

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



**“Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Alcaldía  
Auxiliar zona 2”**

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Rodolfo Enrique Martínez Vásquez**

**200613840**

Previo a portar el título de:  
**LICENCIADO (A) 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



**Muni  
Guate**

Alcaldía Auxiliar  
zona 2

Guatemala, **23 de octubre del 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 estudiante epesista **“Rodolfo Enrique Martínez Vásquez”** con número de carné: **“200613840”** 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 alcaldía auxiliar zona 2”** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **1 de junio** al **31 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **“Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Alcaldía Auxiliar zona 2”** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **“Alcaldía auxiliar zona 2 Municipalidad de Guatemala”**

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,*

Licda. Cristina Hernández  
Coordinadora Alcaldía Auxiliar



**[muniguate.com](http://muniguate.com)**

**T. 1551**



3ra. Avenida 3-39 Barrio Jocotenango, zona 2

Teléfono: 2253-0359

[alcaldiaauxiliarz2@gmail.com](mailto:alcaldiaauxiliarz2@gmail.com)

Fb// alcaldía auxiliar zona dos



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



Guatemala 23 de octubre de 2017

Estudiante  
Rodolfo Enrique Martínez Vásquez  
200613840  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL EN LA ALCALDÍA AUXILIAR ZONA 2**. 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 ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular



*[Handwritten Signature]*  
Licda. Sandra Noheми Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

*[Handwritten Signature]*  
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.



## DEDICATORIAS

**A DIOS:** Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**A MI MADRE:** Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

**A MI PADRE:** Gracias por estar conmigo en todo momento y enseñarme a perseverar en cualquier circunstancia.

### **A MIS**

**HERMANOS:** Con su amor, paciencia y ejemplo me han enseñado a salir adelante.

A Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto.



## AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi querida casa de estudios donde me he forjado como profesional.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

Al **LIC. LUIS PEDROZA** gracias por brindarme un apoyo oportuno y especial en este proyecto y en mi carrera.

A **MSc. SERGIO MORATAYA**, agradecimiento especial por brindarme el espacio en nuestra querida ECC.

A **LICDA. SANDRA HERNANDEZ** por su asesoría y apoyo, ¡gracias!

A **LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA** por abrirme las puertas de tan prestigiosa agencia y confiar en mí para llevar a cabo este proyecto.

A **LICDA. CRISTINA HERNANDEZ** por sus valiosos consejos y apoyo

## ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III
CAPITULO I.....	1
1.    DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.    OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1.    Objetivo General.....	1
1.1.2.    Objetivos Especificos .....	1
1.2.    LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1.    Ubicación Geográfica .....	1
1.2.2.    Integración y Alianzas Estratégicas .....	2
1.2.3.    Antecedentes .....	2
1.2.4.    Público Objetivo.....	2
1.2.5.    Organigrama .....	3
1.3.    METODOLOGÍA .....	4
1.3.1.    Descripción del Método.....	5
1.3.1.1.    Método Deductivo .....	5
1.3.2.    Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	5
1.3.3.    Cronograma del Diagnóstico .....	7
1.4.    Recopilación de datos.....	8
1.4.1.    Gráficas e interpretación del resultado de las Encuestas.....	8
1.5.    Radiografía de la Institución.....	14
1.5.1.    Fortalezas .....	14
1.5.2.    Oportunidades .....	14
1.5.3.    Debilidades.....	14
CAPITULO II.....	15
2.    Plan de comunicación.....	15
2.1.    Antecedentes Comunicacionales.....	15
2.2.    Objetivos de Comunicación .....	15
2.2.1.    Objetivo General.....	15
2.2.2.    Objetivos Especificos .....	15
2.3.    Público Objetivo .....	16

2.4. Mensaje .....	16
2.5. Estrategias .....	16
2.6. Acciones de Comunicación .....	17
CAPITULO III.....	23
3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	23
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	23
3.1.1. Financiamiento .....	23
3.1.2. Presupuesto .....	24
3.1.3. Beneficiarios.....	25
3.1.4. Recursos Humanos .....	26
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción .....	27
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	27
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	32
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	33
CONCLUSIONES .....	34
RECOMENDACIONES.....	35
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	40
EGRAFÍA.....	41
ANEXOS .....	42
Vaciado Encuestas clima laboral.....	42
Cronograma Archivo Alcaldía Auxiliar zona 2 .....	46
Encuesta.....	47
Entrevista.....	48
Encuesta Clima Laboral .....	49
Ficha de Registro de Prácticas .....	54

## RESUMEN

### **Nombre de la Institución:**

Alcaldía auxiliar zona 2 Guatemala, Guatemala.

### **Nombre del proyecto:**

Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Alcaldía Auxiliar zona 2.

### **Objetivos del Proyecto:**

#### **General:**

- Presentar un plan de comunicación interna en la Alcaldía Auxiliar zona 2 que fortalezca la comunicación interna.

#### **Específicos:**

- Elaborar material impreso, afiches y volantes para mejorar la comunicación externa.
- Implementar talleres internos que favorezcan y fortalezcan la comunicación interna en la Alcaldía Auxiliar zona 2
- Mejorar los contenidos de la red Social Facebook para una mejor participación de los usuarios
- Mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores de la Alcaldía Auxiliar zona 2

## INTRODUCCIÓN

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

En general, el clima laboral es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Priorizando las iniciativas más importantes para el cumplimiento de los objetivos planteados tanto en tiempo y forma, a lo largo del documento se desarrollan cada uno de los métodos y acciones estipulados para el alcance de los resultados finalmente expuestos que nos permitieron realizar un aporte significativo que ayudará a contrarrestar las necesidades comunicacionales a corto, mediano y largo plazo en la Alcaldía Auxiliar zona 2, todo esto analizado previamente en un diagnóstico que nos permitió detectar las disonancias y debilidad de la comunicación en la Alcaldía Auxiliar.

## JUSTIFICACIÓN

Muchas empresas invierten más en su comunicación externa que en construir una buena comunicación interna para dar sensación de unidad y transparencia, tanto a nivel interno como externo; Previo a extenderos en el tema es necesario definir ambos conceptos para comprender su importancia.

La comunicación externa es la que engloba el envío de las noticias de actualidad sobre la compañía, promociones, inauguraciones, lanzamiento de producto, actos, celebraciones, mientras que la comunicación interna que se encarga de la comunicación que va dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Se trata de motivar a los empleados e implicarlos en la buena marcha de la misma.

Nos podemos cuestionar ¿por qué es importante la comunicación interna? En primer lugar, porque las empresas están formadas por personas que trabajan para alcanzar diferentes objetivos “Colaboradores”, en este sentido, la comunicación interna es fundamental para el funcionamiento y la consecución de esos objetivos y metas.

La comunicación interna no sirve solo para informar las novedades de la empresa, de sus logros o de las decisiones tomadas, es un término mucho más amplio en donde los colaboradores puedan también comunicarse, dar a conocer sus opiniones.

Por lo anteriormente mencionado es necesario reforzar la comunicación con una serie de talleres que fortalezcan e impulsen a los colaboradores a trabajar en equipo y de esta manera se puedan alcanzar más fácil las metas de la institución.

## **CAPITULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

Comunicacional interno y externo de la alcaldía auxiliar zona 2 Guatemala”

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

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

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna dentro de la alcaldía auxiliar de la zona 2

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

- Detectar posibles necesidades comunicacionales dentro de la alcaldía
- Identificar cómo funciona la comunicación interna y cuáles deberían de ser los canales más adecuados.
- Proponer un plan, estrategia o herramienta de comunicación interna para el mejoramiento de los problemas detectados en el diagnostico presentado.
- Analizar el Clima Laboral

#### **1.2. LA INSTITUCIÓN**

Alcaldía auxiliar zona 2 Guatemala, Guatemala

##### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

3a. Avenida 3-39 Barrio Jocotenango zona 2 (a un costado de McDonald's Zapote

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

Las 22 alcaldías auxiliares de la Municipalidad de Guatemala son vínculo entre los vecinos y el gobierno municipal, que busca dar espacios a los ciudadanos para promover iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de su zona.

En el marco de la estructura de participación ciudadana, la ciudad está delimitada en 22 zonas, cada una de ellas se encuentra representada por una Alcaldía Auxiliar. Busque la más cercana a su comunidad y entérese cómo puede participar en el desarrollo de su colonia o barrio.

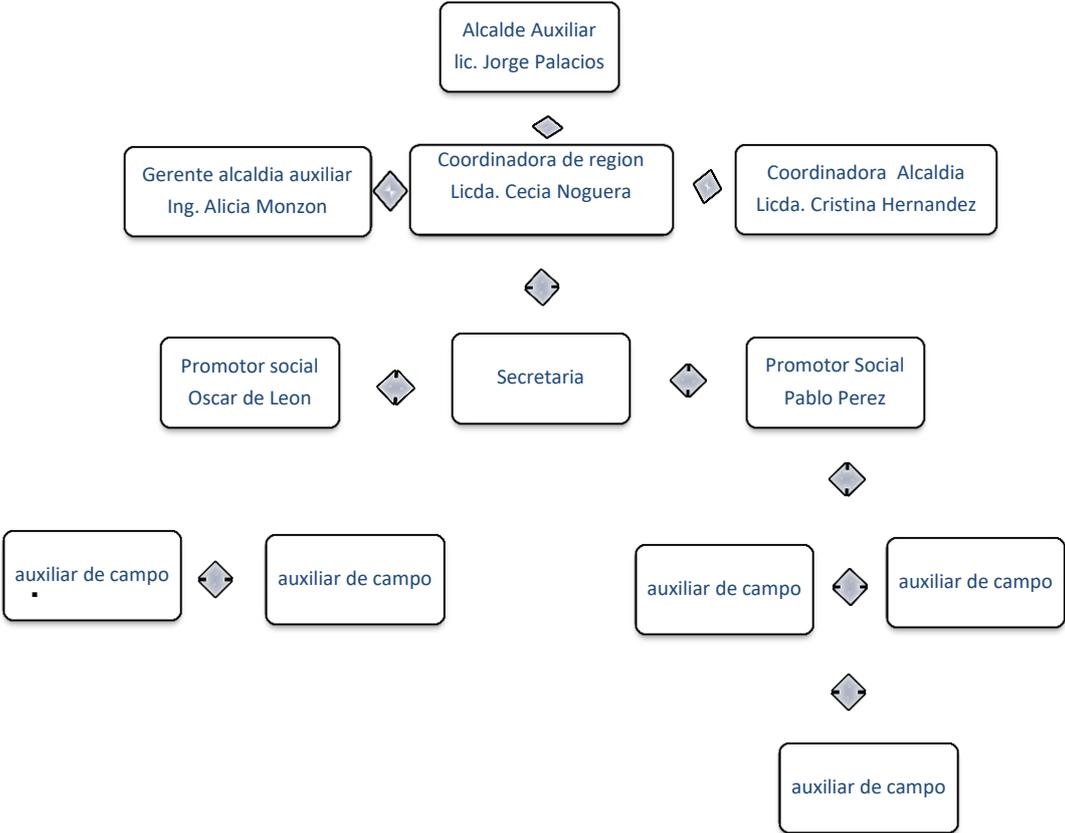
### **1.2.3. Antecedentes**

La alcaldía auxiliar de la zona dos fue creada con el objetivo de lograr un acercamiento con los habitantes de la zona dos capitalina de esta manera lograr satisfacer sus necesidades inmediatas algunas de ellas señalización de calles bacheo de calzadas y calles.

### **1.2.4. Público Objetivo**

El público objetivo de la alcaldía auxiliar son los residentes de la zona dos capitalina

1.2.5. Organigrama



Fuente: Archivo Alcaldía Auxiliar zona 2, Ver anexo 3. Feb. 2017

### **1.3. METODOLOGÍA**

Una investigación científica es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (*Sampieri 2010, pág. 18*)

Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar algún tipo de investigación, la investigación está muy ligada a los seres humanos, esta posee una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada. La investigación tiene como base el método científico y este es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

Además, la investigación posee una serie de características que ayudan al investigador a regirse de manera eficaz en la misma. La investigación es tan compacta que posee formas, elementos, procesos, diferentes tipos, entre otros.

La investigación es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión; ella nos acompaña desde el principio de los estudios y la vida misma. Para todo tipo de investigación hay un proceso y unos objetivos precisos.

La investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor, la finalidad de esta radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos; es el modo de llegar a elaborar teorías.

### **1.3.1. Descripción del Método**

#### **1.3.1.1. Método Deductivo**

El método deductivo comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba. (*Sampieri, 2010, pág. 6*)

El método deductivo logra tomar decisiones sobre algo observado a partir de una ley general, esto lo difiere del llamado método inductivo, que se basa en la formulación de leyes partiendo de los hechos que se observan.

El objetivo que buscamos al utilizar este método es proveernos de una base de información que nos permite analizar la situación comunicacional actual de la institución.

### **1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección**

#### **Mixta**

La investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio (*Sampieri 2010, pág. 30*)

En el proceso de diagnóstico se recurrió a utilizar la técnica de recolección de datos cualitativa y cuantitativa (Mixta) con el objetivo obtener datos veraces para su posterior análisis y no limitar la información.

## **Encuestas**

Este instrumento usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. *(Sampieri, 2006, Pág. 5)*

Siendo este un enfoque cuantitativo se buscó plantear un problema de estudio delimitado y concreto para conocer más la institución y la situación actual de la misma, con este instrumento se buscó también conocer las diferentes opiniones de los colaboradores para plantear la mejor solución a las limitaciones que se encontraron.

## **Entrevista**

Este Instrumento utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. *(Sampieri, 2006, Pág. 8)*

Se recurrió a este instrumento para obtener datos directos información que permita conocer la opinión puntual de un tema en específico, lo que nos permitió replantear y finalizar el análisis obtenido con las encuestas, se trasladó una entrevista semiestructurada que determinó previamente la información relevante que se necesitaba conseguir.

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

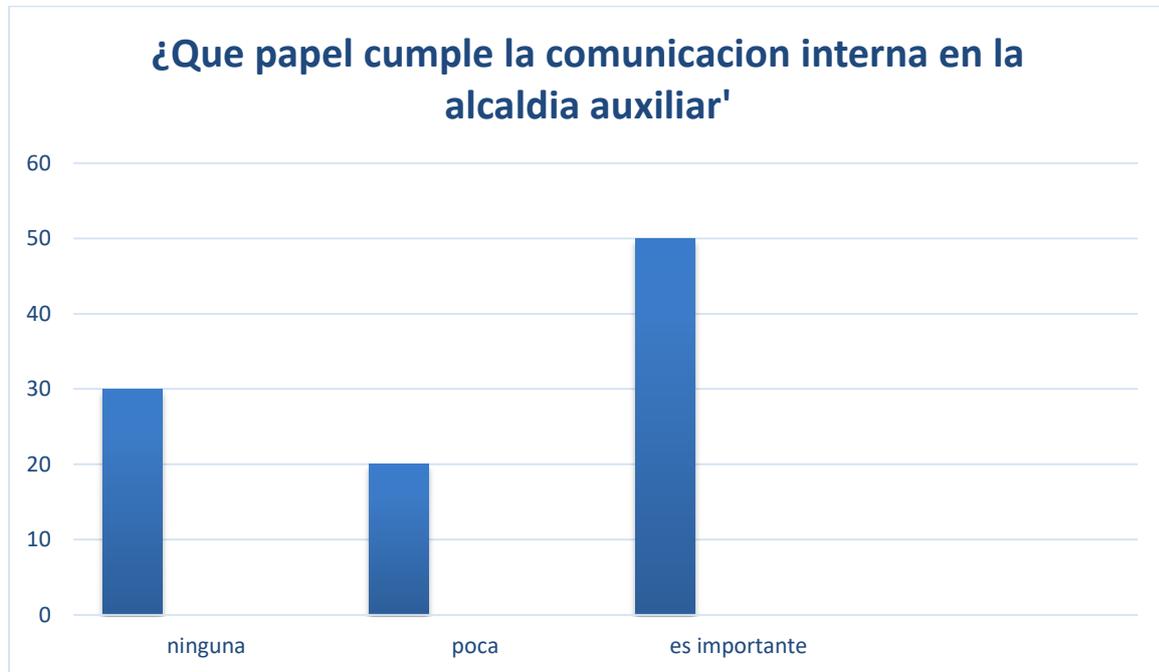
CRONOGRAMA		MES							
		ENERO				FEBRERO			
FASE I	ACTIVIDADES	SEMANAS							
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Preparación y adquisición de información a detalle sobre los aspectos a implementar en esta fase.								
FASE II	ACTIVIDADES								
	Técnicas de Investigación								
	• Observación								
	Recopilación de Datos (Mixta)								
	Construcción del diagnóstico								
	Entrega del informe del diagnóstico								
	Revisión / correcciones del diagnóstico								

Fuente: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/diagrama-gantt-sirve>,  
Cronograma de Gantt

## 1.4. Recopilación de datos

### 1.4.1. Gráficas e interpretación del resultado de las Encuestas

Gráfica 1



Fuente: Epesista Enrique Martínez

#### Interpretación

El porcentaje más alto considera que es de vital importancia la comunicación interna que debe de existir en la alcaldía auxiliar un porcentaje menor 30 % manifiesta no encontrarle ninguna importancia a la misma mostrando indiferencia y con un 20 % le dan poca importancia.

**Gráfica 2**



**Fuente: Epesista Enrique Martínez**

### **Interpretación**

El 70% de los encuestados considera que es un recurso importante y necesario para lograr optimizar los resultados requeridos un 30% piensa que no es importante.

**Gráfica 3**



**Fuente: Epesista Enrique Martínez**

### **Interpretación**

Un 70 % considera que las reuniones diarias es la herramienta más utilizada para estar enterados de los logros alcanzados y las metas y acciones diarias a realizar un 30 % dicen no contar con ninguna herramienta que ayude a la comunicación interna.

**Gráfica 4**

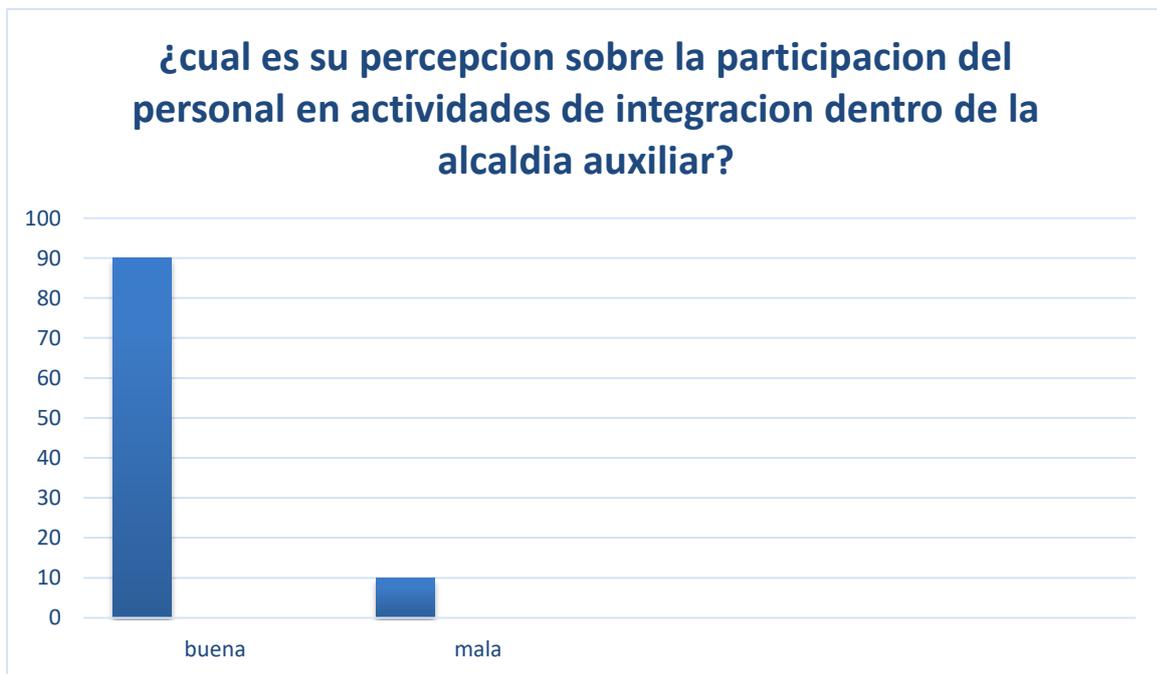


**Fuente: Epesista Enrique Martínez**

### **Interpretación**

El 80 % está de acuerdo que es un riesgo el no contar con una buena comunicación interna ya que se entorpecen algunos procesos por la misma falta de comunicación mientras el 20 % considera que el éxito depende de cómo se realice el trabajo individual.

**Gráfica 5**

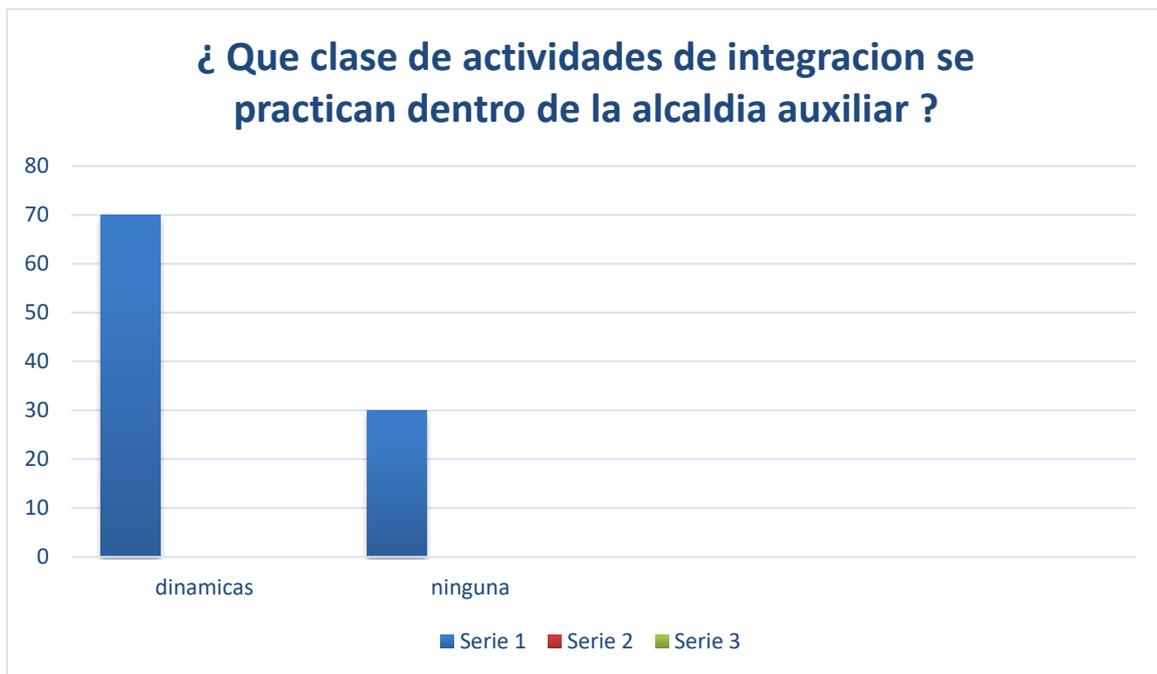


**Fuente: Epesista Enrique Martínez**

**Interpretación**

El 90 % tiene una buena percepción sobre las actividades de integración realizadas en la alcaldía auxiliar

**Gráfica 6**



**Fuente: Epesista Enrique Martínez**

### **Interpretación**

El 70% considera que las dinámicas es la actividad más realizada para poder integrar al grupo y establecer con eficiente y efectiva comunicación interna.

## **1.5. Radiografía de la Institución**

### **1.5.1. Fortalezas**

- La institución posee personal calificado y comprometido.
- Personal con actitud de servicio, abiertos a constantes retroalimentaciones.
- Institución con valores e ideales definidos.

### **1.5.2. Oportunidades**

- Afluencia masiva en actividades programadas por la Alcaldía.
- Interés de los vecinos para ser partícipes de los diferentes cursos y talleres gratuitos.
- Visión que inspira a los colaboradores a través de las diferentes actividades en pro de ayudar a los vecinos y la ciudad.

### **1.5.3. Debilidades**

- No cuentan con un programa de retroalimentación y fortalecimiento de los medios de comunicación digital para los community manager de la Alcaldía.
- Presupuesto limitado.
- Pocos programas de capacitación interna.

### **1.5.4. Amenazas**

- Cambios constantes en los procedimientos internos que nos son informados oportunamente
- Recurso mal aprovechado y uso inadecuado de la red social Facebook.

## **CAPITULO II**

### **2. Plan de comunicación**

“Estrategia de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Alcaldía auxiliar zona 2”

#### **2.1. Antecedentes Comunicacionales**

La alcaldía auxiliar de la zona dos cuenta con una página de Facebook como única vía de comunicación digital externa, por lo tanto es la comunicación directa con el público objetivo. Es de vital importancia fortalecer este medio para lograr más participación en los eventos realizados eventualmente.

#### **2.2. Objetivos de Comunicación**

##### **2.2.1. Objetivo General**

- Elaborar un plan de comunicacional en la Alcaldía Auxiliar zona 2 para fortalecer y optimizar la comunicación interna.

##### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Optimizar el material impreso afiches volantes e información
- Implementar talleres internos que favorezcan y agilicen la comunicación interna
- Actualizar la red social Facebook con el contenido idóneo que despierte el interés de los vecinos.
- Mejorar y fortalecer el trabajo en equipo.

### **2.3. Público Objetivo**

- Personal interno de la alcaldía auxiliar.
- Jóvenes habitantes de la zona 2 comprendidos en las edades de 15 a 30 años

### **2.4. Mensaje**

La comunicación interna es fundamental para lograr optimizar el trabajo en equipo.

La comunicación digital específicamente el Facebook es el medio para mantener informados y cautivos al público objetivo.

### **2.5. Estrategias**

“Fortalecimiento de la comunicación interna de la Alcaldía Auxiliar zona 2”

#### **¿Qué es una estrategia?**

Estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente. (Robbins, 2000).

En el diagnóstico trabajado se logró identificar con un 80% que cada uno de los colaboradores esta anuente a lo fundamental que es la práctica de la comunicación interna en cualquier institución y como más que mejorar la rentabilidad de la empresa puede ayudar significativamente a lograr la competencia personal de cada uno de ellos.

Por lo antes mencionado es necesario reforzar la comunicación interna mediante la implementación de un programa de talleres que ayuden a determinar y analizar el estado de satisfacción laboral de los colaboradores, identificar fuentes de conflicto, evaluar su comportamiento y de esta manera poder tomar medidas correctivas y corregir de alguna manera este comportamiento con el fin de mejorar y fortalecer el trabajo del día a día.

## **2.6. Acciones de Comunicación**

### **Taller**

Es una reunión de trabajo donde se unen los participantes en pequeños grupos o equipos para hacer aprendizajes prácticos según los objetivos que se proponen y el tipo de asignatura que los organice (Gloria Mirebant Perozo, 2005)

2.6.1. Acción 1	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Estrategia de comunicación interna fortalecer el clima laboral en la Alcaldía auxiliar zona 2
<b>Problema</b>	Deficiente y mal aprovechamiento de la red Social Facebook
<b>Producto</b>	Actualización constante de la página (Community Manager)
<b>Objetivo comunicacional</b>	• Capturar el interés del público objetivo (Vecinos de la zona 2)
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Jóvenes que residan en la zona 2 capitalina comprendidos entre las edades de 15 a 30 años.
<b>Medio de difusión</b>	<p><b>Digital:</b> En los siguientes meses se realizara un mantenimiento de la página publicando las actividades cercanas y las ya realizadas publicando videos afiches fotografías y logrando optimizar la información al mismo tiempo capacitar al encargado de la misma para lograr su optima funcionalidad</p> <p><b>Medio:</b> Facebook</p> <p><b>Formato:</b> Web</p>

<b>2.6.2. Acción 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Estrategia de comunicación interna fortalecer el clima laboral en la Alcaldía auxiliar zona 2
<b>Problema</b>	Poca comunicación interna de la alcaldía auxiliar zona 2
<b>Producto</b>	Talleres
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la comunicación interna del departamento.</li> <li>• Fomentar el trabajo en equipo a través de una actividad dinámica y participativa.</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo e inductivo.
<b>Público objetivo</b>	Personal de la alcaldía auxiliar
<b>Medio de difusión</b>	<p>Actividad Personalizada, llevada a cabo en la alcaldía auxiliar de la zona</p> <p><b>Horario:</b> 1 hora.</p> <p><b>Participantes:</b> 10 personal de la alcaldía auxiliar</p> <p><b>Capacitador:</b> Epesista Enrique Martínez.</p>

<b>2.6.3. Acción 3</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Estrategia de comunicación interna fortalecer el clima laboral en la Alcaldía auxiliar zona 2
<b>Problema</b>	No se obtiene el alcance y respuesta desea con la comunicación impresa que se maneja
<b>Producto</b>	Volantes y afiches
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar el contenido del material impreso</li> <li>• Diseñar afiches y volantes atractivos al público objetivo respetando las normas y reglas de la institución en los medios impresos.</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Vecinos de la zona 2 capitalina comprendidos en las edades de 15 a 30 años.
<b>Medio de difusión</b>	<p>Formato: PDF digital e impreso, Full Color</p> <p>Tiraje: Solicitado por Alcaldía Auxiliar zona 2.</p>

<b>2.6.4. Capacitación</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Incentivos</b>
Inducción sobre comunicación asertiva y liderazgo	Unir al grupo por medio de actividades didácticas	
Charla Informativa	Proveer a los empleados las herramientas adecuadas para realizar una comunicación asertiva.	
Taller: Trabajo en Equipo	Fomentar comunicación interna y mejorar el clima laboral	
Taller: ética Laboral	Estudiar la moral en relación con el comportamiento humano	Coffe Break & Reconocimiento de participación
Taller: Valores	Ayudar a la estructuración de un buen clima organizacional	

<b>HORA</b>	<b>09:00 a.m.</b>
Lugar	Alcaldía auxiliar
Expositor	Enrique Martínez
Fecha:	Junio 2017

## 2.6.5. Boceto de Afiche Informativo



**BAM** 2017

**21K**

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

Carrera 21k de la ciudad  
domingo 27 de agosto

# AGENDA CULTURAL SEMANAL

Del 26 de agosto al 01 de septiembre 2017

**SÁBADO 26 DE AGOSTO**

**Baile Santa Rosita**  
Cantón Jagüey, Canalitos, zona 24.  
6 pm.

**Expomodel - IPMS Guatemala 2017**  
International Plastic Modellers Society  
26 y 27 de agosto  
9 am.  
Costo: Adultos: Q25  
Niños y estudiantes con carné: Q10  
Museo Miraflores  
(7°. calle 21-55, zona 11, Paseo Miraflores).

**Yoga - Yoga al aire libre**  
Imparte: Akasha Yoga  
10 am. / Costo: Q10  
Museo Miraflores  
(7°. calle 21-55, zona 11, Paseo Miraflores).

**LUNES 28 DE AGOSTO**

**Último día:**  
**Teatro - "En la Jungla de Alau"**  
11 am. / Costo: Q60 público general  
Teatro Dick Smith, IGA  
(Ruta 1 4-05, Zona 4).

**Último día:**  
**Cine - Festival Israelí de Cine**  
8 pm. / Costo: Admisión libre  
Teatro Dick Smith, IGA  
(Ruta 1 4-05, Zona 4).

**JUEVES 31 DE AGOSTO**

**Música - Jazz, film & classics**  
Timothy Durkovic, piano / Orquesta Festival  
Ricardo del Carmen Fortuny, director  
musical / The Jazz Train Big Band  
Lester Codinez, director invitado  
7:45 pm. / Costo: Platea Premium Q350,  
Platea Q300, Balcón Q250, Estudiante UFM  
Q100 (butacas numeradas).  
Auditorio Juan Bautista Gutiérrez, UFM  
(Universidad Francisco Marroquín calle  
Manuel F. Ayau, 6°. calle final, zona 10).

**Ensamble de marimbas**  
20 calle 43-71 colonia Saravia, zona 5  
(Iglesia Santa Rosa de Lima).  
7 pm.

**Presentación Compañía de Danza Municipal**  
22 avenida y 3°. calle, zona 1 (calle principal  
de la colonia Las Victorias y 10 de Mayo).  
7 pm.

**DOMINGO 27 DE AGOSTO**

**Carrera 21K de la Ciudad**  
Municipalidad de Guatemala  
8 am.  
Punto de salida: Palacio Municipal



**Feria Municipal de Tu Barrio**  
21 calle C y 25 avenida  
Proyecto 4-10, zona 6.  
10 am.

**Último día para:**  
**Expo - Luminosco**  
Fundación Contra el Hambre.  
Ilustraciones elaboradas por niños de la  
comunidad Luminosco Huehuetenango,  
en colaboración con artistas gráficos  
guatemaltecos  
Costo: Adultos Q25  
Niños y estudiantes con carné Q10  
Museo Miraflores  
(7°. calle 21-55, zona 11, Paseo Miraflores).

**MARTES 29 DE AGOSTO**

**Cine - Film: Pane e**  
Di Silvio Soldini  
Con subtítulos en español  
6 pm. / Admisión libre  
Dante Alighieri (3°. avenida 9-08, zona 10)

**Expo - Inauguración: Arte Toscana 2017**  
Coledio CEC Toscana y Escuela de arte  
Toscana.  
Entraga libre únicamente el día de la  
inauguración  
9 am. / Costo: Adultos Q25, niños y  
estudiantes con carné Q10  
Museo Miraflores  
(7°. calle 21-55, zona 11, Paseo Miraflores).  
*Abierta hasta el 25 de septiembre*

**VIERNES 01 DE SEPTIEMBRE**

**Último día:**  
**Expo - Colección de pinturas, técnicas  
crayón pastel, acrílico ténpera**  
Estudiantes del Instituto Putzeys Álvarez  
Para público en general  
Costo: Admisión Q1 nacionales  
Q8 extranjeros  
Musac (9°. avenida 9-79, zona 1).

**Teatro en tu Barrio**  
3°. calle A y 2°. Avenida Barrio León Tolstoi,  
zona 3  
7 pm

**Presentación de Marimba Orquesta Municipal**  
Km. 16 ruta al Atlántico colonia La  
Aventurera calle principal, zona 18  
7 pm.

**MÉRCOLES 30 DE AGOSTO**

**Gran final de coros escolares**  
Mayor información:  
mvscobar@municipalguatemala.com  
Centro Cultural Municipal  
(7°. avenida 11-67, zona 1).  
2:30 pm.

**Presentación compañía de Danza Municipal**  
12 avenida entre 2°. y 3°. calle, colonia La  
Florida, zona 19.  
7 pm.

Visítanos en Facebook como

La Agenda

Actividades también en MuniApp

Disponible en  

LA AGENDA

QUE HACER EN GUATEMALA

la.agenda.guatemala@gmail.com



Convocatoria abierta para empresas que  
deseen iluminar monumentos, plazas o calles  
en época de navidad y fin de año.

**Inscripción y envío de propuestas**  
Hasta el 20 de septiembre 2017

Mayor información  
(formulario de inscripción,  
bases y normativa)  
Correo: nreyes@municipalguatemala.com  
Tel. 2285-0330

Elaboración de Contenido para la agencia Cultural Semanal

Agosto-Septiembre 2017

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

**“Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Alcaldía Auxiliar zona 2”**

##### 3.1.1. Financiamiento

El presupuesto se implementó en las estrategias de comunicación de la siguiente forma:

##### **Epesista:**

Los servicios de asesoría comunicacional prestados a la empresa en donde se realizó el plan de comunicación así como el coffe Break como la presentación de resultados a la institución fueron cubiertos con fondos propios del Epesista, corresponde a un 80% de los gastos totales.

##### **Empresa o Institución:**

Locación y materiales de apoyo para los talleres fueron absorbidos por la alcaldía, correspondiendo a un 5% de los gastos totales.

##### **Patrocinio:**

La impresión de afiches volantes y encuestas fueron patrocinadas corresponde a un 15 % de los gastos totales.

A continuación se detallan los gastos efectuados según el financiamiento:

<b>Financiamiento</b>	<b>Monto</b>	
Epesista	Q	50,615.00
Patrocinio	Q	3,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q</b>	<b>54,115.00</b>

### 3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Actividad	Precio Unitario	Total	Financiamiento
10	Realización de afiches	Q 515.00	Q 5,115.00	Epesista
100	Impresión de afiches	Q 25.00	Q 2,500.00	Patrocinio
10	Material para capacitación (Hojas, lápices, pizarrón, computadoras, marcadores, etc.)	Q 50.00	Q 500.00	Epesista
10	Creatividad, diseño y Arte Final videos fotos facebook	Q 1,000.00	Q 10,000.00	Epesista
1000	Impresión de volantes	Q1.00	Q 1,000.00	Patrocinio
4	Capacitación taller de comunicación	Q 5,000.00	Q 20,000.00	Epesista
1	Servicio de Asesoría comunicacional por Epesista 2 Meses	Q7,500.00	Q15,000.00	Epesista
<b>Total del Proyecto</b>			<b>Q 54,115.00</b>	

Fuente: Elaborado por Enrique Martínez, Epesista.

### 3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios Primarios: Personal de la alcaldía auxiliar zona 2	Realización de encuesta de clima laboral gracias a ella se pudieron evidenciar las fallas del grupo y proceder a pensar los talleres que fortalecerían esas debilidades.
	Realización del primer taller de trabajo en equipo, se unifico el grupo y resolvieron conflictos internos. Gracias a esta actividad se mejoró el compromiso individual y grupal.
	Realización del segundo taller de valores se logró fortalecer los valores como la puntualidad, honradez, honestidad, servicio y reforzar el trabajo en equipo
	Realización del tercer taller reforzando trabajo en equipo y actitud de servicio logro maximizar esas actitudes en cada uno de los integrantes del equipo de trabajo
Beneficiarios Secundarios: residentes de la zona 2	Con un grupo de trabajo más unificado se brinda un mejor servicio a los habitantes de la zona 2 ya que la actitud de servicio y los valores aprendidos en los talleres llevo a los empleados a realizar su trabajo de una manera más cordial y eficaz.

### 3.1.4. Recursos Humanos

<b>PERSONAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Lic. Jorge Palacios	Alcalde auxiliar	Asesoría y control de los cambios realizados en la comunicación interna de la alcaldía auxiliar.
Licda Cristina Hernández	coordinadora	Seguimiento de talleres de diversas actitudes y valores, para el fortalecimiento del trabajo en equipo.
Pablo Pérez	promotor	Difusión de la diversas actividades realizadas por la alcaldía dirigidas a los habitantes de la zona 2
Oscar De León	Promotor	Acercamiento con los presidentes o encargados de los comités de vecinos, para continuar con una comunicación asertiva.
José Mazariegos	Medios	Actualización constante de las diversas actividades a través de Facebook

### **3.1.5. Áreas Geográficas de Acción**

El plan de comunicación se implementó en la alcaldía auxiliar de la zona 2.

## **3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS**

**ESTRATEGIA:** Fortalecimiento de la comunicación y clima laboral en la Alcaldía Auxiliar zona 2.

### **A. Talleres**

Como parte de las estrategias implementadas en la alcaldía auxiliar de la zona dos se realizaron 4 talleres dinámicos y asertivos.

## **OBJETIVO COMUNICACIONAL**

Fortalecer la comunicación en equipo, fomentar la unidad como grupo de trabajo y optimizar la fuerza de trabajo.

## **DESCRIPCIÓN**

Los talleres son un recurso esencial para fortalecer la comunicación interna y de esta manera fortalecer el trabajo en equipo cada taller contaba con diversos temas de interés y el desarrollo y fortalecimiento de actitudes didácticas al mismo tiempo valores como el respeto, puntualidad, honestidad, honradez, compromiso y al poner en practica cada uno de ellos lograr una comunicación interna asertiva y un excepcional trabajo en equipo.

## ACCIONES DESARROLLADAS

**Acción 1:** Propuesta de ejecución de talleres en la alcaldía auxiliar de la zona 2 se realizó una presentación en la sede central de la alcaldía demostrando los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral a los altos mandos de la municipalidad de Guatemala.



Sala de conferencias para coordinar las estrategias del informe de ejecución del proyecto a cargo del Epesista Enrique

**Acción 2:** Taller trabajo en equipo 1: se realizó una presentación enfocada en que es el trabajo en equipo se demostró las debilidades y fortalezas que se tenían como equipo se realizaron diferentes dinámicas para fortalecer al grupo y volver sus debilidades fortalezas.

**Acción 3:** Taller Valores 1: se realizó el segundo taller con un enfoque en los valores como individuos y como aportar cada habilidad propia para fortalecer el trabajo en equipo esta actividad fue acompañada de un pequeño almuerzo buscando la integración grupal y poner en práctica lo aprendido en dicho taller.



De izquierda a derecha Colaboradores de la Alcaldía Auxiliar Zona 2 Municipalidad de Guatemala, José, Pablo, Jorge, Manuel, Enrique, Clarisa, Cristina, José y Oscar, presenciando taller impartido por el Epesista Enrique Martínez, Julio 2017.



Clarisa Santizo realizando actividad de integración para los colaboradores de la Alcaldía Auxiliar zona 2, posterior al taller impartido por el Epesista Enrique Martínez, Julio 2017.

## **B. Community Manager**

Como parte de las estrategias implementadas en la alcaldía auxiliar de la zona dos se realizaron la gestión y seguimiento de la red Social Facebook.

## **OBJETIVO COMUNICACIONAL**

Fortalecer la comunicación digital de la Alcaldía Auxiliar zona 2

## **DESCRIPCIÓN**

Trabajar y mejorar la visibilidad de una entidad como una Alcaldía es de suma importancia pues estamos dirigiéndonos a un grupo objetivo demasiado amplio en donde el razonamiento es diferente para todos, por lo mismo se necesita darle un enfoque visualmente agradable y de fácil comprensión, lo que por supuesto incrementará la comunidad de la red social.

**Acción 4:** Realización de anuncios para la red Social Facebook: se implementa el boceto y colores aprobados para la publicidad digital de la alcaldía auxiliar.

## CURSO DE BOQUITAS ENSALADAS Y ENTREMESSES

**¡¡INSCRIPCIÓN ABIERTA!!**



Para mayor información comunícate al 2253-0359

Post para Facebook elaborado para curso impartido por la Alcaldía Auxiliar zona

**Acción 5** actividad en la feria de Jocotenango zona 2 :se realizó una campaña de forestación obsequiando arboles de magnolia, coralillo , hormigón y fresno se les hacía referencia a los visitantes las especificaciones de cada árbol y el compromiso con nuestro hermoso país de seguir siendo el país de la eterna primavera.



Colaboración con el equipo que ejecuto campaña de Forestación en la Feria de Jocotenango, Agosto 2017.

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA		MES							
		JUNIO				JULIO			
FASE III	ACTIVIDADES FASE III	1	2	3	4	1	2	3	4
Acción 2	Realización de 04 Talleres:	■							
	Taller 1 Clima Laboral	■							
	Taller 2 Trabajo en Equipo		■						
	Taller 3 Liderazgo			■					
	Taller 4 Valores				■				
Acción 3	Actualización el contenido del material impreso					■			
	Impresión de Tiraje para volantes y Afiches						■		
Acción 1	Seguimiento a Red Social Facebook (Community Manager)			■	■	■	■	■	
Presentación de Resultados	Charla informativa para presentar los resultados obtenidos con la ejecución de los talleres al personal, así como el alcance obtenido en la red Social Facebook tras la administración puntual y actualizada							■	
Entrega del Informe Final de Ejecución								■	■

Fuente: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/diagrama-gantt-sirve>,

Cronograma de Gantt

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p><b>04 Talleres</b> clima laboral  <b>Objetivo:</b> Determinar acciones que satisfagan la labor de los trabajadores y se motiven a trabajar en equipo</p>	<p>De los 9 convocados a los talleres, 08 respondieron</p>	<p><b>Licda. Cristina Hernández:</b> coordinadora – indico: La actividad Liderada Por Enrique Martínez I fomentará el trabajo en equipo.</p>
<p><b>Lecturas Motivacionales</b>  <b>Objetivo:</b> Entender la crisis motivacional que afecta a un trabajador y darle valor a su aporte a la institución</p>	<p>De los 9 invitados a participar de la actividad, los 9 acudieron</p>	<p><b>Licda. Cristina Hernández:</b> coordinadora – indico dichas lecturas motivacionales refuerzan los talleres y son un recordatorio de los valores y principios aprendidos.</p>
<p><b>Community Manager</b>            Red Social Facebook  <b>Objetivo:</b> Gestionar y administrar la comunidad online de la alcaldía Auxiliar zona 2</p>	<p>3 invitados, 3 asistentes</p>	<p><b>Pablo Pérez:</b> indico que las mejoras a la página de Facebook son notorias y lograron su objetivo comunicacional de llegar a más habitantes de la zona 2 capitalina.</p>

## CONCLUSIONES

El trabajo en equipo, es una de las condiciones que se requieren para ser un profesional exitoso y desempeñarse en cualquier ámbito laboral, nos permite convivir y escuchar las diversas opiniones de los demás, aceptarlas y apoyar, pues no hay colaborador pequeño todos somos necesarios para llevar a cabo una labor.

Como resultado del proyecto de comunicación interna planteado, se puede constatar la importancia de que los miembros de un trabajo jalen para un mismo lado, es decir aporten de acuerdo a sus habilidades con un mismo objetivo, se denotó que el clima laboral es una variable clave en el desempeño de una institución y aun cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una empresa se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de una empresa.

Se concluye entonces que la calidad de vida laboral de una institución es su entorno, el ambiente en el que se mueve, y ¿quiénes lo construyen? No son los coordinadores, no es el Alcalde Auxiliar e inclusive el Alcalde Metropolitano, son cada uno de los colaboradores que aun cuando se cree que su trabajo es mínimo tienen la certeza que forman parte fundamental de los grandes resultados que se ven día con día y elevan potencialmente su autoestima.

Trabajar en equipo permite dar una mejor oportunidad a los colaboradores de mejorar sus cargos y su contribución a la empresa, crear esa confianza y respeto que en un corto a mediano plazo se podrá percibir para mejorar su vida laboral y por supuesto ver y tocar las metas profesionales de la empresa y de los mismos colaboradores.

## RECOMENDACIONES

- Crear un manual corporativo y de bienvenida. Resultará válido para nuevos empleados, pero si todavía no se cuenta con el mismo, se convertirá en una herramienta imprescindible para todos. Además de dar la bienvenida al empleado, este manual puede incluir toda la información que debe estar en manos de todas las personas que trabajan en la empresa: misión, política y valores de la corporación, organigrama, procedimientos básicos, normas internas, recursos y todo aquello que creas que pueda resultar útil para el trabajo diario.
- Abrir nuevos canales de comunicación. Si bien no es necesario informar a los empleados de absolutamente todo lo que ocurre en la empresa, sí es importante que sepan de primera mano si hay algo que puede afectarles. Para transmitir estas informaciones se pueden llevar a cabo reuniones periódicas.
- Poner en marcha un buzón de sugerencias. Un buzón de sugerencias bien usado puede convertirse en una herramienta muy útil para conocer las inquietudes y opiniones directas de los empleados sin necesidad de pasar por situaciones incómodas o desagradables.
- Un tablero de anuncios. Como los de toda la vida. Si no se quiere saturar el correo electrónico, siempre está la opción de instalar en la oficina un tablero de anuncios para colgar noticias puntuales e importantes, cuestiones circunstanciales e incluso urgentes. También es interesante fomentar desde ahí la participación de los empleados, que pueden usar este medio para comunicarse entre ellos y poner en marcha iniciativas interesantes

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **Alcance**

Capacidad de alcanzar o cubrir una distancia.

### **Ambiente organizacional.**

Serie de elementos culturales y de identidad de la organización, que hacen de ésta lo que es, con la voluntad de cumplir las expectativas de lo que debe ser. Se integra por cuestiones físicas como infraestructura, espacios, aspectos climáticos, mobiliario, así como por las normas, valores, cuestiones psicológicas y hasta místicas, que a la organización en su globalidad la caracterizan.

### **Antecedente**

Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.

### **Centralizar**

Hacer que varias cosas dependan de un poder central.

### **Clima**

Ambiente (ll condiciones o circunstancias). Clima intelectual, político.

### **Clima organizacional**

Resultado de la interacción del sujeto con el ambiente organizacional, que demuestra la influencia de la organización en el desempeño del individuo, tiene que ver con las experiencias individuales y colectivas de los miembros.

### **Comunicación**

Trato, correspondencia entre dos o más personas.

## **Comunicación organizacional**

Comunicación que se gesta dentro de una organización. Sistema que constantemente sufre ajustes, complejo por sus relaciones con diversos públicos (tanto internos como externos)

## **Diagnóstico**

Es una palabra que tiene su origen etimológico con el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua, hace referencia a diagnosticar, recabar datos para analizarlos e interpretarlos.

## **Eficiencia**

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

## **Estrategia**

En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

## **Estructura**

Disposición o modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto

## **Evaluación**

Acción y efecto de evaluar.

## **Fomentar**

Excitar, promover, impulsar o proteger algo.

## **Guiar**

Ir delante mostrando el camino.

**Hipótesis**

Suposición que se establece provisionalmente como base de una investigación que puede confirmar o negar la validez de aquella.

**Idóneo**

Adecuado y apropiado para algo.

**Líder**

Ejercicio de las actividades del líder.

**Meta**

Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien.

**Necesidad**

Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido.

**Optimizar**

Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.

**Plan**

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

**Políticas**

Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.

**Procedimiento**

Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa

**Proveedor**

Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.

**Publicidad**

Divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios.

**Proceso**

Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Sugerencia**

Insinuación, inspiración, idea que se sugiere

**Valor**

Alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra o frase.

**Visión**

Contemplación inmediata y directa sin percepción sensible.

## BIBLIOGRAFÍA

Comunicación empresarial: El poder de la comunicación institucional II. Los casos ganadores del Premio EIKON.

Comunicación Empresarial. Buenos Aires, 2001. JOHNSSON, Hans: La gestión de la comunicación. Guía profesional. Ediciones de Ciencias Sociales. Madrid, 1991.

Alan, C. (2006): Planning, como hacer el planeamiento estratégico de las

Comunicaciones. Cengage Learning Editores.

Almenera, J. (coord.) (2005): Comunicación Interna en la empresa. UOC.

DELGADO, JUAN MANUEL Y JUAN GUTIERREZ. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales, Madrid, Síntesis, 1994

Dr. Roberto Hernandez Sampieri, (2010). Metodología de la Investigación Quinta Edición. México DF: The McGraw-Hill Companies, Inc

PRIETO CASTILO, Daniel; Diagnóstico de la comunicación, CIESPAL, Quito, 1990, Comunicación interna A. Brandolini - M. González Frígoli ISBN 978-987-601-057-3 La Crujía Ediciones – DIRCOM Edición Buenos Aires – 2009.

Roberto Hernández Sampieri. (2006). Metodología de la investigación Cuarta edición. México, DF: The McGraw-Hill Companies, Inc.

## EGRAFÍA

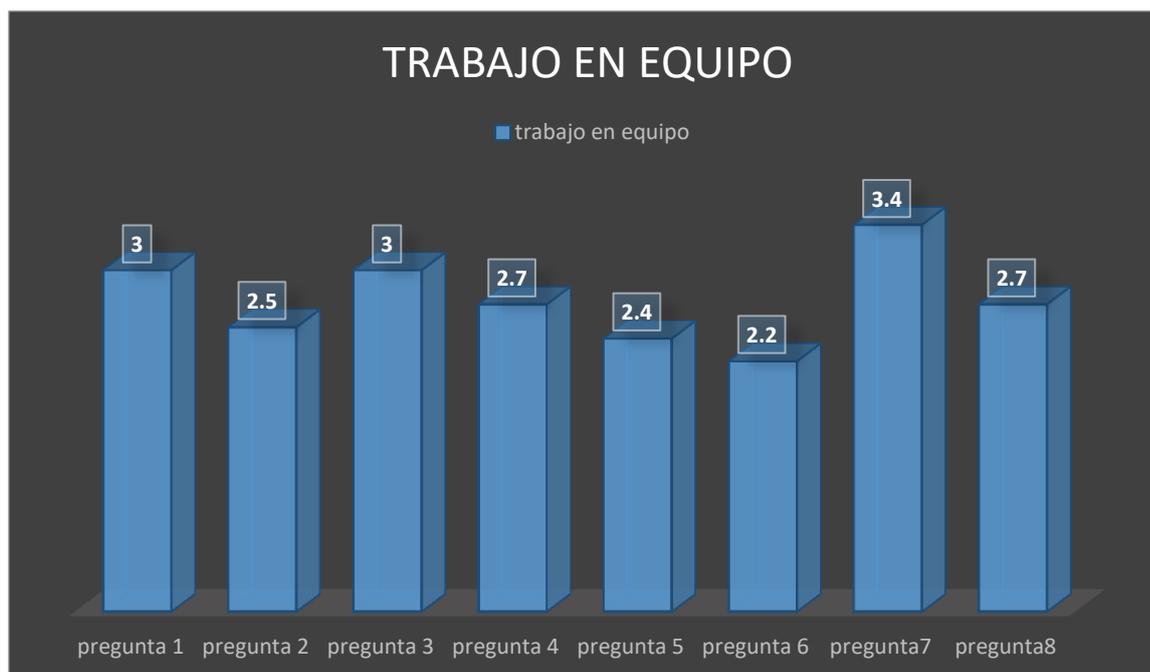
Comunicólogos. (2003). Diagnóstico Comunicacional. 2017, de  
Comunicólogos.com Sitio web:

<https://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/diagn%C3%B3stico-comunicacional/>

Real Academia Española. (2017). Diccionario de la lengua Española. 2017,  
de Real Academia Española Sitio web: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

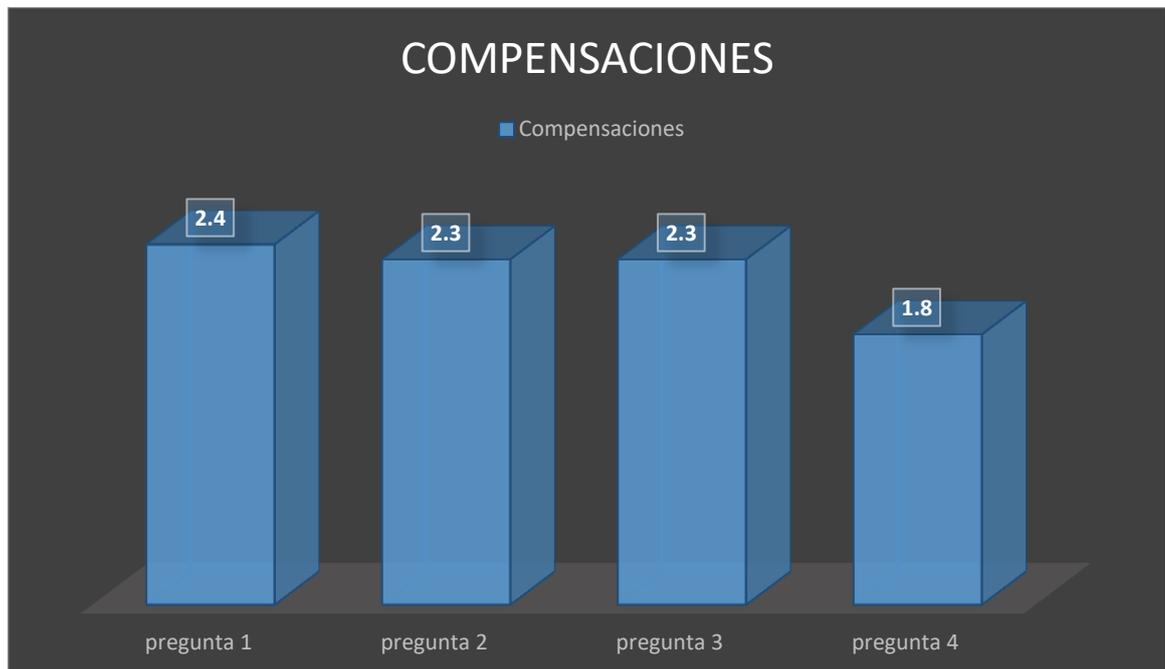
## ANEXOS

### Vaciado Encuestas clima laboral



1 = nunca    2 = a veces    3 = casi siempre    4 = siempre

1. Se fomenta el trabajo en equipo.
2. Hay un ambiente de compañerismo.
3. Existe compromiso de los compañeros para mejorar los resultados de trabajo.
4. Cuando surgen problemas los resolvemos como un equipo.
5. Confió en mis compañeros de trabajo.
6. El ambiente está libre de roces y rivalidades que dificulten el trabajo.
7. Recibo el apoyo de otros compañeros cuando lo necesito.
8. Celebramos los resultados que obtenemos como equipo.



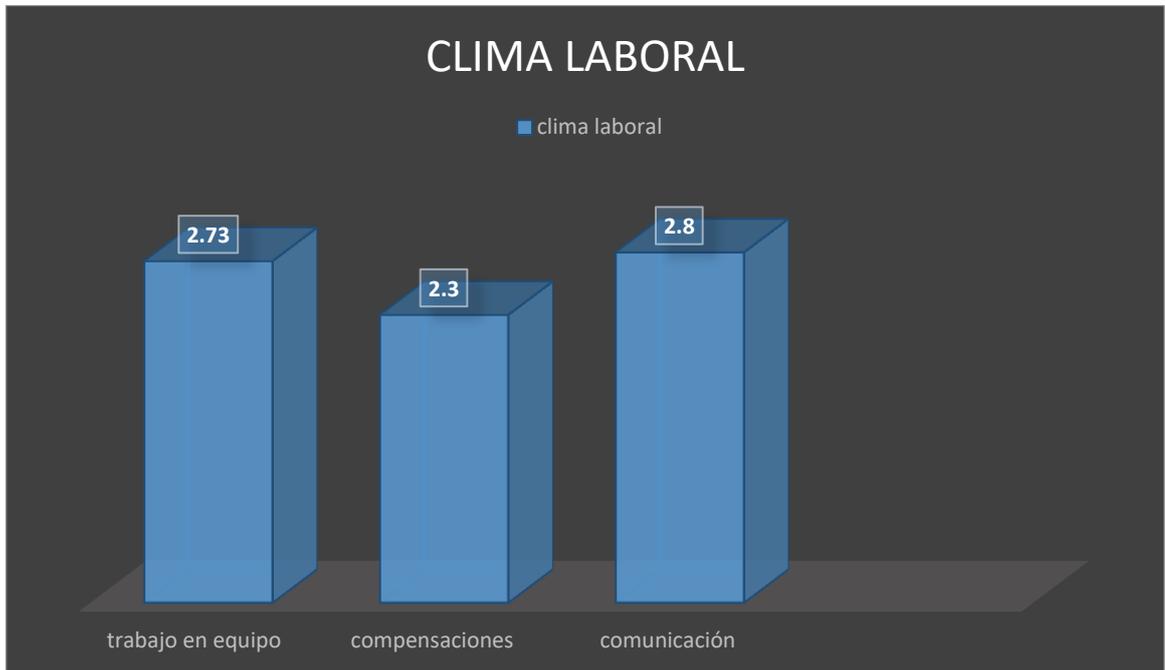
1 = nunca    2 = a veces    3 = casi siempre    4 = siempre

1. Considero que mi salario es adecuado para el trabajo que realizo
2. Conozco cuales son los beneficios que me ofrece esta institución
3. Esta institución me ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación.
4. Contamos con un sistema de incentivos por productividad.



1 = nunca      2 = a veces      3 = casi siempre      4 = siempre

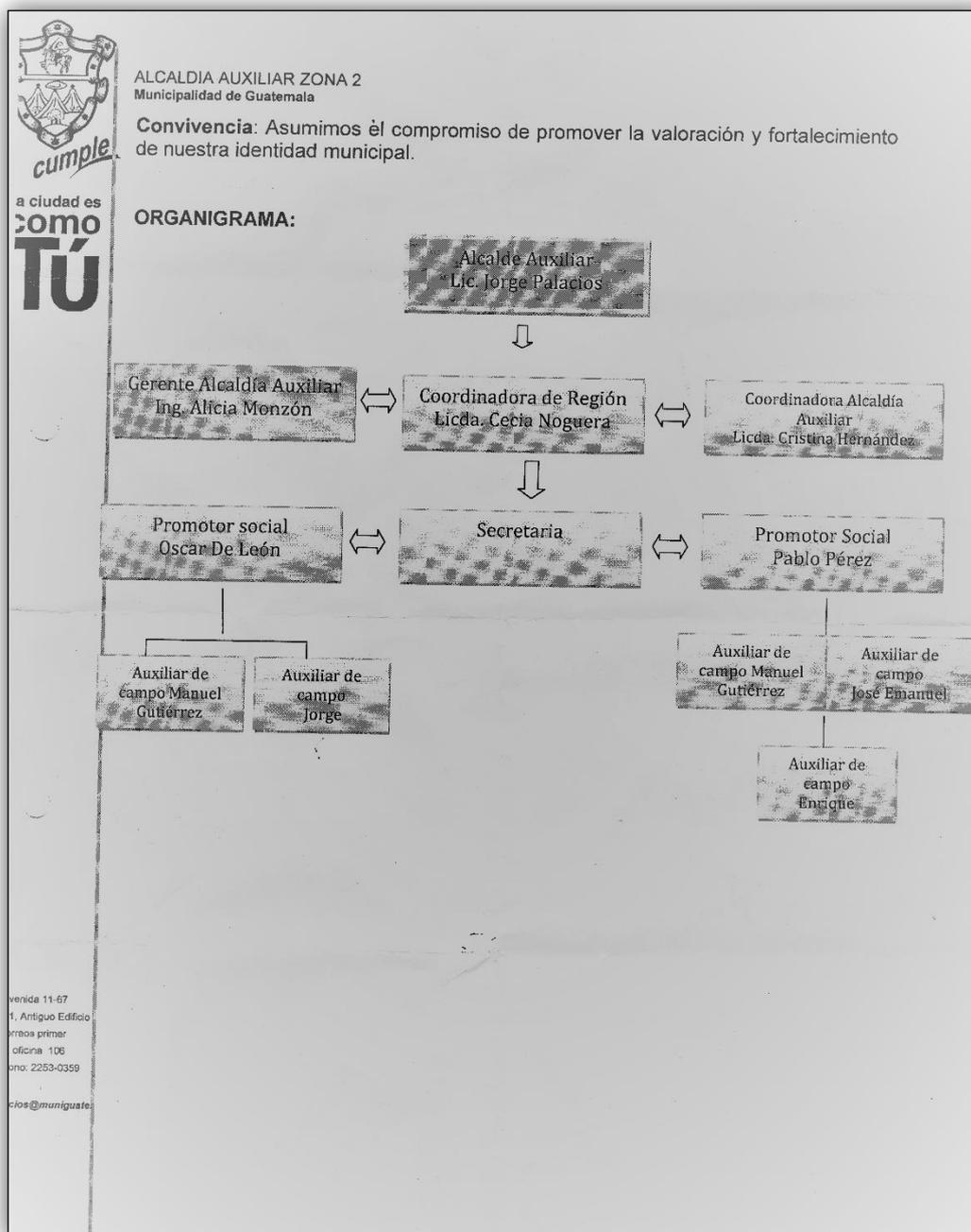
1. Entiendo como contribuir a lograr los objetivos de los miembros del personal.
2. Tengo una adecuada comunicación con mi feje.
3. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.
4. La comunicación entre todos los miembros del personal se caracteriza por el respeto.
5. Se me comunican los objetivos y metas de mi región
6. Hay una buena comunicación entre los distintos departamentos.
7. Se me comunicación a tiempo los cambios que se realizan en la institución.
8. Se me informa periódicamente sobre como la institución está cumpliendo sus metas y planes.
9. Existen los canales adecuados para gestionar con agilidad los requerimientos de los vecinos.
10. La comunicación con las otras dependencias de la municipalidad es ágil y continua.
11. Estoy bien informado acerca de las normas, políticas y procedimientos de la institución.
12. Existe una relación continua de la alcaldía con los vecinos.
13. En la alcaldía se comunica información relevante a través de uno o más de los siguientes medios: reuniones, murales, volantes, circulares, correo electrónico, pagina web, redes sociales?
14. Hay cooperación entre los vecinos y la alcaldía.
15. En esta institución estamos libres de chismes y rumores.



1 = nunca    2 = a veces    3 = casi siempre    4 = siempre

Esta grafica representa los puntos más débiles de la alcaldía auxiliar de la zona dos la encuesta de clima laboral es la base principal, para poder elaborar los talleres enfocados en trabajo en equipo, comunicación y valores adicionales enfocados en el fortalecimiento de la comunicación interna de dicha institución.

## Cronograma Archivo Alcaldía Auxiliar zona 2



## Encuesta

**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
Encuesta de Comunicación Interna



Por favor justifique cada una de sus respuestas:

1. ¿Qué papel cumple la comunicación interna en la alcaldía auxiliar?
2. ¿Considera que para la alcaldía auxiliar la comunicación interna es un recurso importante?
3. ¿Qué herramientas se aplican en la alcaldía auxiliar para mantener una buena comunicación interna?
4. ¿Considera que las empresas que no practican comunicación interna, corren algún riesgo?
5. ¿Cuál es su percepción sobre la participación del personal en actividades de integración dentro de la alcaldía auxiliar?
  - a. Buena
  - b. Muy Buena
  - c. Mala
  - d. Muy Mala
  - justifique su respuesta por favor
6. ¿Qué clase de actividades de integración se practican dentro de la alcaldía auxiliar?

## Entrevista



1. ¿cuál es la actividad lúdica de mayor interés para su comunidad?
2. ¿Cuál es el medio más utilizado de su comunidad para enterarse de las actividades planeadas por la alcaldía?
3. ¿considera que la página de Facebook tiene la información necesaria?
4. Su comunidad ha mostrado algún interés por alguna actividad que no realice la alcaldía auxiliar

## Encuesta Clima Laboral

### EVALUACIÓN DE PERSONAL



Cargo	
Años de trabajar en la Alcaldía Auxiliar	

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACIÓN. Marque con una X el recuadro que corresponda a su respuesta. Tome en cuenta que el 4 corresponde al valor más alto y positivo y el 1 al valor más bajo y negativo. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACIÓN con el significado de cada uno de los números.

**1 Nunca      2 A Veces      3 Casi Siempre      4 Siempre**

<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</b>						
Evalúa la opinión del personal en relación con los programas de capacitación y desarrollo, así como la motivación para aprovechar las oportunidades de formación y crecimiento.						
No.	Enunciado	1	2	3	4	
1	Tengo los conocimientos y habilidades para hacer bien mi trabajo					
2	La capacitación que he recibido me permite hacer mejor mi trabajo					
3	Aquí existe posibilidad de crecer y desarrollarse					
4	En esta institución se fomenta el desarrollo de los trabajadores					
5	Cuando surge una plaza vacante, se toma en cuenta a los colaboradores					
6	En esta institución se me brinda la oportunidad de capacitarme de acuerdo a las necesidades de mi trabajo					

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Evalúa la calidad de la relación entre áreas, coordinación, cooperación y apoyo para logro de objetivos, la integración con los compañeros de miembros del personal, solución de problemas en equipo.						
No.	Enunciado	1	2	3	4	

7	Se fomenta el trabajo en equipo				
8	Hay un ambiente de compañerismo				
9	Existe compromiso de los compañeros para mejorar los resultados del trabajo.				
10	Cuando surgen problemas los resolvemos como un equipo				
11	Confío en mis compañeros de trabajo				
12	El ambiente está libre de roces y rivalidades que dificulten el trabajo				
13	Recibo el apoyo de otros compañeros cuando lo necesito				
14	Celebramos los resultados que obtenemos como equipo				
<b>COMPENSACIONES Y BENEFICIOS</b>					
Evalúa el conocimiento y la motivación individual de los colaboradores sobre los beneficios económicos y materiales que la institución les brinda					
15	Considero que mi salario es adecuado para el trabajo que realizo				
16	Conozco cuáles son los beneficios que me ofrece esta institución				
17	Esta institución me ofrece beneficios que contribuyen a mi motivación				
18	Contamos con un sistema de incentivos por productividad				

<b>COMUNICACIÓN</b>					
Evalúa varios aspectos de la comunicación en la institución: Relación jefe-subalterno, comunicación entre compañeros del área de trabajo, con otras áreas de la institución, claridad de objetivos y cambios.					
No.	Enunciado	1	2	3	4
19	Entiendo cómo contribuir a lograr los objetivos de los miembros del personal				
20	Tengo una adecuada comunicación con mi jefe				
21	Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo				
22	La comunicación entre todos los miembros del personal se caracteriza por el respeto				
23	Se me comunican los objetivos y metas de mi región.				
24	Hay una buena comunicación entre los distintos departamentos				
25	Se me comunican a tiempo los cambios que se realizan en la institución				
26	Se me informa periódicamente sobre cómo la institución está cumpliendo sus metas y planes				

27	Existen los canales adecuados para gestionar con agilidad los requerimientos de los vecinos				
28	La comunicación con las otras dependencias de la Municipalidad es ágil y continua				
29	Estoy bien informado acerca de las normas, políticas y procedimientos de la institución				
30	Existe una relación continua de la Alcaldía con los vecinos?				
31	En la Alcaldía se comunica información relevante a través de uno o más de los siguientes medios: reuniones, murales, volantes, circulares, correo electrónico, página web, redes sociales?				
32	Hay cooperación entre los vecinos y la Alcaldía?				
33	En esta institución estamos libres de chismes y rumores				

### LIDERAZGO

Evalúa el estilo de liderazgo en la institución, el trato que los jefes dan a sus colaboradores, respeto, orientación, reconocimiento, participación y atención prestada al colaborador.

No.	Enunciado	1	2	3	4
34	Mi jefe inmediato me trata con respeto y consideración				
35	Si hago algo bien hecho me lo reconoce mi jefe inmediato				
36	Mi jefe inmediato pide las cosas con cortesía y educación				
37	Mi jefe inmediato es un buen ejemplo a seguir				
38	Mi jefe inmediato genera un ambiente agradable de trabajo				
39	Mi jefe inmediato me orienta en la forma de hacer mi trabajo				
40	Mi jefe inmediato toma en cuenta mis opiniones				
41	Cuando cometo un error, mi jefe inmediato sabe corregir adecuadamente y busca que aprenda de la experiencia				
42	Mi jefe inmediato me explica cómo contribuir a los objetivos de la institución				
43	Mi jefe inmediato sabe motivarnos para dar lo mejor de nosotros				
44	Mi jefe inmediato señala primero lo que hacemos bien y luego se fija en los errores				
45	El personal directivo mantiene una comunicación constante con los colaboradores?				
46	Está de acuerdo con la forma en que el personal directivo conduce la Alcaldía?				

### SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA

Evalúa la opinión del personal en relación con las condiciones de trabajo, aspectos de seguridad, orden, limpieza, dotación y cuidado de equipo, ambientes físicos.

No.	Enunciado	1	2	3	4
-----	-----------	---	---	---	---

47	En la Alcaldía se han tomado las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes.				
48	Mis compañeros de trabajo, cumplen las medidas de seguridad para evitar accidentes.				
49	Mis compañeros de trabajo colaboran manteniendo ordenada el área donde laboro.				
50	Los compañeros de trabajo cuidan las instalaciones de la institución.				
51	Mis compañeros colaboran con la limpieza en el área donde laboro.				

<b>ORGANIZACIÓN Y CAMBIO</b>					
Evalúa la opinión sobre el proceso de cambio, organización, definición de roles y distribución de cargas de trabajo.					
No.	Enunciado	1	2	3	4
52	Conozco bien todas las responsabilidades que debo realizar en mi puesto de trabajo				
53	Veo cambios positivos en esta institución				
54	La colaboradores participan en la solución de problemas y la mejora continua				
55	La organización del trabajo facilita el logro de objetivos de la institución				
56	La colaboración entre compañeros ayuda a hacer bien el trabajo				
57	Hay una buena distribución de cargas de trabajo				
58	Existe una buena relación con las otras dependencias de la Municipalidad Capitalina				
59	En esta institución se siguen las políticas y procedimientos				

<b>MOTIVACIÓN Y AMBIENTE DE TRABAJO</b>					
Evalúa condiciones emocionales del colaborador para un desempeño y productividad adecuados, así como la satisfacción y motivación individual, el reconocimiento por el trabajo bien hecho.					
No.	Enunciado	1	2	3	4
60	Me siento motivado para trabajar en esta institución				
61	La iluminación es adecuada en mi puesto de trabajo				
62	Las condiciones físicas de trabajo son adecuadas para el tipo de actividades que realizo en el puesto				
63	Aquí se trabaja en un ambiente en el que se respeta la dignidad de las personas				
64	Aquí tenemos un ambiente de trabajo agradable				
65	La ventilación es adecuada en mi departamento de trabajo				

66	Cuento con el equipo y los recursos adecuados para realizar bien mi trabajo				
67	Esta institución premia y estimula hacer bien el trabajo				
68	Se me reconoce cuando hago un trabajo bien hecho				

<b>IDENTIFICACIÓN E IMAGEN</b>												
Evalúa el sentido de pertenencia, así como la opinión sobre estabilidad, imagen de la institución, confianza en que se cumplen los compromisos y grado en que se siente el apoyo de la misma hacia sus colaboradores.												
No.	Enunciado	1	2	3	4							
69	Si la institución lo necesita, estoy dispuesto a dar más allá de lo que son mis obligaciones											
70	Me gusta trabajar en esta institución											
71	Trabajar en esta institución es para mí motivo de orgullo											
72	Me identifico con los valores de esta institución											
73	Conozco la Visión, Misión y Valores de la institución											
74	Conozco la Política de Calidad de la institución											
75	La institución muestra interés en el cuidado y bienestar de su personal											
76	Los colaboradores de esta institución platican sobre los propósitos y planes de la institución											
77	Se realizan actividades para demostrar que se valora mi trabajo											
Recomendaría a la Alcaldía Auxiliar a otras personas de su comunidad para trabajar allí?		<input type="checkbox"/>										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Definitivamente No								Definitivamente Si		
¿Por qué?												

Observaciones

## Ficha de Registro de Prácticas



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):** RODOLFO Enrique Martínez Vásquez  
**No. Carné y DPI:** 200613840 / 1694758670101  
**Jefe o Encargado (a):** Licda. Cristina Hernández  
**Institución o Empresa:** Alcaldía auxiliar zona 2 Guatemala  
**Supervisor de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	x	5	5	x	10 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	5	x	37 hrs.
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	5	x	37 hrs.
5	Del: 26 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	x	x	32 hrs.
6	Del: 03 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	5	x	37 hrs.
7	Del: 10 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	5	x	37 hrs.
8	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
9	Del: 24 / Al: 28	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
10	Del: 31 / Al:	Julio	5						05 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>300 hrs.</b>

(f) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y sello(a) o Encargado



(f) \_\_\_\_\_

Licda. Sandra Hernández  
 Supervisor EPSL

