocimiento del manejo de la comunicación dentro de la organización, con lo cual se logró establecer mediante el diagnostico la necesidad de un Plan Estratégico de Comunicación Externa, para dar a conocer a la organización a un público Objetivo determinado que contribuiría a la recaudación de fondos para que la organización continúe con los servicios de rehabilitación, médicos educación e inclusión laboral y social a personas con discapacidad en los municipios alrededor del Lago Atitlán, Sololá.

Para la ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Externa se realizaron las siguientes acciones: Se creó una línea gráfica homogénea para todos los materiales impresos y digitales, se imprimieron bifolios institucionales, y volantes, se colocaron pancartas y un muro informativo en lugares estratégicos, se creó un video institucional informativo para su divulgación en las redes sociales y la página web de la organización y por último se realizó una capacitación de Manejo de Redes Sociales para empoderar y mejorar el uso de las herramientas disponibles al personal que ocupa de la comunicación dentro de la organización y de esta manera lograr los objetivos comunicacionales del Plan Estratégico de Comunicación Externa.

## JUSTIFICACIÓN

Hoy en día la tecnología permite que la comunicación sea más ágil y que llegue a los lugares más recónditos con una rapidez inimaginable, por lo anterior las Organizaciones, instituciones o empresas deben estar preparados para estos cambios y tomar ventaja de las herramientas disponible que les permita lograr el manejo correcto de su comunicación. Principalmente las organizaciones no lucrativas que muchas veces no cuentan con los fondos necesarios para contratar un experto en comunicación que puede hacer el uso correcto de los instrumentos correctos y disponibles para lograr un buen plan de comunicación.

Siendo el caso específico de la organización no lucrativa Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, la comunicación efectiva es vital para dar a conocer los servicios y beneficios que proveen en San Juan La Laguna, Sololá para personas con discapacidad. Y no se limita a lo anterior darse a conocer externamente para lograr sus objetivos de recaudación, para mantener sus servicios funcionando.

El Plan Estratégico de Comunicación contribuye con la organización para dar a conocer a la organización, servicios y beneficios que presta a la comunidad y además favorece a la recaudación de fondos para que la que la organización siga prestando sus servicios. Hay un sinnúmero de objetivos que la organización puede lograr con la implementación del Plan Estratégico de Comunicación Externa y el uso adecuada de las herramientas impresas para lograr sus objetivos comunicacionales y de recaudación de fondos.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

#### **“Diagnóstico de Centro Maya Servicio Integral y El Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores”**

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

###### **1.1.1. Objetivo General**

"Visualizar las necesidades de Comunicación institucional externa para la organización Centro Maya Servicios Integrales y Taller de Inclusión Labora y Social."

###### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Detectar las necesidades de comunicación institucional externa.
- Establecer el conocimiento actual en la comunidad del logotipo de la Organización.
- Determinar los medios necesarios a utilizar para dar a conocer la labor de la organización de manera externa.
- Identificar los medios que el público objetivo utiliza con más frecuencia para transmitir el mensaje por ese medio.

##### **1.2. La institución:**

**Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores**

### **1.2.1. Ubicación Geográfica:**

Cantón Tzanjay, San Juan La Laguna, Sololá, Guatemala

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas**

La organización cuenta con alianzas estratégicas con algunas organizaciones que apoyan a Centro Maya Servicio Integral "se llena la ficha médica y allí es donde se determina si necesitan alguna atención médica especializada por ejemplo hay muchos tipos de discapacidad que traen aparejado un problema de salud digamos, el síndrome de Down que muchas veces tienen problemas de corazón entonces en este caso se necesitaría un cardiólogo, o algunos otros que necesitan un genetista, algunos otros que necesitan un neurólogo, entonces tenemos algunos socios en la capital y en La Antigua como La fundación Pediátrica Guatemalteca, o también UNICAR (La Unidad de Cirugía Cardiovascular Guatemalteca) por ejemplo cuando se trata de operaciones. Además, varios médicos especialistas por ejemplo terapistas".

Así mismo la asociación recibe cierto tipo de apoyo con el Gobierno Italiano con enviar voluntarios a la organización para que colaboren con Centro Maya Servicio Integral "Otra alianzas estratégicas COPEDI Coordinadora Departamental para la Atención de Personas con Discapacidad gracias a ser parte de esta coordinadora departamental y miembros en la junta directiva tenemos voz y voto en el CONADI (Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad) creo que esa parte política es bastante importante verdad". Madelyn Ardón 2017.

### **1.2.3. Antecedentes o Historia**

El Centro de rehabilitación comienza a funcionar en los años 90 bajo el nombre de CANDELA por su lema "luz de vida", manteniendo este nombre hasta el

mes de abril de 2004, fecha en la cual cambia su nombre a Centro Maya Xe'kiyaqasiwaan por ser el nombre del lugar en que funcionó a partir de ahí. En junio del año 2010 cambia su nombre a CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL, nombre que mantiene a la fecha. Centro Maya nace de la necesidad de la creación de un centro que brinde los servicios básicos necesarios para la habilitación y rehabilitación de personas con discapacidad de la cuenca sur-oeste del Lago de Atitlán debido a la falta de acceso y la mala calidad de los servicios públicos en Guatemala, en especial en las áreas rurales del interior del país y de la necesidad de informar a la población local sobre el tema de la discapacidad para lograr la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad de la comunidad.

Debido a la desinformación que impera en las áreas rurales de Guatemala, las personas con discapacidad son vistas muchas veces como una carga económica para la familia y no como un miembro más, son discriminados por sus familias y el resto de la comunidad y no son expuestos a una estimulación temprana ni a un diagnóstico o rehabilitación pues incluso algunos de ellos son escondidos y se les niega la posibilidad de compartir con otras personas y desarrollarse integralmente. Incluso las personas con discapacidad que cuentan con familias inclusivas que apoyan su desarrollo, no cuentan con recursos suficientes para tener acceso a los servicios básicos adecuados ni costear los tratamientos requeridos, es por esto que se crea Centro Maya Servicio Integral que brinda este tipo de servicios gratuitamente e implementa proyectos y programas encaminados a la concientización en temas de discapacidad y a la inclusión laboral y social de personas con discapacidad sin discriminación.

Asociación Centro Maya Servicio Integral es una organización guatemalteca sin fines de lucro ubicada en el Lago de Atitlán, específicamente en el Municipio de San Juan La Laguna, Departamento de Sololá. Trabaja en favor de personas con discapacidad en los Municipios de San Juan, San Pablo, San Marcos, Santa Clara, Santa Cruz La Laguna y Santa María Visitación del Departamento de Sololá en

Guatemala a través del desarrollo de programas en las áreas de educación, salud, formación vocacional y ampliación de cobertura contribuyendo a generar oportunidades para la niñez, juventud y adultos con discapacidad, promoviendo su desenvolvimiento e inclusión en la sociedad sin discriminación.

#### **1.2.4. Departamentos o dependencias**

- **Área Estimulación Temprana**

Una intervención temprana en estimulación para potenciar habilidades y desarrollar destrezas es de suma importancia para una persona con discapacidad, es por esta razón por la que se trabaja con niños de 0 a 6 años, edad que coincide con la etapa de mayor plasticidad neuronal que permite una mayor facilidad en la recuperación de las conexiones dando como resultado que surjan nuevas capacidades.

- **Área Educación Especial**

La educación especial se refiere al proceso integral mediante el cual se superan las deficiencias o inadaptaciones de un sistema educativo regular para preparar a personas con necesidades educativas especiales, a través de actividades y atenciones individualizadas con el fin de que puedan recibir un tratamiento educativo adecuado e inclusivo para alcanzar el desarrollo de sus capacidades.

- **Área Fisioterapia**

En esta Área se trabaja la rehabilitación física de usuarios quienes pueden ser personas con discapacidad y otras personas, pertenecientes a la comunidad, que requieren terapia física por alguna otra razón (accidentes, edad avanzada) y no pueden costearla. Se trabaja mediante la utilización de agentes físicos tales como

aire, agua, luz, calor, movimientos mecánicos u otros con el fin de alcanzar el desarrollo adecuado de las funciones que producen los sistemas del cuerpo donde su buen o mal funcionamiento repercute en la cinética o movimiento corporal humana.

- **Área Terapia del Lenguaje**

En el área de audición, voz y lenguaje trabajamos con usuarios de año y medio de edad en adelante. Los usuarios son personas con discapacidad con las cuales el trabajo se realiza de acuerdo con la discapacidad de cada uno; y otras personas que, aunque no tengan una discapacidad, necesitan apoyo del área por alguna otra razón. Como objetivo general se tiene el de lograr la comunicación efectiva en los usuarios, trabajando mediante varios métodos de comunicación entre ellos comunicación oral, lenguaje de señas y comunicación aumentativa y alternativa.

- **Área de Terapia Ocupacional**

Esta terapia se enfoca en la promoción de la salud y bienestar de los usuarios a través de la ocupación, capacitándolos para participar en las actividades de la vida cotidiana y habilitándolos para realizar tareas que optimicen su capacidad para participar en las situaciones de la vida diaria, modificándose el entorno para reforzar esta participación con el fin de lograr su independencia y el mayor grado de autonomía posible para ellos.

- **Área Psicológica**

Los usuarios con discapacidad reciben terapia de rehabilitación con el objetivo de asistirlos a lograr un óptimo funcionamiento psicológico, físico y social. En todo momento se consideran los factores sociales, ambientales, políticos, biológicos y psicológicos que afectan su funcionalidad con el fin de minimizar de esta forma el

impacto que tiene en ellos la discapacidad y optimizar sus habilidades de afrontamiento. De igual manera, se trabaja en la recuperación de los roles sociales y familiares y se trabaja en el proceso de aceptación de su discapacidad.

- **Servicios Médicos**

Esta área se encuentra abierta a usuarios y a personas de la comunidad en general. Brindamos acompañamiento a las personas que requieren evaluación médica general o de alguna especialidad, control de medicamentos y exámenes. Una enfermera de Centro Maya acompaña a los usuarios en todo momento, la cual a su vez apoya en la interpretación de zutujil a español y viceversa.

- **Área Artística**

En Centro Maya se aplica la música, danza y teatro con finalidades terapéuticas con el fin de facilitar y promover la comunicación de los usuarios, sus relaciones interpersonales, aprendizaje, movimiento, expresión, organización, etc. Esto se lleva a cabo en conjunto con otras áreas pues lo que se pretende es satisfacer sus necesidades físicas, mentales, emocionales, sociales y cognitivas.

- **Área de Inclusión Social y Laboral**

Dentro del área de inclusión trabajamos a nivel educativo con los usuarios y se imparten talleres para la comunidad en general con el fin de promover el conocimiento sobre el tema de discapacidad. A nivel departamental nos enfocamos en el empoderamiento de jóvenes a través del programa Líderes en Discapacidad para formar generadores de cambios.

### **1.2.5. Misión**

"Somos una Asociación no lucrativa que brinda educación y rehabilitación para la atención integral de las personas con discapacidad y lucha para lograr la inclusión social y laboral de estas personas sin discriminación. Más que rehabilitación buscamos la inclusión y bienestar de las personas con discapacidad."

### **1.2.6. Visión**

"Ser una institución líder en discapacidad, que a través del cumplimiento de nuestros objetivos contribuye a generar un desarrollo integral e inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad y sus familias en igualdad de derechos y oportunidades"

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

#### ***Objetivo General***

- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad que viven en el área de cobertura de la asociación, sin discriminación alguna.

#### ***Objetivos Específicos***

- Contribuir con la inserción social, laboral y en el bienestar (físico y emocional) de las personas con discapacidad, temporal o permanente, que viven en el área de cobertura de la asociación y con las necesidades educativas especiales, las enfermedades crónicas o terminales.
- Promover a los padres de familia y a la comunidad en general una aceptación en igualdad de derechos a las personas con discapacidad, sin discriminación y exclusión.

- Velar por el respeto a los derechos humanos de los niños, niñas, adolescentes y adultos con discapacidad dentro del marco de la integración social y familiar.

## **Filosofía**

- Más que rehabilitación buscamos la inclusión y bienestar de las personas con discapacidad.

## **Valores**

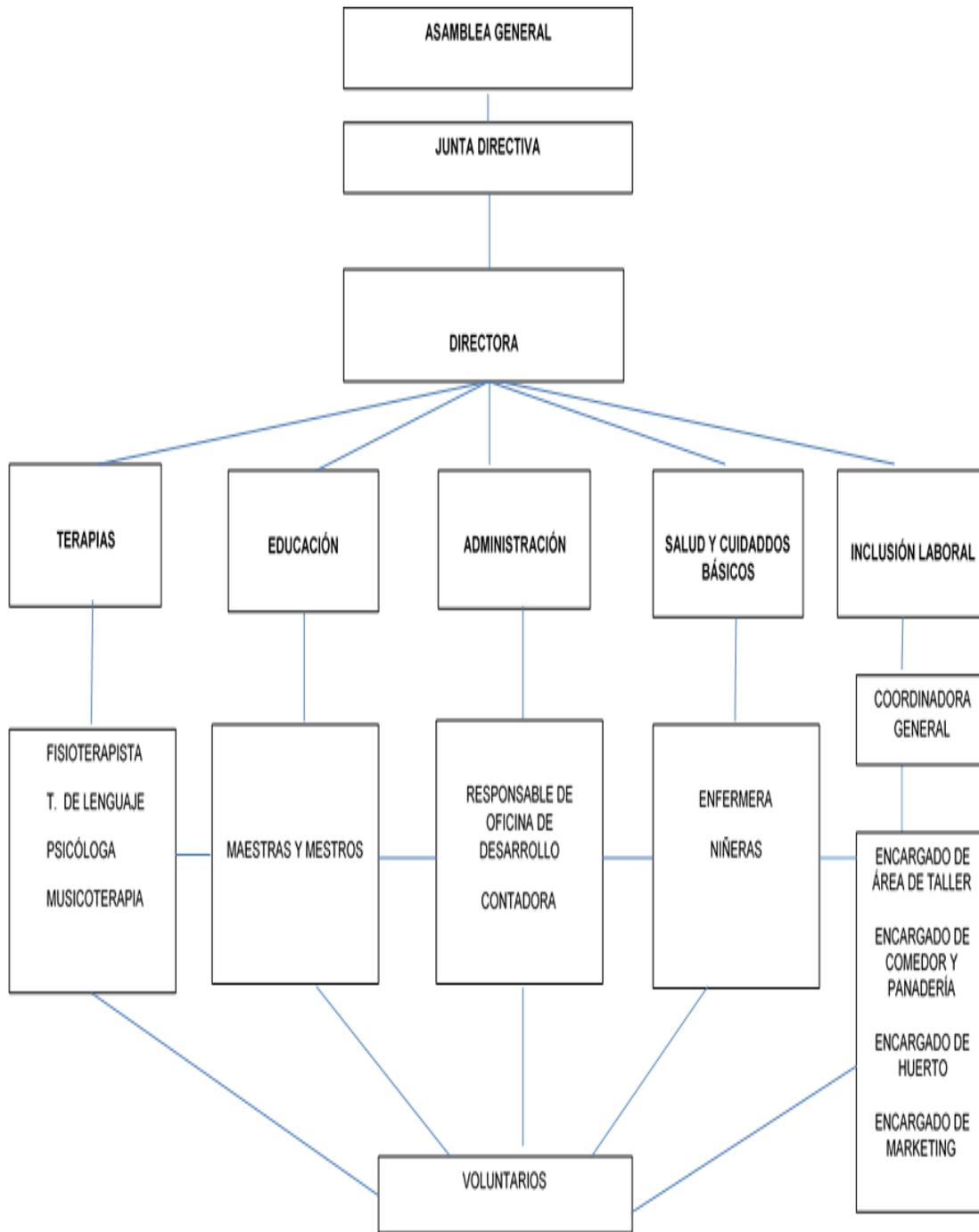
- Responsabilidad: es el cumplimiento de procesos administrativos, programáticos y laborales, realizados con puntualidad y constancia para lograr los objetivos trazados.
- Respeto: un acto de relación con armonía entre los trabajadores y personas con discapacidad y sus familias, promoviendo sus derechos y la igualdad de oportunidades sin importar su condición social y cultural.
- Vocación: la calidad humana para ofrecer servicio profesional con eficiencia y creatividad.
- Disciplina: forma de conducirse y actuar con eficiencia y orden.
- Ética: actitud leal ante sucesos en los cuales se debe mantener íntegra la dignidad de las personas y la defensa de los derechos humanos.
- Comunicación: confianza para transmitir de forma pronta, oportuna, clara y accesible la información en doble vía.
- Cooperación: Unificar esfuerzos para brindar un servicio integral con calidad. Colaborar con otras organizaciones y participar activamente en procesos de cambio social.
- Empatía: comprensión de las emociones, sentimientos y situaciones de los demás, siendo solidarios y colaborativos.

- Honestidad: forma de actuar con transparencia y rectitud en las circunstancias de la vida personal y del trabajo de la organización.
- Motivación: animación, voluntad y pasión para lograr fines, dando sentido de vida y al principio de servicio

### **1.2.8. Público Objetivo**

El público objetivo de Centro Maya Servicio Integral es en favor de personas con discapacidad en los Municipios de San Juan, San Pablo, San Marcos, Santa Clara, Santa Cruz La Laguna y Santa María Visitación del Departamento de Sololá en Guatemala.

### 1.2.9. Organigrama



Fuente: Documento digital en Word Perfil de puestos CM provisto por Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo Centro Maya Servicio Integral, (febrero 2017)

### **1.3. Metodología**

Para la realización de este diagnóstico utilicé el método científico y el instrumento que se utilizó fue la entrevista semiestructurada "Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa" *Manuel Galán Amador 2009* y además se utilizó la investigación bibliográfica para determinar las necesidades de Comunicación Institucional externa de Centro Maya Servicio Integral. *Viviana Contreras 2017*

#### **1.3.1 Descripción del Método**

“Se utilizó para el diagnóstico, la recolección de datos se utilizó la investigación bibliográfica, la observación y la entrevista a personas claves en la organización. Y de esta manera obtener la información es pertinente para la realización del diagnóstico ya que se logra de una manera objetiva y además que cumpla con los requisitos para lograr extraer las necesidades comunicacionales de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores” *Viviana Contreras 2017*. El Método cualitativo La metodología cualitativa es más que un conjunto de técnicas para recoger datos, es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con los actores sociales. Según Donis (2014) “Como método de investigación, la perspectiva cualitativa articula enfoques metodológicos, estrategias y modalidades de investigación, procedimientos metodológicos, técnicas de recolección, sistematización, registro y análisis de información.

### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección**

#### **Entrevista Semiestructurada**

Utilicé la entrevista semiestructurada o no estructurada para la recolección de datos en la elaboración del diagnóstico “de un modo general, una entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas.” (Sabino 1992:118).

#### **Observaciones directas Técnicas Cualitativas**

"Por su versatilidad y rapidez se ajustan más a los requerimientos de nuestra Investigación de tipo exploratorio." Hugo Donis 2014 Se realizaron de dentro de la Organización Centro Maya Servicio Integral; en los puestos de trabajo. Ambiente laboral, servicios hacia los usuarios, observación de las reuniones semanales de trabajo.

#### **Investigación Bibliográfica**

"Para la corroboración de datos como fechas específicas e importantes se recopiló información proporcionada por el equipo de trabajo de Centro Maya Servicio Integral para la elaboración estructurada de este diagnóstico" Viviana Contreras 2017

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	ENCARGADO DE LA ACTIVIDAD
Inscripción al Propedéutico	X		Epesista
Asistencia al Propedéutico	X		Epesista
Solicitud de Formulario para solicitud de Prácticas	X		Epesista
Entrega de formulario a Centro Maya Servicio Integral para firma y sello	X		Epesista
Entrega de Formulario a Escuela de Ciencias de la Comunicación solicitud de carta	X		Epesista
Entrega de Carta de Solicitud de EPSL para Centro Maya Servicio Integral		X	Encargados de EPSL 2017 de la Escuela de Ciencias de Comunicación USAC
Realización de Entrevistas y observación a Personal de Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores		X	Epesista y personal de Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores
Recopilación de información Centro Maya Servicio Integral		X	Epesista
Vaciado de Entrevistas		X	Epesista
Elaboración del Diagnóstico de Comunicación		X	Epesista
Entrega de Diagnóstico de Comunicación		X	Epesista

(Elaborado por Epesista Viviana Contreras 2017)

#### **1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS**

La recopilación de datos fue la observación cualitativa en los puestos de trabajo y por medio de la entrevista semiestructurada a personal clave de Centro Maya Servicio Integral. Las entrevistas semiestructuradas que se realizaron a personas claves en distintas áreas, quienes tienen a su cargo la coordinación y revisión del trabajo que se efectúa internamente, además trabajan directamente con los usuarios de Centro Maya, los resultados que desplegaron las encuestas fue que la principal necesidad es la comunicación externa ya que un Plan de Estratégico de Comunicación externa contribuiría para la recaudación de fondos que es la necesidad prioritaria.

No cuentan con los fondos necesarios para cubrir todos los sueldos, ya que no se cuenta con un fondo permanente y se van supliendo las necesidades conforme van entrando donaciones esporádicas, pero y algunos donantes que sí están contribuyendo de manera mensual.

De las personas que entrevisté coincidieron que la comunicación externa era la más importante y que la comunicación interna es muy buena y que hace unos meses tenían algunas dificultades, pero con algunas implementaciones que hicieron van por buen camino y han mejorado notablemente.

Razón por la que el apoyo comunicacional externo es el más importante para lograr resolver el problema principal que la organización que es la capacidad para recaudar suficientes fondos para lograr cubrir los gastos para el mantenimiento de los programas y poder seguir brindando los servicios a los usuarios.

### 1.4.1. Gráficas e interpretación de resultado las entrevistas

Se presenta el análisis comparativo de las entrevistas realizadas a los jefes tomando varios aspectos (falta de Fondos, comunicación interna y externa y promoción)

TEMA	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3
Puntos de Encuentro	La de Recaudación de fondos ha sido un desafío, generalmente proviene de donantes extranjeros y no se ha logrado capturar los donantes locales	La de Recaudación de fondos ha sido un desafío, generalmente proviene de donantes extranjeros y no se ha logrado capturar los donantes locales	La de Recaudación de fondos ha sido un desafío, generalmente proviene de donantes extranjeros y no se ha logrado capturar los donantes locales
	Comunicación Externa y promoción consideran que es importante ya que no se cuenta con la comunicación externa que sea haya sido efectiva para dar a conocer la organización y tampoco para poder recaudar suficientes fondos	Comunicación Externa y promoción consideran que es importante ya que no se cuenta con la comunicación externa que sea haya sido efectiva para dar a conocer la organización y tampoco para poder recaudar suficientes fondos	Comunicación Externa y promoción consideran que es importante ya que no se cuenta con la comunicación externa que sea haya sido efectiva para dar a conocer la organización y tampoco para poder recaudar suficientes fondos
Puntos de Disenso	Comunicación Interna La comunicación interna en la organización es muy buena tenemos dos reuniones semanales el lunes es una más general, planes, avances, proyectos etc. Y el martes es específica sobre todo lo que se refiere a Alma de Colores y la verdad	Comunicación Interna a veces considero que estamos un poco divorciados con Alma de Colores ya lo hemos discutido con la directora y estamos trabajando con eso ya y tenemos nuestras reuniones dos veces por semana, pero en general creo que tenemos muy buena comunicación.	Comunicación Interna Creo que es muy buena tenemos reuniones semanales y el contador es nuestro enlace entre la oficina central y el restaurante. Pero en general tenemos muy buena comunicación.

(Elaborado por Epesista Viviana Contreras 2017)



## Ficha de Observación Cualitativa

Universidad San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la comunicación  
EPSSL 2017

**Fecha de la observación:**

**Área observada:** Reunión de personal, observación de las áreas de trabajo con los usuarios presentes. Centro Maya Servicio Integral

**Tiempo de la Observación:** 3 horas

Resgos por observar	Aspectos Positivo	Aspecto Negativo	Aspecto Por Mejorar
Relación entre el personal de Centro Maya Servicio Integral	Se observó que hay un ambiente muy agradable y amigable de trabajo dentro del Centro.	Ninguno	Por el momento no hay nada que tengan que mejorar en este sentido
Reuniones de personal	Se realizan 2 reuniones de personal semana donde se lleva a una agenda para poder hablar de los asuntos por resolver, proyectos nuevos, problemas	Ninguno	Que las reuniones pueden ser un poco más cortas
Trabajo en equipo	El personal trabaja muy bien en equipo, son colaboradores dispuestos a ayudar a los demás a cumplir sus objetivos para que el trabajo o las tareas se puedan realizar.	Ninguno	Ninguno
Comunicación entre departamentos	Cuentan con sistema de comunicación digital que está funcionando muy bien primeramente por la aplicación WhatsApp y correos electrónicos que les funciona muy bien hasta el momento.	hay dos personas en la organización que cuentan con un teléfono inteligente y lo otro es tener mejor comunicación	Por el momento no todos pueden comunicarse por la aplicación WhatsApp y
Comunicación entre la dirección y los demás departamentos	: La accesibilidad de la dirección hace que la comunicación sea buena y rápida principalmente porque, aunque la directora no se encuentre el lugar la aplicación de WhatsApp ha resultado muy inmediata y de fácil uso para la comunicación	Que no todo el personal tiene un teléfono inteligente	Que todo el personal tenga un teléfono inteligente.
Relación entre el personal y los usuarios	La relación entre los usuarios y el personal del Centro es muy estrecha, el profesionalismo con el que se desarrolla el personal es notorio y sobre todo la entrega, la pasión con la que desarrollan su trabajo son claves para que este proceso se lleve a cabo de la mejor manera, se puede notar la confianza que los usuarios tienen con el personal y existe un vínculo especial de trabajo en equipo y la disponibilidad de los usuarios de querer mejorar y desarrollarse dentro del programa.	Ninguno	Ninguno
Comunicación entre el personal y los usuarios	La comunicación es fluida y muy buena de la observación se pudo establecer que los usuarios tienen una comunicación muy buena con el personal del Centro lo que hace que el trabajo se lleve a cabo y se logren los objetivos con los usuarios	Ninguno	Ninguno

(Elaborado por Epesista Viviana Contreras 2017)

## 1.5. Radiografía de la institución

Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social inició sus labores en el 2010 se encuentra ubicado en Cantón Tzanjay, San Juan La Laguna Sololá Guatemala. Cuenta con un total de 16 empleados y 2 voluntarios.

Nombre	Puesto	Atribuciones
Leticia Mendoza	Directora	Buscar financiamiento de la institución para su sostenimiento. Ser responsable de mantener ordenado su área de trabajo. Dar apoyo en las actividades de festividad o extras que organice centro maya servicio integral o en las que el Centro sea invitado.
Madelyn Ardón Tórtola	Responsable de la Oficina de Desarrollo	Clasificar a los donantes a través de una base de datos, dividiendo las organizaciones y las fundaciones desde las personas que apoyan individualmente. Redactar proyectos como método de recaudación de fondos, Implementar nuevas estrategias de comunicación para mantener las relaciones con los donantes
Milton Cristóbal Chac Cholotío	Encargado de La Contabilidad	Prestar servicios como Contador o Contadora de Centro Maya Servicio Integral. Ser responsable de mantener ordenado su área de trabajo. Dar apoyo en las actividades de festividad o extras que organice centro maya servicio integral o en las que el Centro sea invitado.
Aliche Quattrocchi	Encargado de Fisioterapia Voluntaria	Prestar servicios como Fisioterapeuta y Terapeuta Ocupacional a los niños, niñas, jóvenes y adultos que necesitan de su servicio que asisten a Centro Maya Servicio Integral. Suscribir junto con los demás terapeutas las planificaciones individuales de todos los niños y jóvenes que asisten a Centro Maya.
Ixmucane López	Responsable del área de Psicología	Prestar servicios como Psicólogo o Psicóloga a los niños, niñas, jóvenes y adultos que necesitan de su servicio que asisten a Centro Maya Servicio Integral. Suscribir junto con los demás terapeutas las

		planificaciones individuales de todos los niños y jóvenes que asisten a Centro Maya.
Amelase García	Responsable de terapia del Lenguaje	Prestar servicios como Terapeuta de Audición, Voz y Lenguaje a los niños, niñas, jóvenes y adultos que necesitan de su servicio que asisten a Centro Maya Servicio Integral. Suscribir junto con los demás terapeutas las planificaciones individuales de todos los niños y jóvenes que asisten a Centro Maya.
Edgar Anthony Mendoza	Responsable de Musicoterapia, Danza y teatro	Prestar servicios como Maestro de Música y Musicoterapeuta a los niños, niñas, jóvenes y adultos que necesitan de su servicio que asisten a Centro Maya Servicio Integral. Suscribir junto con los demás terapeutas las planificaciones individuales de todos los niños y jóvenes que asisten a Centro Maya.
Mary Quic	Enfermería	Prestar servicios como Enfermera a los niños, niñas, jóvenes y adultos que necesitan de su servicio que asisten a Centro Maya Servicio Integral.
Ana Lila Mendoza	Recepción	Responsable de la recepción y todo lo relacionado con la administración
Rosario Ratzán Tiney	Coordinadora General de Taller Alma de Colores	Responsable del taller de Alma de Colores coordinación de todas las actividades.
María Raquel Ujpán Mendoza	Coordinadora de Artesanía y Costura	Encargada de la elaboración de productos nuevos de artesanía y costura
Francesco Martelli	Responsable de Mercadeo y Comunicación (Voluntario)	Encargado de crear la comunicación y mercadeo para el taller Alma de Colores
Manuel Yojcom Mendoza	Asistente de Mercadeo y Comunicación	Asistir al responsable de mercadeo de comunicación en el área.
Marta Bramati	Encargada de Panadería	Elaboración y entrega del pan
Pablo Jesús Ratzán Ixcayá	Encargado de Caja y mesero	Encargado del cuadro de caja y Mesero
Leonardo Sumoza	Chef	Encargado de la elaboración de alimentos y nuevos menús
Diego Armando Ujpán	Encargado del Huerto	Encargo del cuidado del Huerto

**Fuente: Documento digital en Word Perfil de puestos CM provisto por Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo Centro Maya Servicio Integral, (Febrero 2017) Los últimos datos fueron actualizados el 5 de Octubre 2017**

### **1.5.1. Fortalezas**

- Cuentan con muy buena comunicación interna ya que tienen dos reuniones la semana con las diferentes áreas y departamentos.
- Instalaciones adecuadas para proporcionar los servicios a los usuarios.
- Cuentan con el personal calificado para proveer los servicios integrales.
- Un ambiente de trabajo de respeto e inclusión
- Mobiliario de cómputo básico y con los programas adecuados
- Cuentan con un nuevo logo que más adecuado al nombre de la organización
- Bifoliar nuevo
- Página web

### **1.5.2. Oportunidades**

- Realizar la Plan de Estratégico Comunicación externa para darse a conocer y poder recaudar fondos para cubrir con su presupuesto.
- Dar a conocer a la organización en más países extranjeros para que más voluntarios puedan colaborar con la organización
- Crear más alianzas estratégicas que contribuirán a la obtención de recursos de personal médico especializado para los usuarios
- Utilizar el Plan de Estratégico Comunicación Externa para lograr donaciones nacionales y extranjeras.
- Contribuir con más población con discapacidad en el área y cubrir más municipios.
- Obtener más fondos para implementar nuevos servicios a los usuarios.

### **1.5.3. Debilidades**

- Falta de fondos en general para cubrir el presupuesto anual
- No cuentan con los fondos necesarios para la realización de un Plan Estratégico de Comunicación Externa.
- Falta de instrumentos de comunicación externa para darse a conocer en el extranjero y a nivel nacional.
- Bifoliar nuevo solo en formato digital.
- Página web no terminada.

### **1.5.4. Amenazas**

- El no lograr recaudar el presupuesto necesario para cubrir los gastos de funcionamiento de los diferentes programas.
- No tener los fondos para cubrir gastos de planilla.
- No contar con la comunicación institucional necesaria para darse a conocer a los usuarios y a los posibles donantes tanto nacionales como extranjeros.
- Riesgo de no poder brindar los servicios necesarios a los usuarios.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **“Plan Estratégico de Comunicación Externa Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores”**

##### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

Desde sus inicios en el año de 1990 que originalmente nació con el Nombre de CANDELA por su lema "Luz de Vida" pero no fue hasta junio del 2010, cambia su nombre a CENTRO MAYA SERVICIO INTEGRAL, nombre que mantiene hasta la fecha. Nace debido a la necesidad de la creación de un centro que brinde los servicios básicos necesarios para la habilitación y rehabilitación de personas con discapacidad de la cuenca sur-oeste del Lago de Atitlán debido a la falta de acceso y la mala calidad de los servicios públicos en Guatemala, en especial en las áreas rurales del interior del país y de la necesidad de informar a la población local sobre el tema de la discapacidad para lograr la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad de la comunidad.

Sin embargo a lo largo de estos años la asociación ha recibido una parte de financiamiento extranjero principalmente del fundador y diferentes organizaciones, la falta de un Plan Estratégico de Comunicación Externa ha dificultado a lo largo de su trayectoria dar a conocer los servicios que proveen a la población a nivel nacional y extranjero para lograr una recaudación de fondos que contribuya a alcanzar sus metas económicas para y continuar con los servicios y mantener ofreciéndoles a la población.

A lo largo de estos años algunos de los materiales o herramientas que han utilizado para la comunicación externa han sido, materiales publicitarios impresos en una impresora convencional de la organización volantes, afiches para eventos a nivel local. En cuanto a redes sociales y el uso de Internet han utilizado Facebook, un perfil en Idealist.org, la página web que aún no se encuentra en funcionamiento porque no está terminada debido a que un voluntario la estaba trabajando, pero no la completó.

En febrero de 2016 se abre la Oficina de Desarrollo a cargo de Madelyn Ardón que tiene como objetivo principal trabajar la implementación de medios de promoción, y a lo largo del último año se logra la creación e implementación del logo de la organización, el cual se cambia completamente ya que el existente no comunicaba el mensaje del trabajo de la organización, se imprimen los gafetes para el personal, se realizan bifolios en inglés y español en formato digital, además se ha utilizado la red social Facebook para la comunicación externa.

Así mismo el programa de Alma de Colores cuenta con algunos materiales en formato digital a los que se realizarán cambios necesarios para que todos los materiales tengan una misma línea gráfica comunicacional homogénea utilizando en logo en todos los materiales a realizar y los que se editaran para poder posicionar la marca con el Centro Maya Servicio Integral ya que es parte de la misma organización.

## **2.2. OBJETIVOS COMUNICACIÓN**

### **2.2.1. Objetivo General**

- Mejorar la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores.

### 2.2.2. **Objetivos Específicos**

- Crear una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso de los objetivos de la organización,
- Informar a la población, visitantes y potenciales donantes de la existencia de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores y los servicios que ofrece a la población con discapacidad de la región.
- Crear materiales y para la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores.
- Crear nuevas herramientas para la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores.
- Fortalecer los medios y canales de comunicación actuales y posicionar nuevos.
- Empoderar y proveer conocimiento y el manejo de las redes sociales para la promoción de la organización.

### 2.3. **PROPUESTA**

El plan Estratégico de Comunicación Externa pretende lograr el fortalecimiento de la comunicación en Centro Maya Servicio Integral por medio de un buen plan de comunicación y lograr de esta manera llegar al público objetivo que se ha establecido previamente para incrementar el ingreso de donaciones para la organización y que de esta manera pueda cubrir con su presupuesto actual.

### 2.4. **PÚBLICO OBJETIVO**

**Nacionales:** Personas con discapacidad que puedan usar los servicios que Centro Maya Servicio Integral ofrece; personas individuales empresas, organizaciones potenciales donantes.

**Extranjeros:** Personas individuales, empresas y organizaciones potenciales donantes o colaboradores.

## 2.5. MENSAJE

Apelativo e informativo

**"Servicio, Educación, Empoderamiento, Rehabilitación e inclusión laboral y social."**

## 2.6. ESTRATEGIAS

Durante la ejecución del Plan de Estratégico de Comunicación Externa se desarrollarán tres estrategias principales:

- **La creación, implementación de una línea gráfica comunicacional homogénea su la comunicación, conduce a la recaudación de fondos para la sostenibilidad los servicios que ofrecen actualmente.**
- **Descripción de la estrategia:** Esta estrategia se realizará la edición de algunos materiales existente y al creación de nuevos materiales creando una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso los objetivos de la organización, el trabajo que realiza en la el municipio de San Juan La Laguna, además los materiales se realizarán en dos idiomas español e inglés para lograr el alcance de ambos grupos objetivos extranjeros y nacionales en los dos idiomas.
- **La Creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.**

- **Descripción de la estrategia:** Los materiales impresos y digitales se posicionarán los materiales estratégicamente para que logren el impacto deseado, en el municipio y lugares aledaños y en las medios digitales y canales existentes. El material impreso será colocado en lugares visibles para que cumpla con su propósito, en las instalaciones de la organización en Centro Maya Servicio Integral y en el Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y contribuir a la recaudación de fondos.
- **Capacitación y empoderamiento al equipo de trabajo para lograr mejores prácticas y los objetivos comunicacionales exitosamente.**
- **Descripción de la estrategia:** La importancia de empoderar y proveer conocimiento y el manejo de las herramientas existentes de promocionar de manera gratuita, implementando el uso constante de las redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube para lo cual se capacitarán cuatro personas de la organización para el uso de adecuado de dichas redes sociales y de esta manera tener mayor impacto en el público objetivo.

## 2.7. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Las siguientes acciones se realizarán durante los dos meses de práctica: Edición y creación de materiales digitales con una línea gráfica comunicacional Homogénea.

- Impresión, edición y colocación de muro de informativo
- Materiales digitales e impresos
- Colocación de Pancartas en un punto estratégico
- Creación de vídeo informativo
- Capacitación de para Community Manager Manejo de Redes Sociales

## Tabla de Formato de Presentación de Acciones

<b>ACCIÓN 1</b>	<b>Edición y creación de materiales digitales con una línea gráfica comunicacional Homogénea.</b>
<b>A qué estrategia corresponde la acción: La creación, implementación de una línea gráfica comunicacional homogénea su la comunicación, conduce a la recaudación de fondos para la sostenibilidad los servicios que ofrecen actualmente.</b>	Esta estrategia se realizará la edición de algunos materiales existente y a la creación de nuevos materiales creando una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso los objetivos de la organización, el trabajo que realiza en la el municipio de San Juan La Laguna, además los materiales se realizarán en dos idiomas español e inglés para lograr el alcance de ambos grupos objetivos extranjeros y nacionales en los dos idiomas.
<b>Problema</b>	Los materiales actuales no cuentan con una línea gráfica comunicacional homogénea
<b>Producto</b>	Material impreso: Volante, (media carta full color tiro papel glossy) bifoliar (media a carta full color tiro y retiro papel glossy) Pancarta (Mantas vinílicas impresión digital de 1.50x60 centímetros, base de madera) Video informativo Institucional (Centro Maya Servicio Integral duración 5 minutos) muro informativo (Consta de 21 marcos de distintos tamaños, 8x10, 11x14, 18x20 y 20x24 pulgadas respectivamente.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Mejorar la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores y crear una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso de los objetivos de la organización.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo, apelativo
<b>Público objetivo</b>	Externo nacionales y Extranjeros
<b>Medio de difusión</b>	Material impreso: colocación en 2 puntos estratégicos en la entrada de dentro de las instalaciones de Centro Maya Servicio Integral y en la entrada del Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores.

<b>ACCIÓN 2</b>	<b>Impresión de materiales digitales</b>
<p><b>A qué estrategia corresponde la acción:</b>  <b>La creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.</b></p>	<p>Los materiales impresos y digitales se posicionarán los materiales estratégicamente para que logren el impacto deseado, en el municipio y lugares aledaños y en las medios digitales y canales existentes. El material impreso será colocado en lugares visibles para que cumpla con su propósito, en las instalaciones de la organización en Centro Maya Servicio Integral y en el Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y contribuir a la recaudación de fondos.</p>
<p><b>Problema</b></p>	<p>La organización no cuenta con materiales impresos para poder entregar a los visitantes a la organización y tampoco de información impresa en puntos estratégicos</p>
<p><b>Producto</b></p>	<p>Materiales impresos: 2,500 Volantes media carta full color tiro papel glossy; 2,500 Bifoliales media a carta full color tiro y retiro papel glossy; 3 Pancartas mantas vinílicas impresión digital de 1.50x60 centímetros, base de madera, 3 Impresiones de materiales Impresiones fotográficas 11x14 pulgadas 8 Impresiones fotográficas 8x10 pulgadas para muro informativo Muro Informativo de Centro Maya Servicio Integral.</p>
<p><b>Objetivo Comunicacional</b></p>	<p>Informar a la población, visitantes y potenciales donantes de la existencia de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de</p>

	Inclusión Laboral y Social Alma de Colores y los servicios que ofrece a la población con discapacidad de la región.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo, apelativo
<b>Público objetivo</b>	Externos Nacionales y extranjeros
<b>Medio de difusión</b>	Espacio físico en las oficinas de Centro Maya Servicio Integral, y La entrada del Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores.

<b>ACCIÓN 3</b>	<b>Creación e impresión y colocación de Muro de informativo</b>
<b>A qué estrategia corresponde la acción: La creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.</b>	Los materiales impresos y digitales se posicionarán los materiales estratégicamente para que logren el impacto deseado, en el municipio y lugares aledaños y en las medios digitales y canales existentes. El material impreso será colocado en lugares visibles para que cumpla con su propósito, en las instalaciones de la organización en Centro Maya Servicio Integral y en el Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y contribuir a la recaudación de fondos.
<b>Problema</b>	La organización no cuenta con un muro informativo para los visitantes que llegan por primera vez a visitar, se puedan informar de cómo funciona la organización en un breve espacio de tiempo y sin que tener que realizar un tour para no interrumpir las actividades de los usuarios.
<b>Producto</b>	3 impresiones de materiales Impresiones fotográficas 11x14 pulgadas 8 Impresiones fotográficas 8x10 pulgadas para muro informativo y textos informativos fotografías Muro Informativo de Centro Maya Servicio Integral
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Informar a la población, visitantes y potenciales donantes de la existencia de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores y los servicios que ofrece a la población con discapacidad de la región y crear una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso de los objetivos de la organización.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo, apelativo
<b>Público objetivo</b>	Externo Nacionales y extranjeros
<b>Medio de difusión</b>	Muro informativo en un espacio en la entrada principal de las oficinas de Centro Maya Servicio Integral

<b>ACCIÓN 4</b>	<b>Colocación de Materiales impresos (Pancartas) en un punto estratégico</b>
<p><b>A qué estrategia corresponde la acción: La implementación de una línea gráfica comunicacional homogénea en la comunicación, conduce a la recaudación de fondos para la sostenibilidad los servicios que ofrecen actualmente y La creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.</b></p>	<p>La primera estrategia se realizará la edición de algunos materiales existente y a la creación de nuevos materiales creando una línea gráfica comunicacional homogénea que permita describir un mensaje claro y conciso los objetivos de la organización, el trabajo que realiza en la el municipio de San Juan La Laguna, además los materiales se realizarán en dos idiomas español e inglés para lograr el alcance de ambos grupos objetivos extranjeros y nacionales en los dos idiomas. La segunda corresponde a los materiales impresos y digitales se posicionarán los materiales estratégicamente para que logren el impacto deseado, en el municipio y lugares aledaños y en las medios digitales y canales existentes. El material impreso será colocado en lugares visibles para que cumpla con su propósito, en las instalaciones de la organización en Centro Maya Servicio Integral y en el Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y contribuir a la recaudación de fondos.</p>
<b>Problema</b>	<p>Muchas personas visitan el lugar, pero no han recibido información sobre la organización por falta de materiales impresos en lugares estratégicos</p>
<b>Producto</b>	<p>Pancartas mantas vinílicas impresión digital de 1.50x60 centímetros, base de madera</p>
<b>Objetivo Comunicacional</b>	<p>Fortalecer los medios y canales de comunicación actuales y posicionar nuevos.</p>
<b>Tipo de mensaje</b>	<p>Informativo, apelativo</p>
<b>Público objetivo</b>	<p>Nacionales y extranjeros</p>
<b>Medio de difusión</b>	<p>Colocadas en la entrada principal del Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores en San Juan La Laguna, Sololá</p>

<b>ACCIÓN 5</b>	<b>Creación de vídeo informativo Institucional</b>
<b>A qué estrategia corresponde la acción: La creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.</b>	Los materiales impresos y digitales se posicionarán los materiales estratégicamente para que logren el impacto deseado, en el municipio y lugares aledaños y en las medios digitales y canales existentes. El material impreso será colocado en lugares visibles para que cumpla con su propósito, en las instalaciones de la organización en Centro Maya Servicio Integral y en el Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y contribuir a la recaudación de fondos.
<b>Problema</b>	La organización no cuenta con material de video para promoción en las redes sociales
<b>Producto</b>	Video Institucional informativo de Centro Maya Servicio Integral duración 5 minutos
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Crear nuevas herramientas para la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores. Fortalecer los medios y canales de comunicación actuales y posicionar nuevos.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo apelativo
<b>Público objetivo</b>	Externo Nacional y extranjero
<b>Medio de difusión</b>	Vídeo informativo en redes sociales, página Web y difundirlo a los visitantes a la organización.

<b>ACCIÓN 6</b>	<b>Capacitación de para Manejo de Redes Sociales</b>
<b>A qué estrategia corresponde la acción: Capacitación y empoderamiento al equipo de trabajo para lograr mejores prácticas y los objetivos comunicacionales exitosamente.</b>	La importancia del conocimiento y el manejo de las herramientas existentes de promocionar de manera gratuita, implementando el uso constante de las redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube para lo cual se capacitarán cuatro personas de la organización para el uso de adecuado de dichas redes sociales y de esta manera tener mayor impacto en el público objetivo.
<b>Problema</b>	La organización no cuenta actualmente con una persona específica que se dedique al uso frecuente de las redes sociales
<b>Producto</b>	Capacitación de Community Manager (Manejo de Redes Sociales) dos sesiones de un día.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	<p>Informar a la población, visitantes y potenciales donantes de la existencia de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores y los servicios que ofrece a la población con discapacidad de la región.</p> <p>Crear materiales y para la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores.</p> <p>Crear nuevas herramientas para la comunicación externa de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Labora y Social Alma de Colores.</p>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo /educativo
<b>Público objetivo</b>	Interno, 1 voluntario y 3 personas parte del equipo de trabajo de la Organización
<b>Medio de difusión</b>	Capacitaciones presenciales en el Café y Comedor del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores

## **Capítulo III**

### **3. INFORME DE EJECUCIÓN:**

Para lograr el desarrollo del proyecto, fue necesaria la movilización y estadía en San Juan La Laguna, Sololá, por varios meses, los primeros meses se realizó la investigación con la metodología cualitativa para el diagnóstico y para luego ejecutar el Plan Estratégico de Comunicación Externa que se detalla a continuación.

#### **3.1. PROYECTO DESARROLLADO**

**"Plan Estratégico de Comunicación Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores"**

##### **3.1.1. Financiamiento**

El financiamiento para la ejecución del "Plan Estratégico de Comunicación Centro Maya Servicio Integral" se puede desglosar de la siguiente manera: Q.1,600.00 se cubrió a base de donaciones y Q.9,866.00 lo cubrió el epesista para un total del costo del proyecto de Q.11,844.00.

### 3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
2,500	Bifolios media a carta full color tiro y retiro papel glossy	0.47	Q.1,175.00
2,500	Volantes media carta full color tiro papel glossy	0.32	Q.800.00
3	Pancartas mantas vinílicas impresión digital de 1.50x60 centímetros, base de madera	68.00	Q.204.00
3	Impresiones fotográficas 11x14 pulgadas para Muro Informativo de Centro Maya Servicio Integral.	30.00	Q.90.00
8	Impresiones fotográficas 8x10 pulgadas para muro informativo Muro Informativo de Centro Maya Servicio Integral.	15.00	Q.120.00
15	Marcos para fotos 8x10 pulgadas	15.00	Q.225.00
3	Marcos para fotos 11x14 pulgadas	30.00	Q.90.00
2	Marcos para fotos 18x20 pulgadas	50.00	Q.100.00
1	Marco para fotos 20x24 pulgadas	150.00	Q.150.00
30	Clavos de concreto para Muro Informativo	0.40	Q.12.00
1	Video Institucional informativo duración 5 minutos	Q.1,500.00	Q.1,500.00
1	Asesoría Comunicacional para la realización del Plan Estratégico de Comunicación Externa por dos meses	Q.7,000.00	Q.7,000.00
	<b>Total, del costo del proyecto</b>		<b>Q.11,466.00</b>

Cantidad	Financiamiento
Q.1,600.00	Donaciones
Q.9,866.00	Epesista
<b>Q.11,466.00</b>	<b>TOTAL</b>

Elaborado por Epesista Claudia Viviana Contreras Girón de Julio 2017

### 3.1.3 Beneficiarios

Con la ejecución del "Plan Estratégico de Comunicación" se beneficiaron los 125 usuarios de Centro Maya Servicio Integral, ya que con esta estrategia ejecutada se logrará recaudar más donaciones y con lo cual se podrá continuar con los programas de terapias para los usuarios de la organización.

BENEFICIARIOS	BENEFICIOS
Beneficiarios Primarios: 125 usuarios de los Servicios de Centro Maya Servicio Integral y El Taller de Inclusión laboral Alma de Colores	El beneficio principal es para los usuarios de Centro Maya Servicio Integral y el Taller de Inclusión Laboral Alma de Colores, ya que con el plan de Estrategia de Comunicación se incrementarán la cantidad de donaciones y por lo tanto los servicios con los que cuentan actualmente los usuarios continuarán.
Beneficiarios Secundarios: Personal de la Organización (6 personas) que se beneficiaron con la implementación del Plan de la Estrategia de Comunicación	<p><b>Encargada de la Oficina de Desarrollo:</b> Creación del Plan Estratégico de Comunicación para lograr recaudación de fondos para poder seguir con los programas de terapias establecidos para los usuarios. La formulación del Plan Estratégico de comunicación para dar a conocer de manera externa a la organización, y el expertise en comunicación del Epesista para lograr captar más donantes de esta manera lograr financiar sus proyectos existentes y lograr financiar nuevos proyectos.</p> <p><b>Encargado de Mercadeo y Comunicación:</b> Creación de una estrategia de Comunicación para lograr materiales para mercadeo y de esta manera dar a conocer a la organización a posibles donantes. Que recibió el personal fue el expertise en comunicación del Epesista para lograr dar a conocer la organización y de esta manera lograr financiar sus proyectos existentes y lograr financiar nuevos proyectos. La formulación del Plan Estratégico de</p>

	<p>comunicación para dar a conocer de manera externa a la organización</p> <p><b>Coordinadora General del Taller Alma de Colores:</b> el beneficio que recibió él fue el expertise en comunicación del Epesista para dar a conocer la organización y de esta manera lograr financiar los proyectos existentes y financiar nuevos proyectos de inclusión Social y laboral.</p> <p><b>Coordinadora de Artesanía y Costura:</b> recibió el expertise en comunicación del Epesista para lograr tener el conocimiento de cómo manejar las redes sociales por medio de la capacitación de Community Manager y dar a conocer sobre los productos que se confeccionan en el taller de costura de esta manera lograr financiar sus proyectos existentes y lograr financiar nuevos proyectos.</p> <p><b>Asistente de Mercadeo y Comunicación:</b> El beneficio que recibió fue el expertise en comunicación del Epesista para lograr un buen manejo de las redes sociales por medio de la capacitación de Community Manager y dar a conocer la organización y de esta manera lograr financiar sus proyectos existentes y lograr financiar nuevos proyectos.</p> <p><b>Encargado de la Contabilidad:</b> recibió el expertise en comunicación del Epesista para realizar los diseños de los materiales digitales de una manera homogénea e incluyendo una estrategia de comunicación en cada material realizado lograr dar a conocer la organización, adicionalmente adquirió el conocimiento del manejo de redes sociales por medio de la capacitación de Community Manager.</p>
--	--

### 3.1.4. Recursos Humanos

Personal de Centro Maya Servicio Integral y del Taller de Inclusión laboral y Socia Alma de Colores que colaboró con el epesista

<b>Personal Beneficiado</b>	<b>Cargo</b>	<b>Apoyo</b>
Madelyn Ardón Tórtola	Responsable de La Oficina de Desarrollo	Supervisión y apoyo en determinar las necesidades de la organización al momento de la elaboración del plan, coordinación del personal para que colaborarán en la ejecución del plan.
Rosario Ratzán Tiney	Coordinadora General de Taller Alma de Colores	Facilitación de la sesión fotográfica para los productos del taller.
Milton Cristóbal Cholutío Chac	Encargado de Contabilidad	Diseño de los materiales de comunicación facilitó las herramientas como cañonera, y pantalla para llevar a cabo la capacitación de Community Manager
Francesco Martelli	Encargado de Mercadeo y Comunicación	Ayudar a lograr guiar el plan estratégico de comunicación orientado a las necesidades de la organización. Guiar al

		personal para colaborar con la entrega de información necesaria para realizar los materiales del Pla de la Estrategia de Comunicación.
María Raquel Ujpán Mendoza	Coordinadora de Artesanía y Costura	Facilitación de la sesión fotográfica para los productos del taller.
Manuel Yojcom Mendoza	Asistente de Mercadeo y Comunicación	Facilitación y el espacio donde se llevó a cabo la Capacitación de Community Manager

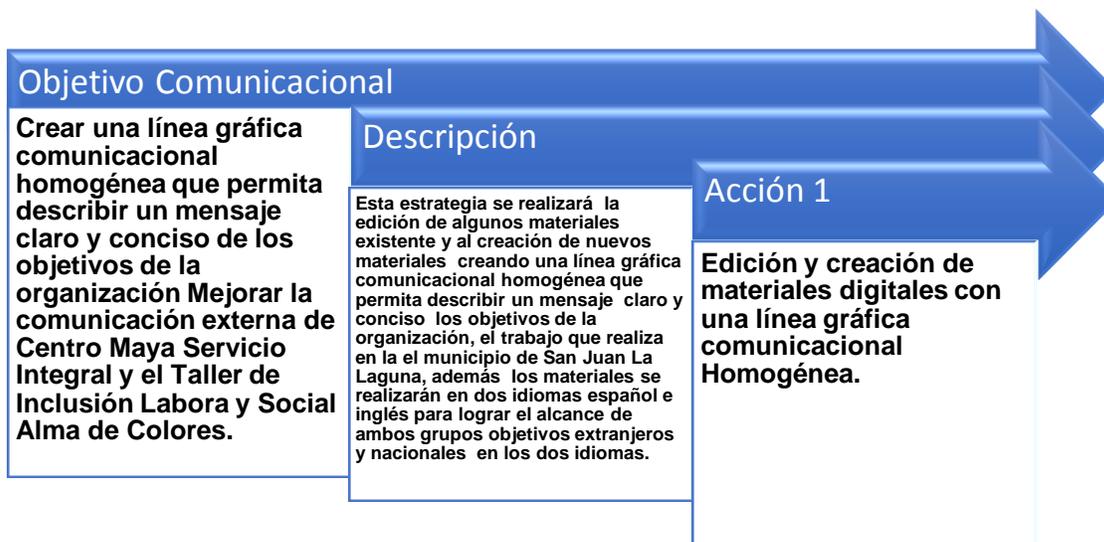
### 3.1.5. Área Geográfica de Acción

"Centro Maya Servicio Integral, y Taller de Inclusión Laboral y Social en el Café y Comedor Alma de Colores San Juan La Laguna, Sololá Guatemala"

### 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

**ESTRATEGIA UNO:** La creación, implementación de una línea gráfica comunicacional homogénea su la comunicación, conduce a la recaudación de fondos para la sostenibilidad los servicios que ofrecen actualmente.

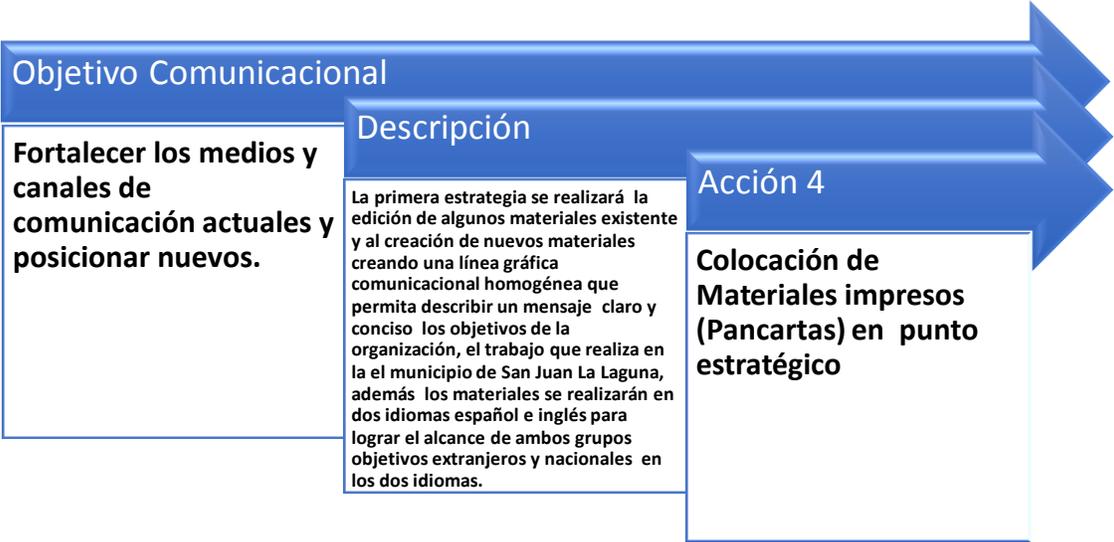
#### Acción 1



[Fotografía de Milton Cholutío]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017). Oficina de Madelyn Ardón Tortóla (Izquierda) Responsable de la Oficina de Desarrollo Centro Maya Servicio Integral Epesista Viviana Contreras (Derecha) en reunión del trabajo durante la práctica.

**ESTRATEGIA UNO:** La creación, implementación de una línea gráfica comunicacional homogénea su la comunicación, conduce a la recaudación de fondos para la sostenibilidad los servicios que ofrecen actualmente y **ESTRATEGIA DOS:** La Creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.

**Acción 4**



## Pancarta 1



**ALMA DE COLORES**

Es un taller de inclusión laboral y social para personas con discapacidad en el Lago de Atitlán, ubicado en San Juan La laguna, se trabaja con más de 25 personas, entre las edades de 16 y 44 años, empleándoles en cinco áreas de trabajo: artesanía, costura, panadería, huerto orgánico y un café comedor. Nace como una de las áreas de trabajo de Centro Maya, organización que empezó a trabajar desde los 90 en el tema de la discapacidad. Como una necesidad que tienen los usuarios que atiende el centro cuando empiezan la edad adulta, para tener un empleo.

Los trabajadores de Alma de Colores, reciben ingresos justos y otros beneficios como, terapias, transporte, una caja de salud y préstamos sin intereses que lo usan para su educación o para un negocio propio.

Alma de colores, existe gracias al apoyo de varias organizaciones y de las ventas que realiza.

**Objetivo:**  
Promover un modelo de empresa social en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

**Filosofía:**  
Justicia, inclusión, solidaridad, respeto a los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente.



## Pancarta 2

### Taller de Artesanía:

Fue el primero en ser implementado en el 2011. Desde entonces ha crecido, mejorando cada vez más la calidad de los productos. Actualmente se trabaja con semillas locales y macramé, creando productos originales y creativos que se venden tanto a nivel local como a nivel internacional.



### Taller de Costura:

Este taller empezó en el 2014, gracias al apoyo de varias organizaciones por medio de la donación de máquinas de coser, con los cuales se ha capacitado a las personas con discapacidad. Trabajamos una línea de productos contelas recicladas y con tejidos de la región.



### Panadería:

Fue el segundo taller establecido en el 2012, capacitando a varias personas con discapacidad en las técnicas de hacer pan. Se realiza pan integral, con masa madre y semillas. Actualmente vendemos a domicilio en San Marcos, San Juan, San Pedro y algunas veces en mercados, siempre a precios accesibles para apoyar el consumo de productos saludables.



[Diseño de Milton Cholotío, Contador del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, textos Francesco Martelli Responsable de Mercadeo y Comunicación del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y Epesista Viviana Contreras]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017)

## Pancarta 3

### Huerto Orgánico.

Nace en el 2015 promoviendo la soberanía alimentaria por medio de una alimentación saludable y el cuidado del medio ambiente con las buenas prácticas de la agricultura orgánica. También es un lugar de capacitación para los estudiantes de escuelas locales e internacionales



### Café y Comedor.

Nace en el 2015 como espacio para promover el consumo de productos locales, entre los cuales verduras orgánicas de nuestro propio huerto, el uso consciente de los recursos naturales y la valorización de platos típicos de la cultura indígena Tzutujil, y por supuesto la integración y dignificación de las personas con discapacidad.

Aparte de servir deliciosos almuerzos, desayunos y refacciones, el comedor promueve actividades culturales, mercados de productos locales y actividades educativas sobre la importancia de la comida saludable y temas de discapacidad.

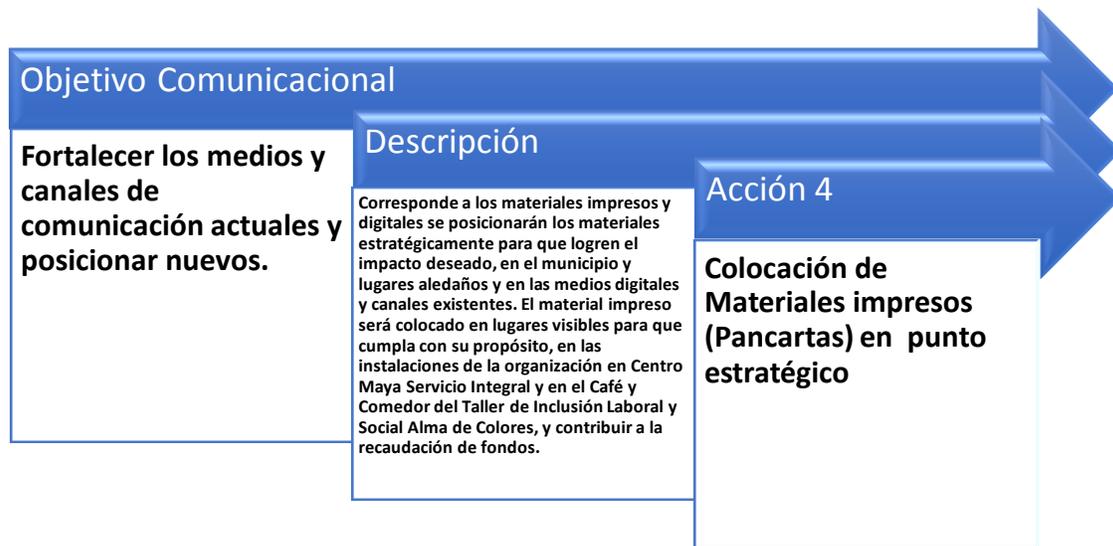


[www.almadecolores.org](http://www.almadecolores.org)



[Diseño de Milton Cholotío, Contador del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, textos Francesco Martelli Responsable de Mercadeo y Comunicación del Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores, y Epesista Viviana Contreras]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017)

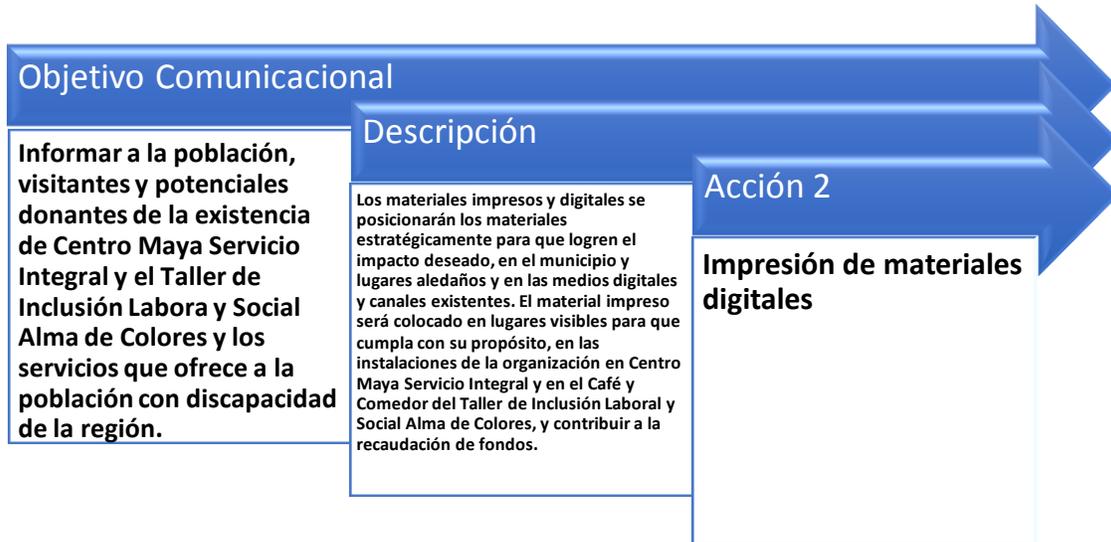
## Acción 4



[Fotografía Epesista Viviana Contreras, Laboral y Social Alma de Colores, y Epesista Viviana Contreras]. (San Juan la Laguna, Sololá Julio 2017)

**ESTRATEGIA DOS:** La Creación, implementación y colocación de materiales apelativos para el público externo nacional y extranjero.

## Acción 2



Portada Figura 1



**centro maya**  
servicio integral

Asociación Centro Maya Servicio Integral



Para la niñez, adolescencia y adultos con necesidades especiales y/o discapacidad

📍 San Juan La Laguna, Sololá, Guatemala  
 ☎ +502 78236510 +502 50193615  
 🌐 www.centromaya.org  
 📍 Centro Maya Servicio Integral

Primera Página Figura 2

### quienes somos

Somos una organización guatemalteca sin fines de lucro ubicada en el Municipio de San Juan La Laguna que trabaja en favor de personas con discapacidad en los Municipios de San Juan, San Pedro, San Marcos, Santa Clara, Santa Cruz La Laguna y Santa María Visitación del Departamento de Sololá en Guatemala a través del desarrollo de programas en las áreas de educación, salud, formación vocacional y generación de cobertura contribuyendo a generar oportunidades para la niñez, juventud y adultos con discapacidades promoviendo su desenvolvimiento e inclusión en la sociedad - sin discriminación.



### vision

Ver una educación libre en discapacidad hacia familias comprometidas, alumnos capaces, capacitados y generadores de desarrollo integral e inclusión en la sociedad de las personas con discapacidades y sus familias en igualdad de derechos e oportunidades.

### misión

Somos una Asociación no lucrativa que brinda educación y rehabilitación para la atención integral de las personas con discapacidad y lucha para lograr la inclusión social y laboral de estas personas en discriminación. Más que rehabilitación buscamos la inclusión y bienestar de las personas con discapacidad.



### áreas y programas

- Estimulación Temprana
- Educación Especial
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Terapia de Lenguaje
- Psicología
- Servicios médicos
- Musicoterapia
- Danza y Teatro
- Programa de inclusión Social y Laboral.

ALMA DE COLORES

**Página 2 Figura 3**

Es un taller de inclusión social y laboral para personas con discapacidad en el Lago de Atitlán, el taller trabaja con personas de 16 años en adelante con diferentes discapacidades, empleándoles en cinco áreas de trabajo: artesanía, costura, panadería, huerto orgánico y un comedor y café. De estos, el huerto y el comedor forman parte del proyecto Café Correcto, realizado en el marco del programa "Nutre a Peten 2014" en colaboración con otras organizaciones. Los usuarios de Alma de Colores reciben ingresos justos a través de un apoyo puntual por cada producto que entregan. Además, reciben beneficios como alimentación, terapias, transporte, prestamos sin intereses para su educación y tienen acceso a una caja de salud con la cual pueden cubrir sus necesidades médicas.



Formamos parte del Consejo Nacional para la atención de las personas con discapacidad y la Coordinadora Departamental de organizaciones para personas con discapacidad de Sololá



ACOPEDIS



CNADI

**donaciones**

Cuenta No. 3-077-01791-2  
Asociación Centro Maya  
Servicio Integral  
Banco de Desarrollo Rural  
BANRURAL



Más que rehabilitación, inclusión.

**ALMA DE COLORES**

**Contra Portada Figura 4**

[Bifoliar Digital Centro Maya Servicio Integral]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017)



[www.almadecolores.org](http://www.almadecolores.org)

**ALMA DE COLORES**

La Panadería de Alma de Colores es un taller productivo de inclusión laboral y social para personas con discapacidad, que empodera a varios usuarios en técnicas de amasado orgánico. Tres veces a la semana se produce pan integral 100% natural de masa madre y semillas.

¡Entrega a domicilio en San Juan, San Marcos y San Pedro!  
Para hacer tu pedido llámanos al: 4259-7183



[Volante Digital de Panadería, Talle de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017)

### Acción 3



[Fotografía Epesista Viviana Contreras durante pruebas de colocación del Muro]. (Centro Maya Servicio Integral, San Juan la Laguna, Sololá Julio 2017)



**[Fotografía Epesista Viviana Contreras durante la colocación del Muro Informativo]. Edgar Anthony Mendoza Profesor de Música colaborando con la Colocación del Muro Informativo (Centro Maya Servicio Integral, San Juan la Laguna, Sololá Julio 2017)**

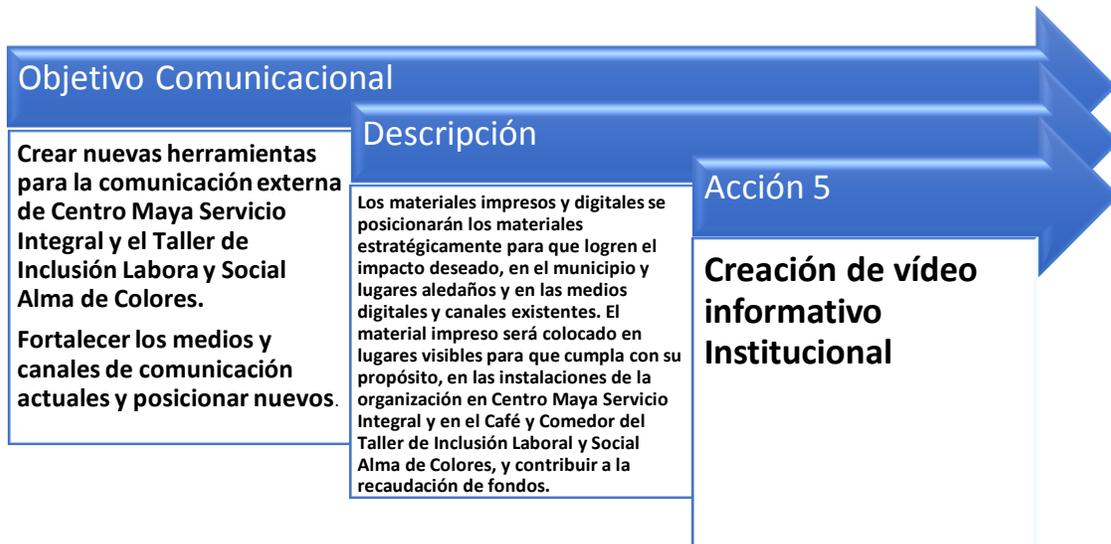


**[Fotografía Amaia Etxebarria Voluntaria de Bilbao]. Colocación del Muro informativo en la fotografía Epesista Viviana Contreras (Centro Maya Servicio Integral, San Juan la Laguna, Sololá Julio 2017)**



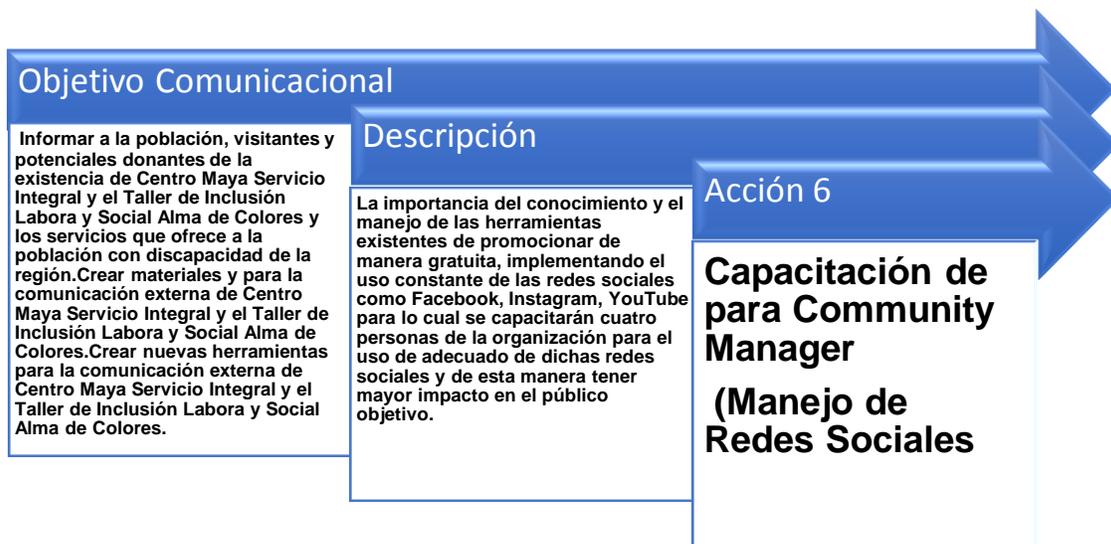
**[Fotografía Mary Quic Enfermera de Centro Maya Servicio Integral]. Colocación del Muro informativo en la fotografía Epesista Viviana Contreras y Amaia Etxebarria Voluntaria de Bilbao después de su colaboración en la Colocación del Muro Informativo (Centro Maya Servicio Integral, San Juan la Laguna, Sololá Julio 2017)**

## Acción 5



**ESTRATEGIA TRES:** Capacitación y empoderamiento al equipo de trabajo para lograr mejores prácticas y los objetivos comunicacionales exitosamente.

## Acción 6





**[Fotografía Epesista Viviana Contreras en el Café y Comedor Alma de Colores] De Izquierda a derecha Raquel Ujpán Coordinadora de Artesanía y Costura, Francesco Martelli Encargado de Mercadeo y Comunicación, Milton Cholotio Encargado de Contabilidad y Diseño Gráfico y Manuel Yojcom Asistente de Mercadeo y Comunicación durante la capacitación de Community Manager agosto 2017**



**[Fotografía Epesista Viviana Contreras en el Café y Comedor Alma de Colores] Francesco Martelli Encargado de Mercadeo y Comunicación y Manuel Yojcom Asistente de Mercadeo y Comunicación durante la capacitación de Community Manager agosto 2017**



**[Fotografía Milton Cholotío Encargado de Contabilidad, en el Café y Comedor Alma de Colores] Francesco Martelli Encargado de Mercadeo y Comunicación y Epesista Viviana Contreras realizando una dinámica durante la capacitación de Community Manager agosto 2017**



**[Fotografía Domingo Tzay Chef de turno el Café y Comedor Alma de Colores] Raquel Ujpán Coordinadora de Artesanía y Costura, Francesco Martelli Encargado de Mercadeo y Comunicación, Milton Cholotio Encargado de Contabilidad y Diseño Gráfico y Manuel Yojcom Asistente de Mercadeo y Comunicación y Epesista Viviana Contreras impartiendo la capacitación de Community Manager agosto 2017**



Figura 1. Presentación en Prezi utilizada durante la capacitación de Community Manager agosto 2017 Realizada por Epesista Viviana Contreras



Figura 2. Presentación en Prezi utilizada durante la capacitación de Community Manager agosto 2017 Realizada por Epesista Viviana Contreras



**Figura 3. Presentación en Prezi utilizada durante la capacitación de Community Manager agosto 2017  
Realizada por Epesista Viviana Contreras**

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	JUNIO				JULIO				AGOSTO	
ACTIVIDAD	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Edición y creación de materiales digitales con una línea gráfica comunicacional Homogénea.										
Impresión, edición y colocación de muro de informativo										
Impresión de materiales digitales										
Colocación de Materiales impresos (Pancartas) en punto estratégico										
Creación de vídeo Institucional informativo.										
Capacitación de para Community Manager o Manejo de Redes Sociales										

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Edición de materiales digitales con una línea gráfica comunicacional Homogénea	Los 125 usuarios se beneficiaron de esta actividad ya que con la recaudación de fondos podrán seguir con sus terapias en Centro Maya Servicio Integral	<p>“Creo que sería la mejor herramienta para dar a conocer el trabajo que realizamos y también nuestros productos y no solo eso sino también atraer más clientes al restaurante.”</p> <p><b>Francesco Martelli Responsable de Mercadeo y Comunicación</b></p> <p>“Pues creo que lo más importante es para recaudación de fondos. Ya que con problemas de falta de voluntarios no tenemos es más que todo nos hacen falta fondos.”</p> <p><b>Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo</b></p>
Creación de vídeo informativo	Los 125 usuarios se beneficiaron de esta actividad ya que con la recaudación de fondos podrán seguir con sus terapias en Centro Maya Servicio Integral	<p>“El vídeo nos va a permitir que cuando lleguen visitantes posibles donantes a la organización la información pueda ser presentada de una manera mucho más rápida y nos ahorra tiempo dando los tours individuales a los visitantes”</p> <p><b>Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo</b></p> <p>“¡Excelente! Viene a beneficiar en gran parte al equipo, un trabajo más rápido, más claro con más información y que uno a veces se le olvida algunos aspectos en el tour”</p> <p><b>Manuel Yojcom Mendoza Asistente de Encargado de Mercadeo y Comunicación.</b></p>
Impresión de materiales digitales	Los 125 usuarios se beneficiaron de esta actividad ya que con la recaudación de fondos podrán seguir con sus terapias en Centro Maya Servicio Integral	<p>“estamos agradecidos por los materiales impresos ya que no contábamos con la capacidad económica para imprimir”</p> <p><b>Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo</b></p> <p>“Estos materiales nos ayudaran para dar a conocer la organización para entregar en las ferias y eventos a los asistimos”</p> <p><b>Francesco Martelli Responsable de Mercadeo y Comunicación.</b></p>

Colocación de muro de informativo	Los 125 usuarios se beneficiaron de esta actividad ya que con la recaudación de fondos podrán seguir con sus terapias en Centro Maya Servicio Integral	<p>“Con el muro informativo nos ahorraremos mucho tiempo dando tours en la organización y los visitantes podrán conocer acerca de nuestras diferentes áreas de trabajo con los usuarios”</p> <p><b>Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo</b></p> <p>“Con relación al mural es una forma para dar a conocer el trabajo que realiza Centro Maya con sus usuarios a través de los servicios que brinda y que por medio de las fotografías uno los puede ver e informarse sin necesidad que haya una persona específica para explicar es una estrategia de información.”</p> <p><b>Maria Raquel Ujpán Mendoza Coordinadora del Taller de costura y artesanía</b></p>
Colocación de Materiales impresos puntos estratégicos.	Los 125 usuarios se beneficiaron de esta actividad ya que con la recaudación de fondos podrán seguir con sus terapias en Centro Maya Servicio Integral	<p>“La colocación de estos materiales lograran atraer a más visitantes a la organización que son posibles donantes y podremos recaudar más fondos”</p> <p><b>Madelyn Ardón Tórtola Responsable de la Oficina de Desarrollo</b></p> <p>“Quedó hermoso y gracias por tan lindo trabajo y felicitaciones de cómo quedó”</p> <p><b>Aliche Quattrocchi voluntaria encargad de Fisioterapia</b></p>
Capacitación de para Community Manager	Se beneficiaron a 6 personas que son empleados de Centro Maya Servicio Integral	<p>“Es muy importante porque a través de ella podemos comunicarnos con el resto del mundo y en cómo podemos un trabajo transmitir lo que nosotros hacemos labor!”</p> <p><b>Manuel Yojcom Mendoza Asistente de Encargado de Mercadeo y Comunicación.</b></p> <p>“El taller de las redes es muy esencial actualmente ya que hoy en día es lo más utilizado en todo el mundo, pero hay que saber utilizar y aprovechar para dar a conocer los servicios que uno ofrece, de este taller fue muy importante para mí porque aprendí como utilizar y lo que desconozco algunas páginas sociales ahora ya tengo conocimiento.”</p>

		<p><b>Maria Raquel Ujpán Mendoza</b> <b>Coordinadora del Taller de costura y artesanía</b></p> <p>“Había muchas cosas que no sabía del manejo de redes sociales la información son muy útil, ahora se puedo manejar mejor las redes sociales”</p> <p><b>Francesco Martelli Responsable de Mercadeo y Comunicación</b></p>
--	--	---

### 3.5. CHECK LIST ACCIONES

Actividad	Realizada	No Realiza	Descripción
Edición de materiales digitales con una línea gráfica comunicacional Homogénea	✓		Se editó y creo materiales digitales con una línea gráfica comunicacional homogénea
Creación de vídeo informativo	✓		Se produjo, grabó y edito Video Institucional informativo de Centro Maya Servicio Integral duración 5 minutos
Impresión de Volantes	✓		Impresión de 2,500 Volantes media carta full color tiro papel glossy
Impresión de Bifoliales	✓		Impresión de 2,500 Bifoliales media a carta full color tiro y retiro papel glossy
Impresión de Pancartas	✓		Impresión de 3 Pancartas mantas vinílicas impresión digital de 1.50x60 centímetros, base de madera
Impresión de Materiales para el Muro Informativo	✓		Impresiones fotográficas 3 de 11x14 pulgadas para Muro Informativo de Centro Maya Servicio Integral.
Impresión de Materiales para el Muro Informativo	✓		Impresiones fotográficas 8 de 8x10 pulgadas para muro informativo Muro Informativo de Centro Maya Servicio Integral.
Colocación de muro de informativo	✓		Se imprimió el material y se colocó el muro informativo
Colocación de Materiales impresos puntos estratégicos.	✓		Se colocó las pancartas en un punto estratégico en la entrada de Café y Comedor Alma de Colores
Capacitación de para Community Manager	✓		Se realizó la capacitación a 6 personas de la organización acerca del manejo de redes sociales (Community Manager)

(Elaborado por Epesista Viviana Contreras 2017)

## CONCLUSIONES

El documento presente de Estudio de Práctica Supervisada EPS, es un instrumento de gran utilidad para la organización para la cual fue diseñado sino también puede contribuir a las personas que desean usarlo como referencia de cómo realizar un diagnóstico para identificar las necesidades de una organización, institución o empresa; como crear un Plan Estratégico de Comunicación Externa y como diseñar los diferentes productos para la ejecución del Plan. A continuación, se detallan las necesidades y hallazgos encontrados.

- La mayor necesidad encontrada en la Centro Maya Servicio Integral y Taller de Inclusión Laboral y Social fue la falta de un Plan Estratégico de Comunicación Externa para lograr dar a conocer los servicios y beneficios que otorgan a la comunidad y el poco alcance que tienen para poder recaudar fondos por medio de un buen plan de comunicación.
- Otra de las necesidades fue la falta de una línea gráfica homogénea en los materiales impresos, digitales y publicaciones en las redes sociales.
- La falta de instrumentos comunicacionales como materiales impresos, digitales y de video para darse a conocer a nivel nacional y extranjero.
- El no usar correctamente las herramientas disponibles como Redes Sociales para la promoción de la organización y así lograr la recaudación de fondos tan necesaria para seguir con los servicios existentes.
- La falta de capacitación del personal a cargo de la comunicación de la organización.

## RECOMENDACIONES

A continuación, se exponen las siguientes recomendaciones para colaborar desarrollar de la mejor manera la Comunicación Externa, así como que se siga desarrollando y ejecutando el Plan Estratégico de Comunicación externa.

- Darle seguimiento a la implementación de una línea grafica homogénea en todas las herramientas de comunicación ya sean impresas, digitales o audiovisuales.
- Realizar e implementar una calendarización y un plan de objetivos anuales cada principio de año.
- Asignar un presupuesto para la creación de nuevas herramientas impresas, digitales o audiovisuales.
- Realizar una descripción de trabajo para los siguientes puestos: Encargado de Mercadeo y Comunicación, Asistente de Mercadeo y Comunicación y Diseñador Gráfico y Web.
- Asignar un presupuesto o buscar donaciones para la contratación los siguientes puestos de trabajo Encargado de Mercadeo y Comunicación, Asistente de Mercadeo y Comunicación y Diseñador Gráfico y Web.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Apelativo:** [palabra, acto de comunicación] Que sirve para llamar la atención del oyente o para dirigirse a él.
- **Artesanía:** Arte y técnica de fabricar o elaborar objetos o productos a mano, con aparatos sencillos y de manera tradicional.
- **Asesoría Comunicacional:** Consiste en ayudar a tu gestión comunicacional y para que puedas actuar, tanto como empresa o como persona a comunicarte con tus públicos, y para ello es necesario que pongas en común un mensaje entre emisor y receptor, y analizar cómo y a través de que canales de comunicación enviaras el comunicado y también debes enfrentarte a sentimientos, vivencias, emociones y percepciones.
- **Banner:** Pancarta impresa en manta vinílica
- **Bifoliar:** folleto o panfleto
- **Canales de Comunicación:** Un **canal** es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el **canal** es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. Es frecuente identificarlo también como **canal** de datos.
- **Cardiovascular:** es una estructura organizada de componentes que mantienen interrelaciones. Estos componentes pueden ser físicos o simbólicos, por su parte es un término vinculado al corazón y al aparato circulatorio.
- **Check list:** Una lista de comprobación (**checklist**, en inglés) es una herramienta de ayuda en el trabajo diseñada para reducir los errores provocados por los potenciales límites de la memoria y la atención en el ser humano.
- **COPEDI:** Coordinadora Departamental Para la Atención de Personas con Discapacidad.
- **CONADI:** Consejo Nacional Para la Atención de Personas con Discapacidad.

- **Conciso:** [persona] Que expresa las ideas con pocas y adecuadas palabras.[ discurso, estilo, lenguaje] Que es breve y preciso.
- **Community Manager:** Persona encargada de manejar las redes sociales de una empresa, institución u organización.
- **Empoderamiento:** Adquisición de poder e independencia por parte de un grupo social desfavorecido para mejorar su situación.
- **Estratégico:** De la estrategia o relacionado con ella. "defensa estratégica; apoyos estratégicos; campañas estratégicas; un recurso estratégico; un plan estratégico; una perspectiva estratégica de la dirección.
- **Expertise:** Habilidad para resolver con acierto, facilidad y rapidez algo que entraña cierta dificultad.
- **Difusión:** proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.
- **Fisioterapia:** es una disciplina de la Salud que ofrece una alternativa terapéutica no farmacológica para diagnosticar, prevenir y tratar síntomas de múltiples dolencias, tanto agudas como crónicas, por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, luz, agua, técnicas manuales entre ellas la electricidad.
- **Full Color:** Completamente a color
- **Glossy:** Brillante
- **Homogénea:** Que está formado por elementos con características comunes referidas a su clase o naturaleza, lo que permite establecer entre ellos una relación de semejanza y uniformidad.
- **Herramientas:** abarca una amplia gama de conceptos y diferentes actividades (desde las herramientas manuales hasta las informáticas), pero siempre bajo la idea de que el término herramienta se usa para facilitar la realización de una actividad cualquiera.

- **Inclusión:** proceso dinámico, multifactorial, que posibilita, a las personas inmersas en un sistema marginal (marginación), participar plenamente del nivel de bienestar socio vital alcanzado en un país determinado.
- **Institucional:** Las instituciones 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.
- **Integral:** comprende todos los aspectos o todas las partes necesarias para estar completo.
- **Lector de Feed:** Una aplicación que lee y muestra feed de Internet para consumo humano.
- **Línea gráfica:** se recopila toda esa información y se convierte en recursos y conceptos gráficos que estéticamente se identifican con la imagen de la empresa/cliente que ya tiene o que sería conveniente que tuviera.
- **Medios de Comunicación:** Con el término medio de comunicación se hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o comunicación.
- **Mercadeo:** Conjunto de operaciones por las que ha de pasar una mercancía del productor al consumidor.
- **Musicoterapia:** se refiere al uso de la música y/o sus elementos (sonido, ritmo, melodía, armonía) realizado por un musicoterapeuta calificado con un paciente o grupo
- **Página Web:** es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador web.

- **Público Objetivo:** es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad
- **Rehabilitación:** Conjunto de técnicas y métodos que sirven para recuperar una función o actividad del cuerpo que ha disminuido o se ha perdido a causa de un accidente o de una enfermedad.
- **Redes sociales:** es una estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones
- **Terapia:** Elemento sufijal de origen griego que entra en la formación de nombres femeninos con el significado de 'tratamiento', 'cuidado', 'curación'.
- **UNICAR:** Unidad de Cirugía Cardiovascular Guatemalteca

## BIBLIOGRAFÍA

- Aljure Saab, Andrés. (2015) El Plan Estratégico de Comunicación, Catalunya, Editorial: UOC Universitat Oberta de Catalunya.
- Denkin, Norman K. y Lincoln, Yvonna S. (Edición: 2012) El Campo De La Investigación Cualitativa Manual de Investigación Cualitativa, España Editorial: Gedisa.
- Reyes Gómez, De Los Fermín. (Edición:2010) Manual de la Bibliografía, Madrid EDITORIAL: Castalia.
- Sabino, Carlos A. (1992) El Proceso de Investigación, Caracas, Venezuela Editorial Panapo.
- Salazar, César A. (Edición:1998) Colombia Manual Cómo Desarrollar un Plan Estratégico de Mercadeo Editorial: U. Externado de Colombia Facultad: Administración de Empresas.
- Sarabía, Bernabé, (Edición:2007) Metodología Cualitativa En España, España Editorial Centro de Investigaciones Sociológicas.

## E - GRAFÍA

- Centro Maya Servicio Integral, (2016-2017) Historia, Antecedentes e información General, documento digital en Word CM.docx digitales, proporcionados por la responsable del Oficina de Desarrollo Madelyn Ardón Tórtola el 22 de febrero de 2017.
- Donis Amézquita, Hugo Leonel, (2014) Proyecto De Estrategia De Comunicación Interna Del Departamento De Comunicación Social DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL Universidad San Carlos de Guatemala, Extraído febrero 2017 [http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/16/16\\_0136.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/16/16_0136.pdf)
- Flores Barrios, Fernando Ismael, (2014) Estrategia de Comunicación De La Imagen Institucional de la Reforma Curricular de La Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad San Carlos de Guatemala. Extraído octubre 2017 [http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/16/16\\_0139.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/16/16_0139.pdf)
- Galán Amador, Manuel (2009) Metodología de la Investigación Marco de Referencia Teórico en la Investigación Extraído el 27 de febrero 2017. <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/11/marco-de-referencia-teorico-en-la.html>
- Pontifica Universidad de Valparaíso, Vicerrectoría Académica (2017) Manual de Métodos y Técnicas de Investigación Extraído el agosto 2017. [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos\\_tecnicas\\_investigacion.php](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php)
- Ruiz Medina, Manuel Ildfonso, (2012) Tesis Doctoral “Políticas Públicas En Salud y Su Impacto En el Seguro Popular En Culiacán, Sinaloa, México” Extraído en febrero 2017. [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

## ANEXOS

### Transcripción completa de las entrevistas



Universidad San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la comunicación

EPSL 2017

#### **Entrevista a Madelyn Ardón Tórtola responsable de la oficina Desarrollo Centro Maya Servicio Integral**

Buenas tardes Madelyn

1. ¿Cómo y cuándo nació la idea de iniciar Centro Maya?

Centro Maya como tal, la idea fue mutando un poco fue evolucionando al inicio era un pequeño colectivo que se llamaba Candela, inició con la venida de un benefactor francés que se llama Felipe Mantiol el vino al lago específicamente a San Juan y se dio cuenta de la necesidad de un centro que prestara servicios con personas con discapacidad encontró varias familias que tenían miembros con discapacidad y ningún servicio para nada, parece ser que había un centro de rehabilitación en Panajachel y muchas de las familias ni siquiera tenían los recursos para trasladarse entonces el reunió a un grupo de padres les planteó la idea y buscaron algún apoyo, más que todo el extranjero de financiamiento y empezaron a dar servicios básicos de terapia del lenguaje, computación, lucha contra la desnutrición y fisioterapia pero a un nivel muy básico más adelante, las familias ya un poco más empoderadas y con la salida del país de este benefactor se unen las familias, hacen un colectivo local y entonces allí crean Centro Maya con apoyo más que todo con el apoyo de la municipalidad en cuanto a las instalaciones sin embargo siempre gestionado con el sector privado con los fondos y la administración privado pero ya con mucha más

participación de los padres de familia más adelante se empieza a ver que hay algunas limitaciones por ejemplo el tema legal, en su momento no permitía que muchas más personas se pudieran unir porque solo permitía que fueran padres con personas con discapacidad y era solo como seis familias habían muchas personas voluntarias o personas que querían donar pero que no podían participar entonces se empezó a buscar la forma que se pudiera ampliar un poco más con la llegada de Leticia Mendoza que es la directora actual hace nueve años, el Centro tiene muchos cambios se tienen más oportunidades se consiguen instalaciones propias para el centro se amplía la variedad de servicios se tecnifica, se profesionaliza más es en el 2010 que se vuelve a cambiar la constitución de la organización, se amplía para que sean de amigos y personas con discapacidad dejando la posibilidad de que sean muchas más personas las que se unan a la organización se cambia el nombre a Centro Maya Servicio Integral que como su nombre lo indica por la cantidad de servicios que se brindan en la organización, se traen nuevas cosas por ejemplo se empieza trabajar terapias asistidas con animales, se buscan profesionales para las terapias siempre con apoyo de voluntarios pero sobre todo con personas locales, es allí donde se empieza a ampliar nuestra base de financiadores y hasta llegar a lo que es hoy.

2. ¿A qué población benefician con sus servicios?

A personas con discapacidad o con enfermedades terminales personas que han sido víctimas de violencia sexual o intrafamiliar y sus familias siete municipios alrededor del lago del Departamento de Sololá. Los Municipios de San Juan, San Pablo, San Marcos, San Pedro, Santa Clara, Santa Cruz La Laguna y Santa María Visitación, nuestros últimos registros dicen que tenemos 148 usuarios directos de los programas, sin embargo, tenemos programas en los que beneficiamos a los padres de familia en general que vienen al centro o los terapeutas se trasladan al municipio.

3. ¿Podrías explicar cómo funcionan los programas desde que se hace el ingreso de un usuario hasta terminar todo su proceso?

No hacemos mayor promoción para los usuarios regularmente se acercan porque ha recibido una recomendación de alguno de nuestros usuarios el primer paso es que

se llena la ficha médica y allí es donde se determina si necesitan alguna atención médica especializada por ejemplo hay muchos tipos de discapacidad que traen aparejado un problema de salud digamos, el síndrome de Down que muchas veces tienen problemas de corazón entonces en este caso se necesitaría un cardiólogo, o algunos otros que necesitan un genetista, algunos otros que necesitan un neurólogo, entonces tenemos algunos socios en la capital y en La Antigua como La fundación Pediátrica Guatemalteca, o también UNICAR (La Unidad de Cirugía Cardiovascular Guatemalteca) por ejemplo cuando se trata de operaciones. Además, varios médicos especialistas por ejemplo terapeutas, médicos especialistas que nos apoyan, una vez al mes los usuarios que lo necesitan son trasladados a la capital para poder realizar exámenes de laboratorio, citas médicas con sus especialistas y si necesitan un diagnóstico con un específico o resolver algún problema de salud que se necesita atención médica general. Y en realidad el que puede dar un diagnóstico preliminar y el seguimiento es: el terapeuta el evalúa y ya se reúnen con los terapeutas y maestros para realizar un plan individual que se realiza uno al inicio y otro a los seis meses se va modificando por cada usuario y la ruta que va seguir en los programas ya que cada uno llevará diferente ruta y algunos necesitarán hacer usos de todos los programas otros no. Una vez que ya se tiene el plan individual se buscan horarios para esta persona.

#### 4. ¿Cuáles han sido los logros durante los últimos años de Centro Maya?

A partir del 2010 que se cambia la constitución legal de la organización legal, primero permite a la asociación participar políticamente en distintas redes y coordinadoras como la COPEDIS Coordinadora Departamental para la Atención de Personas con Discapacidad gracias a ser parte de esta coordinadora departamental directora juega un papel importante y miembros en la junta directiva tenemos voz y voto en el CONADIS (Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad) creo que esa parte política es importante ya que aunque nosotros estamos brindando los servicios, es el estado quien en realidad debería brindar estos servicios ya que es el responsable. Otro logro es el proyecto Alma de Colores que es el siguiente peldaño de nuestros usuarios después de haber recibido todas sus terapias y concluido el

proceso y cumplido todas sus metas en cada área, puedan integrarse al mercado laboral. A parte de tener el proyecto materializado ver a las personas como han ido creciendo y realizando integrándose a la sociedad, y que se están desarrollando muy bien en su trabajo y siendo independientes. En cuanto al financiamiento hemos logrado afianzar algunos donadores importantes, hemos logrado asegurar un porcentaje que asegura el funcionamiento del centro en una medida a lograr cumplir con nuestro presupuesto. Y algunos empleados no tienen su sueldo asegurado por lo pronto, el posicionamiento en la comunidad la gente nos conoce confía en nosotros y nos respalda. Ya que no les gusta que vengan extranjeros a trabajar a sus comunidades.

5. ¿Cuáles crees que son los desafíos en este momento que tiene Centro Maya?

Primero que nada, mantener todo lo que hemos logrado a lo largo de este tiempo. El otro reto es que se abrieron dos áreas nuevas la oficina de desarrollo que es la que yo manejo y el área de terapia ocupacional es un reto desde el inicio de estas áreas, crearla prepararla mantenerla, recaudar fondos mes a mes y sobre todo que las áreas tengan resultados es lo más importante y seguir creciendo también, pero uno de los retos más grande es conseguir los sueldos del equipo de trabajo porque las organizaciones o donantes quieren donar, aulas, equipos, construcción etc. pero es difícil que quieran donar sueldos entonces considero que la recaudación más difícil es la de los sueldos.

6. ¿Cuántas personas trabajan en Centro Maya que reciben un sueldo?

Dieciocho personas

7. ¿Cuántos voluntarios tiene aproximadamente la organización al año?

Contamos con el apoyo con el Gobierno Italiano quien envía voluntarios a la organización para que colaboren con Centro Maya Servicio Integral aproximadamente son de cuatro a seis voluntarios.

8. ¿Qué herramientas de comunicación han utilizado ustedes para dar a conocer la organización?

Redes sociales, Facebook, materiales publicitarios, volantes, eventos a nivel local, la página web que todavía no está terminada, un perfil en Idealist.org.

9. ¿Cuál de las herramientas que me mencionaste crees que ha sido la más efectiva?

Facebook

10. ¿Cuáles son los planes a futuro para dar a la organización?

Queremos hacer una especie de membresía para que hagan una donación mensual más o menos como un apadrinamiento. Buscar también donaciones más en otros lugares como la Antigua y la Ciudad de Guatemala específicamente a empresarios.

11. ¿Cómo crees que es la comunicación interna de Centro Maya Servicio Integral?

La comunicación interna en la organización es muy buena tenemos dos reuniones semanales el lunes es una más general una es para temas que tenemos hablar aquí de todo, planes, avances, proyectos etc. Y el martes es específica sobre todo lo que se refiere a Alma de Colores y la verdad si mantenemos muy buena comunicación por medio de correos a veces, pero principalmente por WhatsApp es muy efectiva para la comunicación en los días que nos miramos y que no tenemos reunión porque cada uno se está desarrollando en su área. En Alma de Colores tienen su propia con cuestiones muy del restaurante, pero aquí tenemos muy buena comunicación y trabajamos con la política de puerta abierta y siempre copiamos a las personas involucradas dentro del tema.

12. ¿Cómo crees que un Plan de Estratégico de Comunicación Externa beneficiaría a Centro Maya?

Pues creo que lo más importante es para recaudación de fondos. Ya que con problemas de falta de voluntarios no tenemos es más que todo nos hacen falta fondos.



**Universidad San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la comunicación**  
**EPSL 2017**

**Entrevista a Diego Alberto Hernández responsable de fisioterapeuta y presidente de la Junta directiva de Centro Maya Servicio Integral**

Buenos días Diego

1. ¿Cómo y cuándo nació la idea de iniciar Centro Maya?

Pues la idea nació con una persona extranjera que vino a San Juan La Laguna y conoció a tres chicos con discapacidad hace más o menos quince años, pero lamentablemente en ese momento en Sololá la única organización que daba terapias era FUNDABIEN en Panajachel y él se los llevaba a Panajachel entonces el traslado era difícil porque no se podían trasladar en lancha entonces empezó dando terapias con voluntarios aquí en San Juan y en ese tiempo se llamaba proyecto Candela, nació con ese nombre, luego se cambió a Centro Maya Servicio Integral en éstas instalaciones ya empezó como Centro Maya. Antes también había una escuela de educación especial que apoyada por la Municipalidad y el Alcalde de Turno luego hubo algunas diferencias con ese alcalde y pues se cerró la escuela de educación en ese momento lamentablemente. Y cuando hubo esa separación pues ya Centro Maya empezó a trabajar ya con sus propias instalaciones hasta el día de hoy.

2. ¿A qué población benefician con sus servicios?

Nosotros beneficiamos a las personas de aquí de Sololá específicamente a siete municipios que son los Municipios de San Juan, San Pablo, San Marcos, San Pedro, Santa Clara, Santa Cruz La Laguna y Santa María Visitación. No tengo un dato exacto de cuántos usuarios tenemos te digo porque, no todos los usuarios pasan a todos los servicios y algunos nosotros los visitamos en cada una de una de sus

comunidades. Pero más o menos 125 pero además los que no están en el área de taller, pero considero que son casi 200. Y atendemos personas de casi todas las edades yo he atendido a niños recién nacidos hasta personas de la tercera edad.

3. ¿Podrías explicar cómo funcionan los programas desde que se hace el ingreso de un usuario hasta terminar todo su proceso?

Yo realizó una evaluación para determinar cuál será el proceso de cada uno, algunos tienen que ser evaluados por especialista ya que tienen alguna enfermedad además de la discapacidad, entonces al tener esos resultados ya realizó la evaluación y luego ya nos reunimos con todos los maestros para hacer un plan individual y luego hacerle un horario y darles el seguimiento y los cambios necesarios en el camino si el caso así lo amerita. Cada caso es único y por eso los planes son personalizados.

4. ¿Cuáles han sido los logros durante los últimos años de Centro Maya?

Creo que hemos tenido muchos logros en cuanto a la rehabilitación de los pacientes y su reinserción a la sociedad y en este caso pasan a taller para poder sus capacidades para obtener un trabajo. Y que durante los meses ver la evolución de cada paciente es muy gratificante.

5. ¿Cuáles crees que son los desafíos en este momento que tiene Centro Maya?

Pues algunos desafíos son han sido que estamos en un proceso de lograr fondos para un área nueva de autocuidados que es una habitación o un pequeño apartamento y queremos equiparlo de la mejor manera para poder empezar esta terapia para que cada uno que tenga que pasar por esta área pueda desenvolverse por sí solos y así no tener que ser una carga para su familia, pero principalmente tener independencia que es un objetivo principal que buscan nuestros programas. Básicamente la obtención de fondos es un el desafío más grande ya que sin ellos no podemos trabajar.

6. ¿Cuántas personas trabajan en Centro Maya que reciben un sueldo?

Trabajan dieciocho con un sueldo.

7. ¿Cuántos voluntarios tiene aproximadamente la organización al año?

Voluntarios que son aproximadamente de cuatro a 6 al año.

8. ¿Qué herramientas de comunicación han utilizado ustedes para dar a conocer la organización?

Pues usamos Facebook y publicidad local volantes la página web que le faltan algunas cositas.

9. ¿Cuál de las herramientas que me mencionaste crees que ha sido la más efectiva?

Considero que las redes sociales son una buena herramienta

10. ¿Cuáles son los planes a futuro para dar a la organización?

Te mencione anteriormente los planes son los de equipar el apartamento y que sea funcional y además buscar fondos para un equipo de para terapias.

11. ¿Cómo crees que es la comunicación interna de Centro Maya Servicio Integral?

A veces considero que estamos un poco divorciados con Alma de Colores ya lo hemos discutido con la directora y estamos trabajando con eso ya y tenemos nuestras reuniones dos veces por semana, pero en general creo que tenemos muy buena comunicación.

12. ¿Cómo crees que un Plan Estratégico de Comunicación Externa beneficiaría a Centro Maya?

Un Plan efectivo creo que ayudaría para la recaudación de fondos que es nuestro mayor desafío



**Universidad San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la comunicación**

**EPSSL 2017**

**Entrevista a responsable Francesco Martelli Voluntario Italiano Responsable de Mercadeo y Comunicación en el Taller de Inclusión Laboral y Social Alma de Colores de Centro Maya Servicio Integral**

Buenos días Francesco

1. ¿Cómo vino como voluntario a Centro Maya?

Yo vengo como voluntario por una alianza que tiene Centro Maya con el gobierno de Italia y que inició por una pareja de italianos que vino a trabajar acá a Guatemala y precisamente mi función es para la recaudación y hacer marketing para el proyecto de Alma de Colores, pero cuando yo vine el Chef de Alma de Colores recién había renunciado y pues yo tengo mucho amor y experiencia en la cocina y allí fue donde me quede como Chef temporalmente.

2. ¿A qué población benefician con sus servicios?

Pues esta área es la reinserción laboral de los usuarios que han logrado sus metas en el programa y este es el último peldaño de su rehabilitación.

3. ¿Podrías explicar cómo funcionan los programas desde que se hace el ingreso de un usuario hasta terminar todo su proceso?

4. ¿Cuáles han sido los logros durante los últimos días para ti como Chef en Alma de Colores?

Pues creo que el idioma cuando vine hablaba menos español y lo otro es el aspecto de jefe a colaboradores ya que aquí los usuarios son los que están aprendiendo es como un proceso más educativo que ellos están aprendiendo además que es un trabajo, pero hemos logrado llevarnos bien y he logrado llevarme bien y tener un

buen ambiente de trabajo con ellos trabajando en equipo y aportando ideas, pero también tomando en cuenta las ideas de los usuarios.

5. ¿Cuáles crees que son los desafíos en este momento que tiene Centro Maya?

Principalmente es lograr recaudar fondos y promocionar Alma de Colores para poder dar a conocer este programa.

6. ¿Cuántas personas trabajan en Alma de Colores?

Actualmente es 6 personas entre ellos colaboran en la panadería y en la huerta

7. ¿Cuántos voluntarios tiene aproximadamente la organización al año?

Aquí en Alma de Colores aproximadamente 4 al año

8. ¿Qué herramientas de comunicación han utilizado ustedes para dar a conocer la organización?

Volantes para promoción, la página de Facebook, cuando tenemos noche de cine foro se hacen volantes o también por Facebook y entre los amigos se avisan.

9. ¿Cuál de las herramientas que me mencionaste crees que ha sido la más efectiva?

Considero que los volantes y Facebook

10. ¿Cuáles son los planes a futuro para dar a la organización?

Queremos tener otras herramientas para poder promocionar nuestros productos y creo que podemos llegar más de los municipios y que la gente sepa que nosotros estamos y también a los visitantes que vienen a San Juan como turistas darles a conocer a Alma de Colores.

11. ¿Cómo crees que es la comunicación interna de Centro Maya Servicio Integral?

Creo que es muy buena tenemos reuniones semanales y el contador es nuestro enlace entre la oficina central y el restaurante. Pero en general tenemos muy buena comunicación

12. ¿Cómo crees que un Plan Estratégico de Comunicación Externa beneficiaría al Taller de Inclusión Laboral y Social de Alma de Colores?

Creo que sería la mejor herramienta para dar a conocer el trabajo que realizamos y también nuestros productos y no solo eso sino también atraer más clientes al restaurante.

## **Transcripción completa de la observación cualitativa**

- **Audio 1 Relación entre el personal de Centro Maya Servicio Integral:**
- Aspecto positivo: Se observó que hay un ambiente muy agradable y amigable de trabajo dentro del Centro.
- Aspecto Negativo: Ninguno
- Aspecto por mejorar: Por el momento no hay nada que tengan que mejorar en este sentido
  
- **Audio 2 Reuniones de personal**
- Aspecto positivo: Se realizan 2 reuniones de personal semana donde se lleva a una agenda para poder hablar de los asuntos por resolver, proyectos nuevos, problemas
- Aspecto Negativo: Ninguno
- Aspecto por mejorar: Que las reuniones pueden ser un poco más cortas.
  
- **Audio 3 Trabajo en Equipo**
- Aspecto positivo: El personal trabaja muy bien en equipo, son colaboradores dispuestos a ayudar a los demás a cumplir sus objetivos para que el trabajo o las tareas se puedan realizar.
- Aspecto Negativo: Ninguno
- Aspecto por mejorar: Ninguno
  
- **Audio 4 Comunicación entre departamentos**
- Aspecto positivo: Cuentan con sistema de comunicación digital que está funcionando muy bien primeramente por la aplicación WhatsApp y correos electrónicos que les funciona muy bien hasta el momento. El WhatsApp les da la facilidad de obtener respuesta más inmediata y una comunicación más ágil y la comunicación por correo se mantiene para los asuntos que no tienen tanta

urgencia, pero también se utiliza de manera permanente. Además, en el Centro

- tienen la política de comunicación de puerta abierta por lo que la comunicación suele ser inmediata por lo general.
  - Aspecto Negativo: Por el momento no todos pueden comunicarse por la aplicación WhatsApp ya que hay dos personas en la organización que cuentan con un teléfono inteligente y lo otro es tener mejor comunicación con Alma de Colores que, aunque la comunicación no es mala debe existir un poco más de comunicación ya que no se encuentran en el mismo edificio la comunicación no ha sido mala para es un poco menos fluida
  - Aspecto por mejorar: Por el momento no todos pueden comunicarse por la aplicación WhatsApp ya que hay dos personas en la organización que cuentan con un teléfono inteligente y lo otro es tener mejor comunicación con Alma de Colores que, aunque la comunicación no es mala debe existir un poco más de comunicación ya que no se encuentran en el mismo edificio la comunicación no ha sido mala para es un poco menos fluida.
- 
- **Audio 5 Comunicación entre la dirección y los demás departamentos**
  - Aspecto positivo: La accesibilidad de la dirección hace que la comunicación sea buena y rápida principalmente porque, aunque la directora no se encuentre el lugar la aplicación de WhatsApp ha resultado muy inmediata y de fácil uso para la comunicación
  - Aspecto Negativo: Que no todo el personal tiene un teléfono inteligente.
  - Aspecto por mejorar: Que todo el personal tenga un teléfono inteligente.
- 
- **Audio 6 Relación entre el personal y los usuarios**
  - Aspecto positivo: La relación entre los usuarios y el personal del Centro es muy estrecha, el profesionalismo con el que se desarrolla el personal es notorio y sobre todo la entrega, la pasión con la que desarrollan su trabajo son

claves para que este proceso se lleve a cabo de la mejor manera, se puede notar la confianza que los usuarios tienen con el personal y existe un vínculo especial de trabajo en equipo y la disponibilidad de los usuarios de querer mejorar y desarrollarse dentro del programa.

- Aspecto Negativo: Ninguno
- Aspecto por mejorar: Ninguno
  
- **Audio 7 Comunicación entre el personal y los Usuarios**
- Aspecto positivo: La comunicación es fluida y muy buena de la observación se pudo establecer que los usuarios tienen una comunicación muy buena con el personal del Centro lo que hace que el trabajo se lleve a cabo y se logren los objetivos con los usuarios.
- Aspecto Negativo: Ninguno
- Aspecto por mejorar: Ninguno

## Modelo de la Entrevista Semiestructurada



**Universidad San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**EPSL 2017**

### **Encuesta semiestructurada**

1. ¿Cómo y cuándo nació la idea de iniciar Centro Maya?
2. ¿A qué población benefician con sus servicios?
3. ¿Podrías explicar cómo funcionan los programas desde que se hace el ingreso de un usuario hasta terminar todo su proceso?
4. ¿Cuáles han sido los logros durante los últimos años de Centro Maya?
5. ¿Cuáles crees que son los desafíos en este momento que tiene Centro Maya?
6. ¿Cuántas personas trabajan en Centro Maya que reciben un sueldo?
7. ¿Cuántos voluntarios tiene aproximadamente la organización al año?
8. ¿Qué herramientas de comunicación han utilizado ustedes para dar a conocer la organización?
9. ¿Cuál de las herramientas que me mencionaste crees que ha sido la más efectiva?
10. ¿Cuáles son los planes a futuro para dar a la organización?
11. ¿Cómo crees que es la comunicación interna de Centro Maya Servicio Integral?
12. ¿Cómo crees que una campaña de comunicación Institucional beneficiaría a Centro Maya?

## Modelo de la ficha de observación

 <b>Ficha de Observación Cualitativa</b>			
<b>Universidad San Carlos de Guatemala</b> <b>Escuela de Ciencias de la comunicación</b> <b>EPSL 2017</b>			
<b>Fecha de la observación:</b> <b>Área observada:</b> Reunión de personal, observación de las áreas de trabajo con los usuarios presentes. Centro Maya Servicio Integral <b>Tiempo de la Observación:</b> 3 horas			
Rasgos por observar	Aspectos Positivo	Aspecto Negativo	Aspecto Por Mejorar
Relación entre el personal de Centro Maya Servicio Integral			
Reuniones de personal			
Trabajo en equipo			
Comunicación entre departamentos			
Comunicación entre la dirección y los demás departamentos			
Relación entre el personal y los usuarios			
Comunicación entre el personal y los usuarios			



[Fotografía de Milton Cholotío]. (San Juan la Laguna, Sololá). Oficina de Madelyn Ardón Tortóla (Izquierda) Responsable de la Oficina de Desarrollo Centro Maya Servicio Integral Epesista Viviana Contreras (Derecha) en reunión y entrega de materiales agosto 2017

<b>Datos del Oferente</b>	GRUPO JM Sociedad Anonima	<b>NIT</b>	4526543-7
<b>Régimen Tributario</b>	Sujeto a Pagos Trimestrales	<b>TELEFONO</b>	2389-7400
<b>Cta. Monetaria Banrural</b>	3-115-06415-0	<b>Dirección</b>	52 Calle 18-86 Z. 12 Colonia La Colina Ofibodegas Petapa Bodega # 50

La presente propuesta cubre la impresión física de acuerdo a detalles técnicos y específicos manifestados en el requerimiento de cotización, Grupo JM ha analizado los por menores y considera a satisfacción poder cumplir con ellos. Presentamos ante su distinguida persona y organización nuestra propuesta de precio del siguiente material:

Descripción				Unidades	Valor Unitario		Valor Total	
Nombre	Impresión	Material	Medida en Pulgadas		Q		Q	
Volantes	Impresión Litografica	Bond 80	8.5x5.5	5,000	Q	0.32	Q	1,600.00
Poster	Impresión Litografica	Texcote 12	8x12	5,000	Q	0.48	Q	2,420.50
Table Tend	Impresion Digital	Texcote 12	6x18	24	Q	9.00	Q	216.00
Menus	Impresion Digital + Barniz UV B	Husky 10	9x13 cerrado	25	Q	55.00	Q	1,375.00
Bifoliar	Impresión Litografica	Bond 80	8.5x5.5	5,000	Q	0.47	Q	2,329.00
Banner	Impresión Digital	Lona 13 onzas	1.60x0.60	4	Q	68.00	Q	272.00
Poster Carta	Impresión Digital	Papel Fotografico	8.5x11	25	Q	15.75	Q	393.75
<b>Total a Pagar</b>					<b>Q</b>		<b>Q</b>	<b>8,606.25</b>

Días Habiles de Entrega

3

Forma de Pago

A convenir

**Requisitos para Impresión:**

El arte final debe cumplir con detalles técnicos para impresión CMYK, textos revisados y separación de colores  
Se solicita la entrega de los archivos en formato editable y pdf de alta calidad  
El tiempo de entrega empieza a contar luego de aprobación de Dummie o Muestra de Color  
Favor de incluir las fuentes de los textos o convertirlas a dibujo (paths)  
Textos en negro deben venir solo en negro, no en composición CMYK

Emerson Mendez  
Cel. 5879-9554  
emersonmendez@grupojmsa.com



[Fotografía de Cotización enviada a Epesista Viviana Contreras]. (Ciudad Guatemala, 2017). Cotización de Materiales Impresos



[Fotografía de Viviana Contreras]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017). Instalaciones del Café y Comedor Alma de Colores durante la práctica EPSL 2017.



[Fotografía de Viviana Contreras]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017). Comedor de Centro Maya Servicio I durante la práctica. Varios participantes del programa de rehabilitación, maestros y voluntarios de Centro Maya Servicio Integral.



**[Fotografía de Viviana Contreras Epesista]. (San Juan la Laguna, Sololá 2017) De izquierda a Derecha María Raquel Ujpán Mendoza, Coordinadora de Artesanía y Costura de Alma de Colores y Pablo participante del Taller de Inclusión Laboral y Social en reunión Café y Comedor Alma de Colores, durante la práctica.**



**[Fotografía por Epesista Viviana Contreras] Raquel Ujpán Coordinadora de Artesanía y Costura, Francesco Martelli Encargado de Mercadeo y Comunicación, Milton Cholotio Encargado de Contabilidad y Diseño Gráfico y Manuel Yojcom Asistente de Mercadeo y Comunicación y Epesista Viviana Contreras impartiendo la capacitación de Community Manager (Manejo de Redes Sociales) agosto 2017**

Figura 1



Figura 2



Figura 3



Figura 4

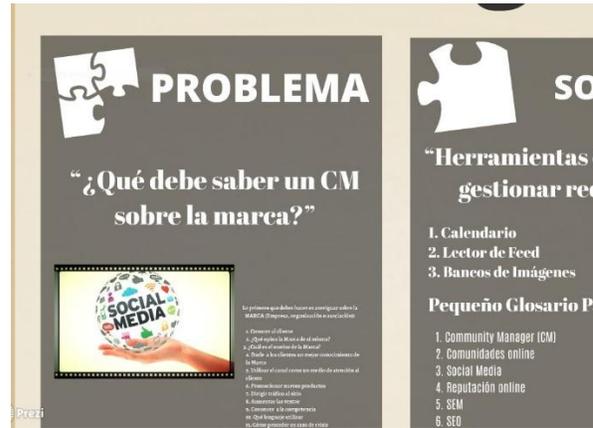


Figura 5



Figura 6



Figura 7



**MARKETING**

“¿Por qué?” Esa simple consulta dispara diferentes objetivos que tiene el cliente y me permite asesorarlo sobre qué tipo de acción conviene abordar.

**ORGANIZACIÓN INTERNA**

Para que el desarrollo del concurso sea prolijo y se obtengan los resultados esperados, es necesario establecer quienes serán los involucrados y cuáles son sus responsabilidades. El cliente, La agencia de marketing digital, El desarrollador de la aplicación y El Community Manager.

**LA ÉTICA DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS**

Cuando la marca decide tener presencia en redes sociales nos está asignando una responsabilidad muy grande; Su reputación online. Así, al momento de realizar concursos, ese punto importantísimo para nosotros es aún más frágil. Haz correr la voz. Redacta Bases y Condiciones específicas. Utiliza la aplicación. Educa al cliente y Sé original

Prezi

Figura 8



**MEET THE TEAM**

**REPORTES**

¿Por qué la importancia de trazar la estrategia de comunicación y los objetivos? Junto al cliente para tener una base sólida con la cual generar un historial que, inicialmente, nos servirá para comparar y medir el resultado de nuestro trabajo. Hoy veremos qué otras cosas debes tener en cuenta a la hora de presentar un reporte al cliente.

**¿QUÉ SE MIDE?**

Datos cuantitativos. Es decir, el crecimiento de seguidores o fans en el último mes, la cantidad de menciones y comentarios, el número de likes, de tweets, etc. Datos cualitativos.

**¿QUÉ DEBES EVITAR EN TU REPORTE?**

Verificar las mismas métricas para todas las redes sociales. Cada red social presenta funciones diferentes, por ello debes plantear objetivos y métricas distintas.

**¿QUÉ DEBES HACER PARA LOGRAR UN BUEN REPORTE?**

Utiliza el tono y vocabulario del cliente: debes dejar de lado tu contaduría y cultura 2.0. Hablar con propiedad no ser duro ante quienes te piden. Haz uso todas las herramientas analíticas que presente en capítulos pasados y que puedas crear. Trabaja la Web para poder identificar cuáles son las que mejor aplican a los objetivos de tu marca.

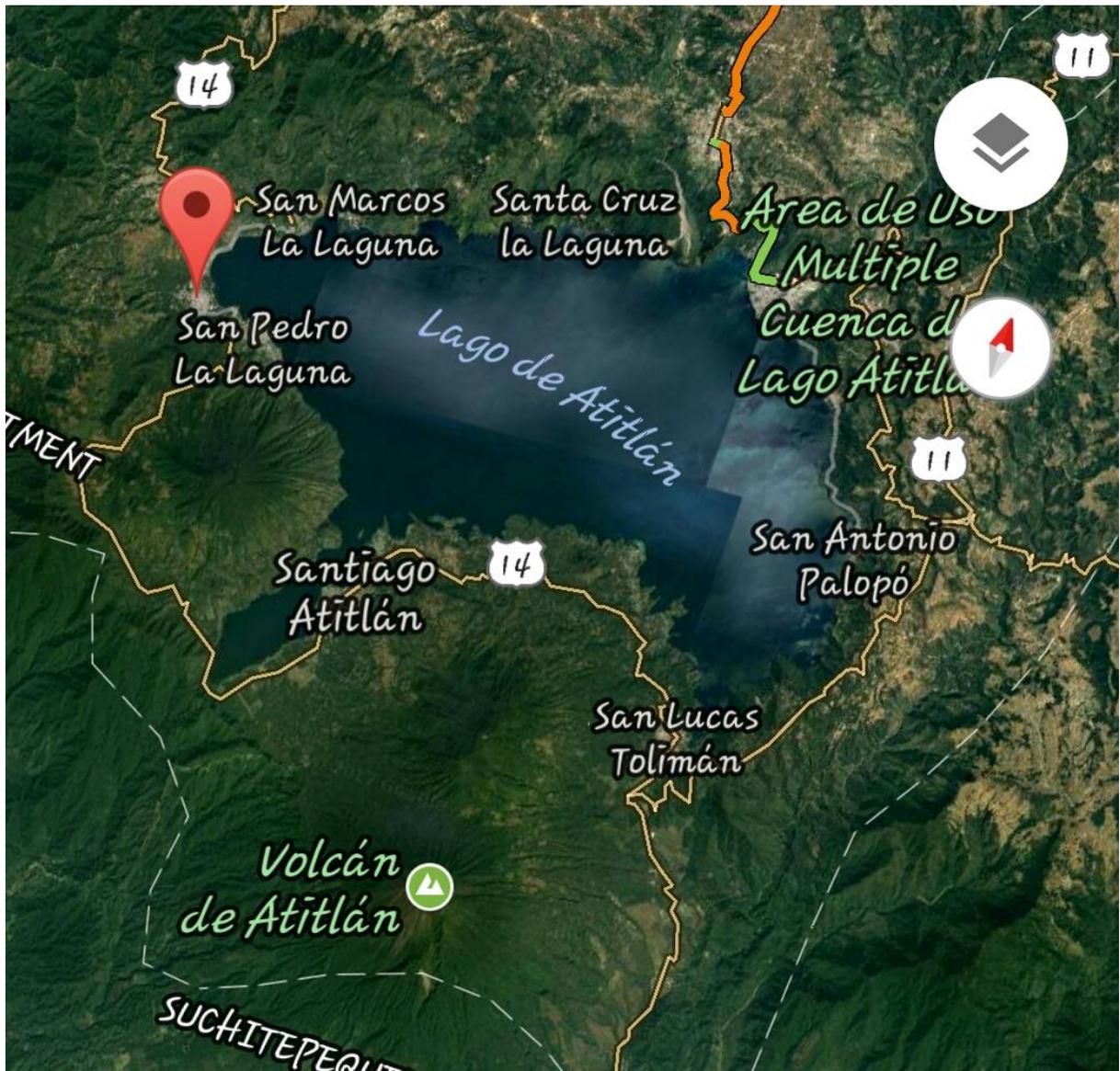
Clasifica fuentes de consulta analíticas. Se sincero. Genera valor agregado. Es bueno aportar un análisis o conclusión final de todas las métricas presentadas, no solo dar números y datos.

Compara el crecimiento de tu marca en el tiempo. Identifica los puntos débiles de la marca y propone trabajar en ellos para el siguiente mes. Plantea nuevos objetivos comunicacionales.

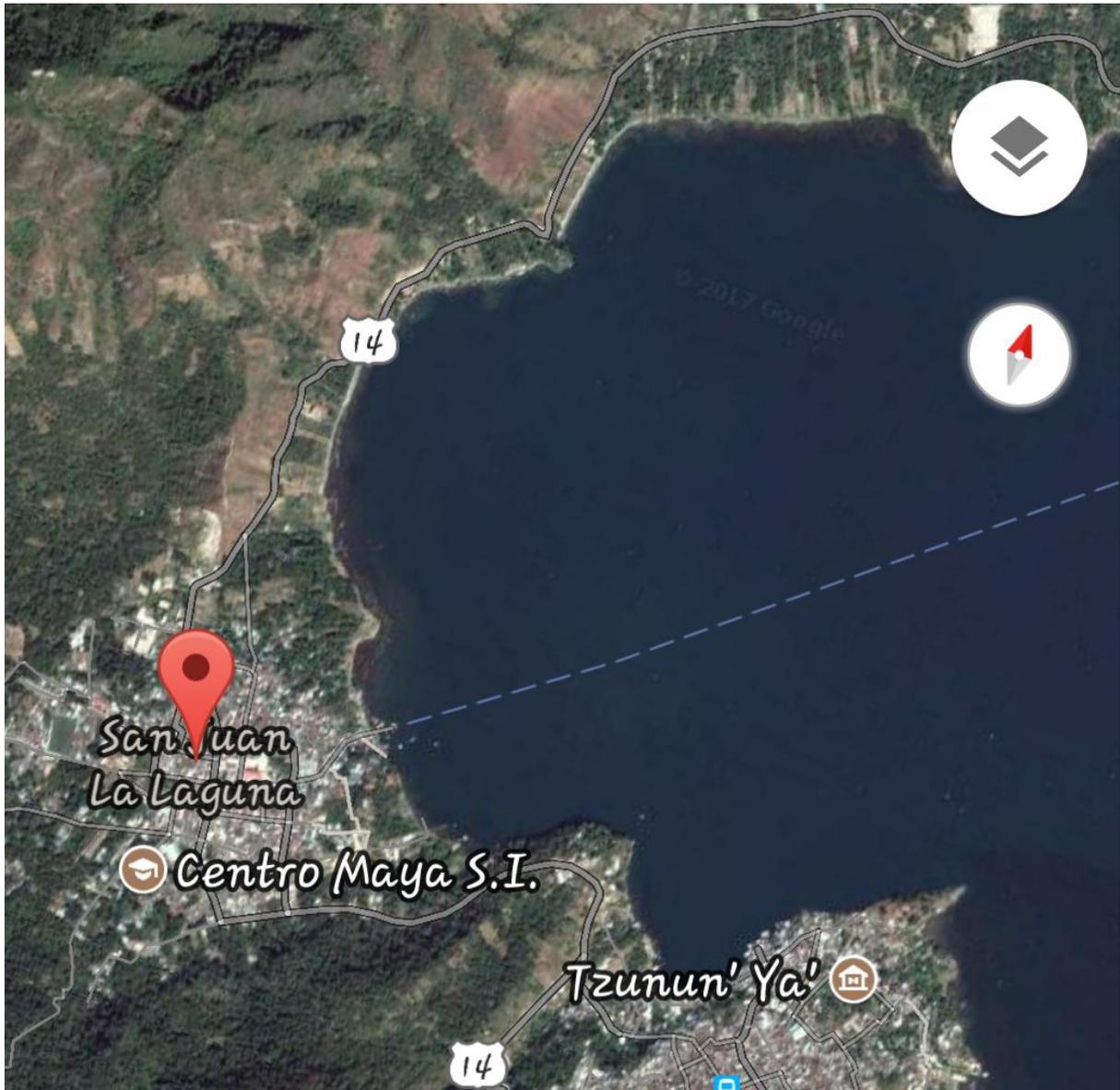
Por último, hazte la siguiente pregunta: “¿Se están cumpliendo los objetivos de tu cliente?” En caso de que no esté sucediendo, analiza si son objetivos reales e intenta identificar las métricas para mejorarlos.

Prezi

[Fotografías por Epesista Viviana Contreras] Presentación Prezi la capacitación de Community Manager agosto 2017



[Fotografía Google Maps] Mapa de localización de San Juan La Laguna en El Lago Atitlán Sololá, Guatemala Octubre, 2017



[Fotografía Google Maps] Mapa de Localización de Centro Maya Servicio Integral, en San Juan La Laguna en El Lago Atitlán Sololá, Guatemala Octubre, 2017

# Fichas de Registro de Horas



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



## Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Claudia Viviana Contreras Girón  
**No. Carné y DPI:** 9521362 / 1715 23547 0101  
**Jefe o Encargado (a):** Madelyn Ardón Tórtola / Responsable de la Oficina de Desarrollo  
**Institución o Empresa:** Asociación Centro Maya Servicio Integral  
  
**Supervisor de EPSL:** Licenciado Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05/ Al: 09	Junio	6	5	5	6	6	X	28 hrs.
2	Del: 12/ Al: 16	Junio	6	6	7	6	6	X	31 hrs.
3	Del: 19/ Al: 23	Junio	6	6	5	6	5	X	28 hrs.
4	Del: 26/ Al: 30	Junio	6	6	6	6	Asueto	X	24 hrs.
5	Del: 03/ Al: 07	Julio	6	6	6	5	6	X	29 hrs.
6	Del: 10/ Al: 14	Julio	6	6	6	6	6	X	30 hrs.
7	Del: 17/ Al: 21	Julio	7	6	6	6	6	X	31 hrs.
8	Del: 24/ Al: 28	Julio	7	7	6	6	5	X	31 hrs.
9	Del: 31/ Al: 04	Julio / Agosto	7	7	7	8	7	X	36 hrs.
10	Del: 07/ Al: 11	Agosto	7	7	7	7	7	X	35 hrs.
11	Del: 14/ Al: 18	Agosto	6	0	0	0	0	X	6 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>309 hrs.</b>

(f)   
 Madelyn Ardón Tórtola  
 Oficina de Desarrollo Centro Maya



centro maya servicio integral

(f)   
 Licenciado Fernando Flores – Supervisor EPSL

