

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



**Estrategias para fortalecer la comunicación interna en el Departamento de
Tecnologías de Información y Comunicación, TIC's, de la Asociación
Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Byron Alberto Paredes Zamora

Previo a optar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018


Estudiante
Byron Alberto Paredes Zamora
Carné: 201114976
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

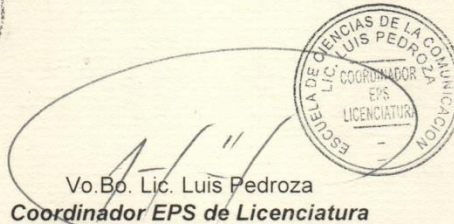
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, TIC's, DE LA ASOCIACION GUATEMALTECA DE CABALLEROS DE LA ORDEN DE MALTA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Herrán
Supervisora EPS de Licenciatura




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



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

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

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

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 La institución.....	1
1.1.1 Ubicación geográfica	1
1.1.2 Antecedentes de la Orden de Malta en el mundo	1
1.1.3 La Orden de Malta en Guatemala.....	3
1.1.4 Departamentos o dependencias	4
1.1.5 Misión	5
1.1.6 Visión.....	5
1.1.7 Público objetivo	6
1.1.8 Organigrama.....	7
1.2 Objetivos del diagnóstico	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos específicos	8
1.3 Metodología.....	9
1.3.1 Descripción del método	9
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	9
1.3.3 Cronograma del diagnóstico	11
1.4 Recopilación de datos.....	12
1.4.1 Guía de observación.....	12
1.4.2 Ficha de las entrevistas	13
1.4.3 Resultado de las entrevistas	14
1.4.4 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados	15
1.5 Radiografía de la institución.....	16
1.5.1 FODA	16

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Objetivos de comunicación	17
2.2.1. Objetivo General.....	17
2.2.2. Objetivos específicos	17
2.3. Público Objetivo	18
2.4. Mensaje	19
2.5. Estrategias y acciones	20

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	23
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	23
3.1.1. Financiamiento	23
3.1.2. Presupuesto ejecutado	23
3.1.3. Beneficiarios	24
3.1.4. Recursos Humanos	24
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	24
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES	25
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	28
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	29
CONCLUSIONES	30
RECOMEDACIONES.....	31
Glosario.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	37
E - GRAFÍA:	37
ANEXOS:	38

RESUMEN

Nombre de la institución

Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

Nombre del proyecto

Estrategias para fortalecer la comunicación interna en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC's, de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

Objetivos del proyecto

Presentar un plan de comunicación interna en la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta

Objetivos del proyecto

Implementar formularios para evaluación de reportes.

Crear material impreso para el uso de los formularios.

Fortalecer el trabajo en equipo por medio de capacitaciones.

Mejorar la comunicación interna dentro de la institución.

Sinopsis del proyecto

Para la elaboración de este proyecto, se inició con realizar un diagnóstico a profundidad, con el objetivo de encontrar oportunidades para reforzar la comunicación interna en la Asociación Guatemalteca de los Caballeros de la Orden de Malta. A partir de este análisis, se formularon estrategias de comunicación con el fin de mejorar la evaluación de los reportes presentados por las instituciones beneficiarias, inscritas en los programas asistenciales de la organización y tener un mejor control de los mismos. Con el presente trabajo se pretende que haya una mejora en las donaciones que se reciben de los donantes locales como internacionales.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al plan de comunicación interna, en el departamento de Tecnologías de información y Comunicación de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

Para la realización de este plan se realizó un diagnóstico para conocer la situación actual de la Asociación con la intención de detectar problemas o procesos de comunicación interna que requieran atención. En el cual se profundizó en saber, que se tiene, con qué recursos se cuenta, como se trabaja actualmente. Este análisis dio como resultado una radiografía de la institución la cual fue de utilidad para elaborar un plan que aborde los problemas encontrados.

Después de analizar los resultados del diagnóstico se procedió a crear las estrategias para abordar los procesos que necesitan refuerzo, para mejorar la comunicación interna en la institución. Cada una de estas estrategias conlleva diferentes acciones que están detalladas y así poder dar una solución completa para cada una.

JUSTIFICACIÓN

El constante crecimiento de las organizaciones, se debe en gran parte al buen uso de las comunicaciones, las cuales son de vital importancia para el desarrollo de la sociedad. Por esta razón las organizaciones día con día, deben de actualizar sus procesos comunicativos y estar preparados para los cambios que la actualidad requiere. Es por ello que este plan de comunicación pretende fortalecer, los procesos internos de comunicación, teniendo como objetivo el que los donantes estén satisfechos con el trabajo realizado en la Soberana Orden de Malta.

Con esta propuesta se consolidará el prestigio, la confianza y credibilidad de la institución hacia los donantes y representará a largo plazo, mayores beneficios en cuanto a las donaciones recibidas. Esto conlleva más ayuda para el país, sobre todo para las personas pobres y enfermas de Guatemala.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

Diagnóstico de la comunicación interna en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC's, de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

1.1 La institución

Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

1.1.1 Ubicación geográfica

Finca Labor de Castilla, kilómetro 19.5, carretera a ciudad Satélite, zona 9 de Mixco.

1.1.2 Antecedentes de la Orden de Malta en el mundo

La orden de Malta es una de las dos órdenes reconocidas por el Vaticano, pero sus miembros no son religiosos en su totalidad, ya que dentro de ella hay personas laicas. Es una institución con casi un siglo de existencia. Los marineros de Republica de Amalfi obtuvieron el permiso del Califa de Egipto, para poder construir un Jerusalén una iglesia, un convento y un hospital para asistir a los peregrinos que visitaban los lugares santos, en donde convergen diferentes religiones del mundo y la intención era auxiliar a cualquier persona, no importando su raza, ni su religión, este precepto se sigue hasta nuestros días.

Bajo la dirección de su fundador el Beato Gerardo el 15 de febrero de año 1113, el Papa Pascual II aprobó la fundación del hospital y lo puso bajo la tutela de la Santa Sede, con autonomía propia, para elegir a sus autoridades, las cuales podrían ser

laicas o religiosas. La comunidad monástica que dirigía el hospital eran Caballeros religiosos, que profesaban tres votos monásticos de pobreza, castidad y obediencia. (Anónimo, Orden de Malta, 2018)

La Orden de Malta está presente en la mayoría de países del mundo con proyectos médicos, sociales y humanitarios. Sus 13.500 miembros, 80.000 voluntarios permanentes y 25.000 profesionales cualificados (la mayoría médicos y profesionales sanitarios) forman una red eficaz que engloba desde la ayuda de emergencia para refugiados y desplazados internos en situación de guerra o conflicto, hasta intervenciones en zonas golpeadas por desastres naturales, gestión de hospitales, atención médica y servicios sociales. Sus programas, independientes o en un marco de colaboración con gobiernos y agencias internacionales, se desarrollan en 120 países.

La ayuda humanitaria para víctimas de catástrofes naturales y conflictos armados se ha intensificado en estas últimas décadas. A través de sus Asociaciones nacionales, sus cuerpos de voluntarios y su organización internacional de ayuda Malteser International, la Orden de Malta ofrece ayuda médica y humanitaria de emergencia y trabaja con las poblaciones afectadas para desarrollar programas de reconstrucción y de preparación ante desastres. (Anónimo, Orden de Malta, 2018)

La Orden asiste a los refugiados en todo el mundo en sus países de origen, los países de tránsito y los países de destino. La Orden tiene objetivos de desarrollo a largo plazo: permanece en el lugar una vez terminada la crisis, para reducir la pobreza y la vulnerabilidad.

Los programas de asistencia social de la Orden de Malta atienden a miles de personas necesitadas. Son actos diarios de apoyo y amabilidad que no atraen mucho la atención, pero que reflejan el compromiso constante de asistencia de los miembros y voluntarios de la Orden. Las personas con demencia, las personas con discapacidad grave y los enfermos que requieren cuidados paliativos son objeto de una atención constante en nuestros centros especializados. En respuesta a la pobreza engendrada

por la crisis económica se han creado más comedores sociales y bancos de alimentos. La Orden de Malta apoya o dirige directamente varios cientos de centros médicos, 20 hospitales y 110 residencias de ancianos, así como equipos de primeros auxilios y de ambulancias. (Anónimo, Orden de Malta, 2018)

A través del tiempo y por la época de las cruzadas, la Orden asumió la defensa militar, para proteger a los enfermos, peregrinos, los centros médicos y las vías de comunicación. También asumieron la defensa de la fe y adoptaron la cruz octogonal que significa las bienaventuranzas de la fe católica. Hoy en día la Orden de Malta sigue realizando proyectos médicos, sociales y humanitarios, siguiendo su misión histórica de ayudar a los más necesitados.

1.1.3 La Orden de Malta en Guatemala

En Guatemala fue fundada el 3 de mayo de 1976 y desde esa fecha, ha ayudado a la población necesitada con Mobiliario, materiales de construcción, alimentos, zapatos, libros, ropa, ropa de cama para uso hospitalario, productos de higiene personal, artículos escolares, sillas de ruedas, medicamentos, suministros médicos, equipo médico y ortopédico, colchones, que se distribuye en todo el país a través de los siguientes programas: Programa de asistencia a la red nacional de salud que cuenta con 245 instituciones del estado, dentro de las cuales se encuentran Áreas de Salud, Puestos de Salud, Centros de Atención Permanente, Centros de Salud, Centros nutricionales, Hospitales nacionales, unidades de Socorro.

El programa de asistencia a instituciones privadas sin fines de lucro, cuenta con 339 instituciones, como clínicas, comunidades en desarrollo, escuelas públicas, Hogares para niños, Asociaciones, Fundaciones, Hogares para el adulto mayor, iglesias, parroquias, pastorales, obras sociales municipales y programa sociales internos de la Soberana Orden de Malta; además se cuenta con un programa de Atención de Emergencias en desastres naturales o causados por el ser humano, el cual tiene un convenio de cooperación con la Coordinadora Nacional de Desastres

(CONRED); El programa de detección temprana de cáncer de mama y cérvico uterino que da consulta médica a todas las mujeres en edad reproductiva y a través de un Papanicolaou y examen clínico de mama, se puede detectar tumores cancerígenos.

En el año 2015 se reacondiciono una clínica móvil que estará dando consultas médicas gratuitas en donde no haya cobertura en salud a nivel nacional. En el año realiza diferentes actividades espirituales, siendo una de las principales la peregrinación de enfermos a la Basílica de Nuestra Señora del Rosario, en el Templo de Santo Domingo, en donde más de 200 enfermos peregrinos, recorren las calles del centro histórico y llegan a visitar a la Santísima Virgen María, esta actividad se coordina entre los meses de noviembre y diciembre.

La forma de trabajo de la Orden de Malta, es que, con las 584 instituciones inscritas en los programas de asistencia social, se les brinda mensualmente en forma gratuita, los productos descritos con anterioridad y estas instituciones beneficiarias lleven los insumos a las personas pobres y enfermas. Para que estos programas sigan funcionando, se necesita una retroalimentación a los donantes con reportes, testimonios, videos, narrativos, etc. en donde se muestre que los productos están llegando a las personas más vulnerables.

1.1.4 Departamentos o dependencias

El mayor trabajo de la Orden de Malta, se concentra en traer donaciones del extranjero y distribuir las a las personas de escasos recursos en el país. Para esto cuenta con diferentes departamentos; el departamento de importaciones, se encarga de recolectar toda la papelería y trámites aduaneros para hacer llegar a las bodegas centrales todas las donaciones, estas ingresan de diferentes países, aunque la mayoría es de Estados Unidos. El departamento de inventarios, es el encargado de hacer el conteo minucioso de los productos uno a uno, cuando entran a las bodegas de la Orden de Malta e ingresarlos al sistema de manejo de inventarios interno. El departamento de Tecnologías, de Información y Comunicación, que su función es el de tener los sistemas de informática funcionando, tanto de Hardware como de Software. También se

encarga de recolectar toda la información entregada por las instituciones beneficiarias y con esto informar y comunicar al Gran Magisterio en Roma, Italia, entidad que rige a todas las asociaciones alrededor del mundo, a los miembros del Consejo en Guatemala, a los beneficiarios que reciben las donaciones y a los donantes que mandan los productos, del manejo de todas las donaciones recibidas en Guatemala. Dentro de la institución existen varios programas encargados de la distribución de los insumos recibidos, los cuales son, el Programa de Asistencia Social a Instituciones sin fines de Lucro, el Programa de Asistencia Social a Instituciones de la Red Nacional de Salud, el Programa de Jornadas Médicas, el Programa de Asistencia a Emergencias. También se cuenta con un departamento de contabilidad y tesorería, encargados de los documentos fiscales de la organización.

1.1.5 Misión

Somos una asociación civil sin fines de lucro, que garantice la Defensa de la Cristiandad y promoción de la Fe Católica con acciones hacia los habitantes de la República de Guatemala en complementación a la cobertura de servicios sociales y espirituales oportunos e integrales con equidad, calidad y calidez en corresponsabilidad con la comunidad, organizaciones socias incluyendo todos los sectores y actores sociales para contribuir a lograr una mejor calidad de vida física y espiritual.

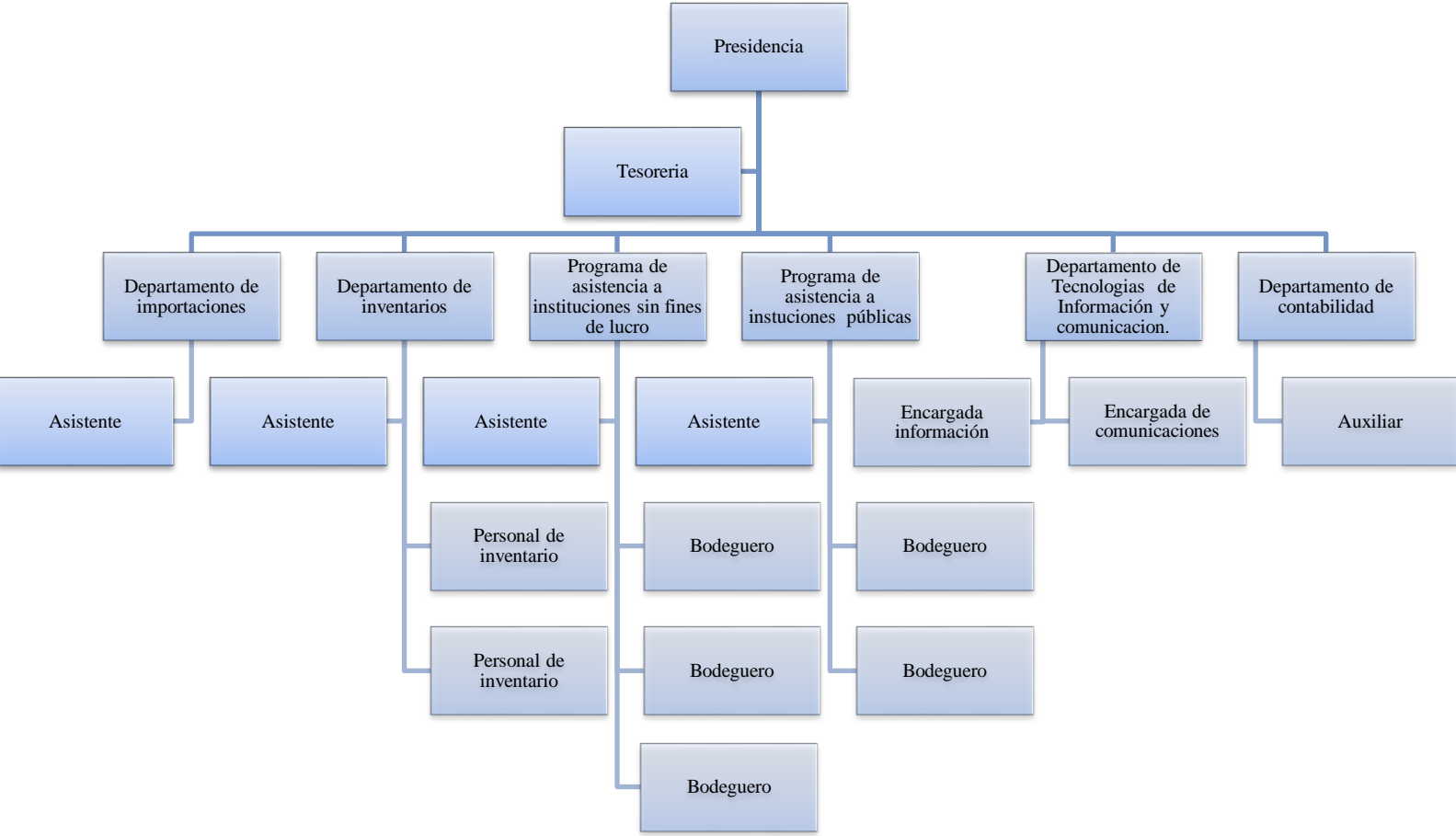
1.1.6 Visión

Lograr ser una institución Defensora de la Cristiandad y promotora de la Fe Católica complementando servicios sociales y espirituales a los pobres y enfermos, coordinados de manera eficiente y efectiva con un enfoque de empresa social, garantizando a los habitantes de la República de Guatemala, servicios integrales en armonía con el ambiente, equidad, calidad y calidez, para la conservación y restablecimiento de la salud física y espiritual, estimulando para ello la responsabilidad y participación social.

1.1.7 Público objetivo

La Orden de Malta está presente en 120 países con proyectos médicos, sociales y humanitarios en favor de los necesitados. Día tras día, sus proyectos sociales de amplio espectro ofrecen un apoyo constante a las personas olvidadas o excluidas de la sociedad. (Anónimo, <https://www.orderofmalta.int/es/orden-de-malta/mision/>). Por lo tanto el grupo objetivo es hombres y mujeres en pobreza y extrema pobreza que vivan en Guatemala y necesiten de una ayuda médica o social.

1.1.8 Organigrama



Fuente: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC’s

1.2 Objetivos del diagnóstico

1.2.1 Objetivo general

Presentar un diagnóstico de la comunicación interna del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

1.2.2 Objetivos específicos

Analizar los procesos de comunicación interna.

Investigar el clima laboral entre los colaboradores de la institución.

Observar los canales de comunicación que actualmente utiliza la organización.

Verificar si existen documentos físicos y manuales para los procesos de comunicación interna.

1.3 Metodología

“Es el conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.” (RAE, s.f.)

1.3.1 Descripción del método

“Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general. Por ejemplo, en un típico estudio cualitativo, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca algunas conclusiones; posteriormente, entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender lo que busca. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general.” (Sampieri D. R., 2010)

Este método nos permitirá observar y analizar el entorno social de los colaboradores de la organización, sus vínculos y problemas de comunicación laboral, que influye directamente en el alcance de sus metas.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

“La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.” (Rivero, 2008).

Para este trabajo se utilizará los instrumentos de observación, para conocer la relación laboral del personal entre los departamentos que existen en la Asociación y cuáles son sus posibles problemas de comunicación; la

documentación se usará para crear el contexto social de los objetivos de la organización, así como su historia y el trabajo que realizan; y por último que va de lo particular a lo general, se usara la entrevista a profundidad, ya teniendo algunos aspectos detectados con la utilización de los instrumentos anteriores, nos permitirá recolectar información que será investigada con más detalle en una conversación personal con los colaboradores de los departamentos en investigación.

Con la finalidad de tener algunos conceptos claros se definirá entre vista como “una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Mediante ésta una persona (entrevistador), solicita información a otra (entrevistado). La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, se puede definir como “el arte de escuchar y captar información”, Münch Lourdes (1988:61), esta habilidad requiere de capacitación, pues no cualquier persona puede ser un buen entrevistador.” (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Capítulo 3, Metodología, 206)

La guía de observación se define como: “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Como método para recolectar datos es muy similar al análisis de contenido. De hecho, es una forma de observación de contenido de comunicaciones.” Sampieri D. R.)

1.3.3 Cronograma del diagnóstico

	Enero															Febrero																		
Actividades	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Curso Propedeutico Diagnostico	■	■	■	■	■																													
Solicitud verbal de permiso de EPS							■																											
Estudio de diagnostico								■	■	■	■																							
Solicitud por escrito de permiso de EPS											■																							
Documentación															■	■	■	■																
Observacion																						■	■											
Creación de entrevistas y permisos																							■	■	■									
Aplicación de instrumentos																												■						
Análisis de datos																													■					
Redacción Diagnostico																														■	■			
Entrega del diagnostico																																	■	

Fuente del cronograma de Gantt: <http://www.excelnegocios.com/diagrama-gantt-con-excel-planeacion-de-actividades/>

1.4 Recopilación de datos

1.4.1 Guía de observación

Fecha:	2 de febrero de 2018
Lugar:	Oficinas centrales de la Orden de Malta
Observador:	Byron Alberto Paredes
Hora de inicio: 15:20 Hora de terminación: 16:00	
Episodio: Envío de reportes de al donante	
<p>Por parte de la persona se recibe información de manera verbal que ya están listos unos reportes para ser enviados al donante.</p> <p>Se cuestiona a la persona si ya fue revisado por la directora que maneja la relación con el donante y se informa que sí, que ya fue analizado por ella y está listo para subir al servidor de archivos del donante.</p> <p>Se observa que no existe ninguna documentación en donde se establezca que realmente fue revisado por esa dependencia y que por lo tanto no se tiene la certeza de que se ha analizado minuciosamente. Cabe destacar que la persona que da el aviso de que ya están listos los reportes sabe y conoce los requerimientos del donante, pero no queda ningún documento de respaldo para la Orden de Malta, de que ese reporte fue consensuado por parte de por lo menos 2 personas dentro de la institución.</p> <p>Hasta la fecha se observa que la calidad de los reportes enviados, si cumplen con lo requerido, aunque no queda ningún respaldo para archivo.</p>	

1.4.2 Ficha de las entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
EPS Licenciatura 2018



Datos generales

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Nombre de entrevistador: _____

Nombre de entrevistado: _____

Edad: _____ Género: _____ Puesto: _____

Departamento donde labora: _____

Formato de entrevista no estructurada

Introducción: Se describirá el proyecto en general, cuales son los propósitos, el motivo de porque fueron seleccionados y los datos que se utilizaran.

Temas a tratar

1. Opinión crítica sobre el proceso interno de envío de informes a las instituciones donantes.
2. El envío de los reportes llena todas las expectativas.
3. Cada informe enviado lleva un análisis y revisión antes de ser enviado, por los interesados.
4. Por parte del donante hay conformidad en el contenido de los informes.
5. Que mejoras cree que podría tener el proceso de comunicación interna, para el envío de los reportes a los donantes.

Observaciones:

Agradecimiento e confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras.

Fuente de modelo de entrevista: (Sampieri, Metodología de la investigación, 2010)

1.4.3 Resultado de las entrevistas

Nombre: José Roberto Enrique Hegel Girón, Puesto: Presidente del Consejo.

Don Enrique Hegel expone que una de las debilidades que tiene la Orden de Malta es la revisión en detalle del envío de los reportes que solicitan los donantes. El comenta que el proceso de verificación no es malo, pero que debe mejorar, para que todos los departamentos tengan la certeza, de lo que se está enviando y se tenga el control necesario y que los donantes estén satisfechos con la información enviada.

Nombre: Licda. Alejandra Lobos, Puesto: Directora del Programa de Asistencia Social a las instituciones de la Red Nacional de Salud del País.

La Licenciada Lobos, en fluidez y puntualidad el envío de informes es bueno, aunque hay problemas de comunicación grupal, ella cree que si se debería tener un método para informarse todos. También expone que los reportes cumplen con su objetivo, pero no hay proceso en donde se pueda verificar redacción, fotografías, videos u otros, aunque el donante hasta el momento está conforme.

Nombre: Jessica Noemí Maás Rodríguez - Puesto: Encargada de información en departamento TIC's

El proceso funciona adecuadamente, aunque en ocasiones el donante necesita algún reporte de emergencia y no pasa por ninguna revisión. Por el momento no hemos tenido reclamos o quejas de los donantes. Los directores de los programas no tienen ningún formato establecido para aceptar el envío de los reportes, es únicamente en forma verbal, por lo tanto, no queda ningún registro.

Nombre: José Joaquín Mendoza – Puesto: Director del Programa de Asistencia Social a las instituciones sin fines de Lucro.

El Señor Mendoza, informa que el proceso funciona adecuadamente pero que hay mucha dificultad en cuanto que las instituciones beneficiadas no tienen los recursos necesarios para poder realizar un buen informe. Sin embargo el comenta que los donantes están satisfechos con toda la información que se envía, el cree que para mejorar se deben de dar capacitaciones a las instituciones beneficiarias y que se les refuerce en el mensaje que se quiere hacer llegar al donante.

1.4.4 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

Tema tratado		Puntos de encuentro	Disensos
1	Opinión crítica sobre el proceso interno de envío de informes a las instituciones donantes.	Concordaron en que se necesita reforzar la documentación interna.	
2	El envío de los reportes llena todas las expectativas.	Los reportes si llenan las expectativas de los requerimientos que necesitan.	
3	Cada informe enviado lleva un análisis y revisión antes de ser enviado, por los interesados.	No llevan un proceso de análisis y revisión.	Si lleva, pero por falta de tiempo no se hace.
4	Por parte del donante hay conformidad en el contenido de los informes.	Si hay conformidad en el contenido de los informes.	Que el donante nos evalué cada cierto tiempo.
5	Que mejoras cree que podría tener el proceso de comunicación interna, para el envío de los reportes a los donantes.	Elaborar alguna estrategia para que haya comunicación entre el grupo.	Capacitar a los beneficiarios, para que mejoren sus reportes

1.5 Radiografía de la institución

1.5.1 FODA

Fortalezas

Personal adecuado.

Organigrama bien estructurado.

Equipo de cómputo actualizado.

Nombre dominio en internet propio.

Sistema de software creado a la medida.

Comunicación vertical, horizontal, ascendente y descendente adecuada.

Oportunidades

Contar con quinientas ochenta y cuatro instituciones que aportan reportes mensuales.

La buena comunicación entre departamentos.

La comunicación diagonal muy estable.

La apertura entre la Asociación y los donantes.

Capacitación a las instituciones beneficiarias.

Debilidades

No hay disponibilidad de un proceso de revisión de reportes específicos a enviar.

Problemas de comunicación interna al momento de realizar la verificación y análisis de los reportes que se envían a donantes.

No existen formatos para el control de envío de reportes.

No hay conocimientos con respecto al uso de la plataforma digital y el llenado de formularios.

Amenazas

Algunas instituciones no tienen la capacidad para realizar informes.

Algunas instituciones no tienen el equipo necesario para hacer buenos informes.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. Antecedentes

El plan de comunicación se realizará en el departamento de Tecnologías de información y Comunicación e Información de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta. Este departamento se inició únicamente con el área de tecnología a principios de los noventa, conforme la Asociación fue creciendo, se dio la necesidad de crear un departamento más sólido que pudiera integrar lo relacionado a la información y comunicaciones que se generaban alrededor de la institución. Es así como nació este departamento y desde el momento de su nacimiento hasta hoy, no ha tenido ningún proyecto de comunicación.

2.2. Objetivos de comunicación

2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna en la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

2.2.2. Objetivos específicos

Implementar formularios para evaluación de reportes.

Crear material impreso para el uso de los formularios.

Fortalecer el trabajo en equipo por medio de capacitaciones.

Mejorar la comunicación interna dentro de la institución.

2.3. Público Objetivo

Colaboradores de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta con estos parámetros sociodemográficos, socioeconómicos y psicográficos:

sociodemográficos	
Sexo	Ambos
edad	38-65
Nivel estudio	Diversificado para arriba
Pos/Hogar	Padre - Madre de familia
región	Metropolitana

socioeconómicos	
Nivel de ingresos	6,000.00 en adelante
Nivel de consumo	Medio
Clase social	Media
Ocupación	Oficinistas - Directores

psicográficos	
Personalidad	Sociable
Estilo de vida	Trabajador
Sistema de valores	Familiar - Creyente

La población de colaboradores a los cuales será dirigido este proyecto está compuesta por hombres y mujeres, en donde la edad oscila entre treinta y ocho y sesenta y cinco años de edad, la mayoría tiene estudios arriba de diversificado. Son padres y madres de familia que viven en el área metropolitana. La clase social es media baja y son oficinistas y directores. Son personas sociables y trabajadores. Son católicos creyentes y la todos tienen una familia muy integrada.

2.4. Mensaje

El mensaje que se propone es: “A mejor retroalimentación, mejores donaciones”.

La Soberana Orden de Malta, dentro de sus programas asistenciales, ayuda a las comunidades en el área de salud, de seguridad alimentaria, vivienda, entre otros, usando como canales de distribución a más de quinientos ochenta instituciones en todo el país, quienes están obligados a realizar informes mensuales, detallando como fue la entrega de las donaciones, con fotografías, videos, testimoniales, etc.

La Soberana Orden de Malta recibe y evalúa cada reporte, los cuales son enviados a los donantes, para que ellos puedan constatar que la distribución de las donaciones está siendo efectiva y ayudando a las personas con carencias económicas y de salud.

Por consiguiente, es de gran importancia que la retroalimentación en reportes sea permanente, de calidad y constante, para que las donaciones continúen llegando y favorezca a la calidad de vida de las personas que la reciben.

2.5. Estrategias y acciones

Acción 1	
A qué estrategia responde esta acción	Implementar los formularios en el sistema SISAIN (plataforma digital que usan actualmente para el control de inventarios), para ser llenados en forma digital.
Problema	No tener formatos establecidos ni físico, ni digital
Producto	Formularios - Recopilación de datos que llevarán los formularios.
Objetivo comunicacional	Compartir los reportes para su revisión, modificación, autorización y envío.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Impreso

Acción 2	
A qué estrategia responde esta acción	Agregar los formularios en el sistema SISAIN (plataforma digital que usan actualmente para el control de inventarios), para ser llenados en forma digital.
Problema	No tener formatos establecidos ni físico, ni digital
Producto	Diagrama de flujo - Consensuar los formularios y creación del diagrama de flujo para la programación.
Objetivo comunicacional	Compartir los reportes para su revisión, modificación, autorización y envío.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Impreso

Acción 3	
A qué estrategia responde esta acción	Agregar los formularios en el sistema SISAIN (plataforma digital que usan actualmente para el control de inventarios), para ser llenados en forma digital.
Problema	No tener formatos establecidos ni físico, ni digital
Producto	Software en el sistema SISAIN - Programación en la plataforma.
Objetivo comunicacional	Compartir los reportes para su revisión, modificación, autorización y envío.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Correo electrónico y red interna de computo

Crear un Manual para el llenado de los formularios en la plataforma digital.

Acción 1	
A qué estrategia responde esta acción	Crear un manual para el llenado de los formularios en la plataforma digital.
Problema	Conocimiento del uso correcto de los formularios implementados
Producto	Manual - En base al sistema realizado, se crea un manual con opciones que el usuario tiene derecho a usar.
Objetivo comunicacional	Informar el uso correcto de los procesos creados.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Impreso

Capacitar a los colaboradores para el uso de los formularios nuevos en la plataforma digital.

Acción 1	
A qué estrategia responde esta acción	Capacitar a los colaboradores para el uso de los formularios nuevos en la plataforma digital.
Problema	Practica en vivo de la utilización de los formularios.
Producto	Capacitación - Realizar una capacitación a los colaboradores involucrados en a.) Ingreso b.) Revisión c.) Modificación d.) Autorización e.) Envío; de los reportes
Objetivo comunicacional	Dar a conocer el funcionamiento y uso de los formularios.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Presencial

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para fortalecer la comunicación interna en el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC'S, de la asociación guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta.

3.1.1. Financiamiento

Para la ejecución de las estrategias del Plan de comunicación dirigido a los colaboradores del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC's, de la Asociación el epesista financiará todo el proyecto que suma una cantidad de treinta y seis mil setecientos.

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Presupuesto del Plan de comunicación interna en la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta				
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Financiamiento
10	Impresiones de manuales	50.00	500.00	Epesista
2	Capacitación de colaboradores	1,100.00	2,200.00	Epesista
1	Asesoría comunicacional	16,000.00	16,000.00	Epesista
1	Software multiusuario diseñado en el lenguaje de programación VB.net y sobre la base de datos Mysql		18,000.00	Epesista
		Total	36,700.00	

3.1.3. Beneficiarios

Los beneficiarios directos son los colaboradores del departamento de Tecnologías de Información y comunicación, ya que tendrán las herramientas necesarias para la evaluación de los reportes que se reciben y se envían a los donantes. Además, la Asociación se beneficia con el incremento de las donaciones por la entrega ordenada, puntal y con la información precisa y adecuada. Esto con lleva, que al recibir más donaciones y la Soberana Orden de Malta podrá continuar con uno de los principios fundacionales, “obsequium pauperrum”, la ayuda al pobre y enfermos.

3.1.4. Recursos Humanos

Para llevar a cabo las estrategias del plan de comunicación se contó con la presencia de los colaboradores del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, TIC´s, de la organización y del epesista, quien dio las capacitaciones para el uso del sistema implementado.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Sala de reuniones de la Soberana Orden de Malta, localizadas en Finca Labor de Castilla, Km 19.5 carretera a Ciudad Satélite, zona 9 de Mixco.

3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES

A. Crear y adicionar los formularios en el sistema SISAIN para ser llenados en forma digital.

Objetivo Comunicacional

Compartir los reportes para su revisión, modificación, autorización y envío.

Descripciones

Con el fin de que la comunicación sea más fluida entre los departamentos de la institución, se crearon de manera digital los formularios en la plataforma.

Acciones

- a. Recopilación de datos para los formularios.
- b. Diagrama de flujo para conocer los pasos del proceso.
- c. Implementar los formularios en el sistema SISAIN (Plataforma digital que usan actualmente para el control de inventarios), para ser llenados en forma digital.

B. Crear un Manual para el llenado de los formularios en la plataforma digital.

Objetivo Comunicacional

Informar el uso correcto de los procesos creados.

Descripciones

Como es una herramienta nueva, los colaboradores necesitan de conocer cómo funciona y aprender a usarlo.

Acciones

- a. Recopilar toda la información necesaria para el uso correcto de la herramienta creada.
- b. Realizar el manual correspondiente con todas las funciones que la herramienta brinda. Describiendo paso a paso, el uso correcto de los formularios digitales.

C. Capacitar a los colaboradores para el uso de los formularios nuevos en la plataforma digital.

Objetivo Comunicacional

Dar a conocer el funcionamiento y el uso de los formularios.

Descripciones

Se programaron dos capacitaciones para que el personal se adaptara a las nuevas herramientas. Se tomó en cuenta el horario y los días, en que los colaboradores no atendían a las instituciones beneficiarias, para no afectar en el trabajo diario de los colaboradores.

Acciones

- a. Capacitación a los colaboradores la cual comprende en los siguientes pasos:
 - 1.) Ingreso de la solicitud de reportes a las instituciones.
 - 2.) Revisión de la calidad de los reportes, fotos, videos, historias y/o testimoniales.
 - 3.) Calificación de los reportes entregados y documentarlo en el sistema.
 - 5.) Clasificación de reportes para envío a donantes.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Descripción de la actividad	2018											
	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Curso propedeutico												
Diseño y elaboración del Plan de Comunicación												
Entrega Plan de Comunicación												
Estrategia 1, Agregar los formularios en el sistema SISAIN.												
Acción 1 – Recopilación de datos que llevarán los formularios.												
Acción 2 – Consensuar los formularios y creación del diagrama de flujo.												
Acción 3 – Programación en la plataforma.												
Estrategia 2, Crear Manual.												
Acción 1 – Crea manual con opciones que el usuario tiene derecho a usar.												
Estrategia 3, Capacitación a colaboradores.												
Acción 1 – Capacitación a los colaboradores involucrados en a.) Ingreso b.)Revisión c.)Modificación d.)Autorización e.)Envío de reportes												
Entrega de Informe Final												

Fuente del cronograma de Gantt: <http://www.excelnegocios.com/diagrama-gantt-con-excel-planeacion-de-actividades/>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Crear y adicionar los formularios en el sistema SISAIN para ser llenados en forma digital.	Se realizaron cinco cambios en la plantilla de beneficiarios en el sistema SISAIN. Se adicionaron dos tablas en la base de datos actual.	Se cambió la forma de recibir los informes, ahora se realiza este trabajo desde la plataforma digital
Crear un Manual para el llenado de los formularios en la plataforma digital.	Se entregaron 10 manuales con las indicaciones para ingresar y evaluar los reportes.	Con este manual, los colaboradores de la institución tendrán una fuente de información, para el uso correcto del ingreso de datos al sistema.
Capacitar a los colaboradores para el uso de los formularios nuevos en la plataforma digital.	Se hicieron dos capacitaciones a los colaboradores.	Se obtuvo una buena respuesta en el personal de la organización y se sintieron entusiasmados con el uso de la herramienta.

CONCLUSIONES

El objetivo central del plan de comunicación realizado fue el fortalecimiento de la comunicación interna de la Orden de Malta hacia los donantes en cuanto a la entrega de los reportes requeridos. Las estrategias y las acciones fueron definidas según el orden cronológico en la entrega de los reportes solicitados a los beneficiarios de la organización, esto permite documentar cada entrega, evaluarla y enviarla al donante.

Para toda organización es ideal apoyarse en la tecnología, ya que nos da una buena herramienta de control y de acceso a la información, es por ello que este trabajo se implementó, varios cambios en el sistema de cómputo que se tiene actualmente, para que todos puedan consultar el estado de los reportes sin contratiempos.

Con este proyecto se manifestó que siempre es importante las capacitaciones entre los colaboradores internos de la Asociación, ya que con ello se fortalece la comunicación y el resultado es un trabajo más productivo.

Es importante tener siempre la documentación adecuada, ya que en cualquier momento que haya movimientos en el personal, las personas que lleguen a ocupar los diferentes puestos dentro de una organización, puedan sentirse cómodos de revisar los manuales y poner en práctica lo consignado, sin tener problemas al momento de asumir las responsabilidades del puesto.

RECOMEDACIONES

Es importante llevar paso a paso las acciones propuestas en este plan de comunicación interna.

En las reuniones mensuales que se llevan a cabo en la Asociación comentar los aspectos a favor y en contra del proyecto.

Periódicamente hacer alguna charla específicamente para los temas de reportes y así fortalecer la comunicación interna.

Emplear correctamente las herramientas creadas para poder obtener la información, precisa en el momento adecuado.

Glosario

A

*Antecedentes

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

*Ascendente

Que asciende.

C

*Canales

Conducto independiente a través del que pueden transmitirse señales. Por ejemplo, el cable, la radio, la fibra óptica, etc.

*Carencia

Falta. Privación. No poseer algo.

*Cérvix

Cuello uterino.

*Comunicación

Hacer partícipe a otro de una información. Manifestar, hacer saber.

*Cualidad

Carácter que distingue las cosas. Calidad.

*Cualitativo

El que determina la naturaleza de los componentes de un cuerpo.

*Cuantitativo

El que determina la proporción de los elementos de un cuerpo. Dirección de los procesos cuya definición solo requiere series numéricas, pues no alteran la calidad de las cosas.

D

*Diagnóstico

Acción y efecto de diagnosticar.

*Diagnosticar

Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

*Disensos

Conformidad de las partes en disolver o dejar sin efecto el contrato u obligación entre ellas existente.

E

*Ejecución

La realización o la elaboración de algo, al desempeño de una acción o tarea, o a la puesta en funcionamiento de una cosa.

*Estrategia

Arte de dirigir operaciones de campaña. Traza para dirigir un asunto.

*Estructurar

Articular, distribuir, ordenar las partes de un conjunto

F

*FODA

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

G

Grupo objetivo

Es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.

*Guía

Quien conduce a otros y les enseña el camino. Tratado en que son proporcionados datos o noticias.

I

*Internet

Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

L

*Lógica

Ciencia que expone las leyes, modos y formas de las proposiciones en relación con su verdad o falsedad.

M

*Metodología

Conjunto de procedimientos de investigación aplicables en cada ciencia o materia de estudio.

***Misión**

Acción de enviar. Poder dado a alguien para desempeñar algo.

***Mobiliario**

Conjunto de instalaciones facilitadas por los ayuntamientos para el servicio del vecindario, como bancos, papeleras, marquesinas, etc.

***Monástica**

Perteneciente o relativo al estado de los monjes o al monasterio.

O

***Objetividad**

Propiedad de todo lo real, que existe independientemente de la conciencia humana. Cualidad del pensamiento científico, que prescinde de consideraciones subjetivas, místicas, apriorísticas y prejuiciosas al estudiar u juzgar la realidad.

***Objetivo**

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

***Organigrama**

Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

P

***Presupuesto**

Es el cálculo que se realiza con anticipación tanto de los ingresos como de los gastos de una empresa, una entidad pública, un estado, o simplemente de la economía familiar y que tiene por misión determinar a grandes rasgos el nivel de erogaciones que se podrán realizar, teniendo en cuenta justamente los ingresos

(salarios, rentas, etc.) y los egresos (pago de bienes y servicios, cancelación de deudas, entre otros) para que no se desestabilicen las finanzas personales o de una empresa y terminar en la bancarrota porque se gastó más de lo que ingresó.

R

*Rótulo

Título, etiqueta. Cartel público para dar aviso de algo

S

*Software

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

T

*Tutela

Autoridad que, en defecto de la paterna o materna, se confiere para cuidar de la persona y los bienes de aquel que, por minoría de edad o por otra causa, no tiene completa capacidad civil.

BIBLIOGRAFÍA

- Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom 2008.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metología de la investigación*. McGrawHill.
- Varios. (2009). *Diccionario Enciclopedico Ilustrado Visor*. Buenos Aires: Visor.
- Anónimo. (10 de 02 de 2018). *Orden de Malta*. Obtenido de <https://www.orderofmalta.int/es/orden-de-malta/>

E - GRAFÍA:

- Gustavo. (16 de 02 de 2018). *Excel Negocios*. Recuperado el 16 de 02 de 2018, de <http://www.excelnegocios.com/diagrama-gantt-con-excel-planeacion-de-actividades/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2010). *Metodos de la Investigación*. Mexico: Educación.
- Junyent, B. I. (1994). *La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas*. México: Plaza y Valdez.
- PrensaLibre. (s.f.). *PrensaLibre.com*. Recuperado el 08 de 04 de 2018, de <http://www.prensalibre.com/economia/guatemala-el-pais-cuya-economia-y-pobreza-crecen-juntas>
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española, RAE*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=metodolog%C3%ADa>

ANEXOS:



Universidad de San Carlos de
Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
EPS Licenciatura 2018



Guía de entrevista sobre la comunicación interna
en el departamento de Tecnologías de
Información y Comunicación, de la Asociación
Guatemalteca de Caballeros de la Orden de
Malta

Datos generales

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Nombre de entrevistador _____

Nombre de entrevistado: _____

Edad: _____ Género: _____ Puesto: _____

Departamento donde labora: _____

Formato de entrevista no estructurada

Introducción: Se describirá el proyecto en general, cuales son los propósitos, el motivo de porque fueron seleccionados y los datos que se utilizaran.

Temas a tratar

1. Opinión crítica sobre el proceso interno de envío de informes a las instituciones donantes.
2. El envío de los reportes llena todas las expectativas.
3. Cada informe enviado lleva un análisis y revisión antes de ser enviado, por los interesados.
4. Por parte del donante hay conformidad en el contenido de los informes.
5. Que mejoras cree que podría tener el proceso de comunicación interna, para el envío de los reportes a los donantes.

Observaciones:

Agradecimiento e confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras.

Fuente de modelo de entrevista: (Sampieri, Metodología de la investigación, 2010)

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista No. 1

Datos generales

Fecha: 12-02-2018 Hora: 15:00 Lugar: Oficinas Centrales de Orden de Malta

Nombre de entrevistador: Byron Alberto Paredes Zamora

Nombre de entrevistado: María Alejandra Lobos Vivar

Edad: 43 años Género: Femenino

Puesto: Directora Programa de Asistencia Social a la Red Nacional de Salud.

Departamento donde labora: Programa de Asistencia a la Red Nacional de Salud.

Entrevista:

Byron: Da una Introducción.

Se seleccionó a Jessica, Alejandra, Joaquín, a don Enrique, porque son parte digamos esencial del proceso del envío, por ejemplo así como tú que eres la persona digamos representante de la orden de malta ante FFP, para que estés también en esa misma comunicación de que es lo que se está enviando y que es lo que ellos van a recibir, entre las preguntas o los temas que deberíamos de tratar, para que tú me des tu opinión, es así como ojo crítico, como ves tú el proceso interno del envío de informes a las instituciones donantes.

Alejandra: Bueno, en cuanto a fluidez yo lo miro bueno, lo miro bueno en cuanto a fluidez y mucha en puntualidad, si tiene problemas como de que no hay comunicación grupal de decir, bueno el de silla de ruedas se subió hoy al servidor, y lo pueden ver en tal carpeta y tener un poco más de acceso, para poderlos ver,

si siento yo que necesitaríamos como tener un poco más de información antes de enviarlo, pero también hay un poco de presión con los donantes y sobre todo para conseguir las donaciones, pero si, si creo que es acertado hacer algo para informarnos todos.

Byron: Y tú crees que por ejemplo, que cuando se envían los reportes, llena las expectativas digamos de tanto de don Enrique que es el presidente del consejo como de tu persona, que eres la directora del programa de la red nacional de salud, crees tú que llena todas esas características que debe llevar un informe.

Alejandra: Mira a veces yo siento que no las llena por completo, porque una de las cosas por ejemplo hablando con don Enrique una de las cosas que él más ha hecho énfasis es en la redacción, otras de las cosas que yo siento es que a veces habría que reforzar un poquito lo que son las fotos que los beneficiarios envían para mejorar como esa parte y a mí para mí la información básica en realidad de que es la donación y como se utilizó esa si se cumple pero tal vez la forma como de impactar tendría que buscarse otra forma otros métodos de redacción que ayuden a impactar al donante para hacerlo más humano o tal vez más ameno para ellos pues.

Byron: Me podrías también indicar si digamos ese proceso o esa parte, de cuando nosotros enviamos los reportes hacia el donante, cumple algún proceso de análisis y revisión o verificación.

Alejandra: Yo siento que el proceso como tal, no lo cumple, porque en realidad lo que hacemos es que por ejemplo Jessica me avisa que hay un reporte, lo revisamos pero muchas veces no con el tiempo ni adecuadamente como algo de decir bueno revisemos redacción, bueno revisemos que la fotografía esté bien, revisemos que en realidad no haya algo, que vaya a dar otro mensaje, entonces si siento que el proceso se cumple pero a medias.

Byron: Y por parte del donante tú crees que están conformes con el contenido de lo que llevan los informes.

Alejandra: Yo si siento que el donante está conforme, lo único es que yo miraría que tendríamos que incluir al donante como para que nos lo hiciera saber, porque muy pocas veces nosotros tenemos retroalimentación del donante como un OK, está bien! Me pareció! Son pocos los de ellos, los del equipo de ellos que en realidad nos pueden hacer llegar su sentir.

Byron: Y alguna, digamos dentro de todo ese proceso de envío y recepción por parte de ellos hay una mejora que tu creas conveniente o una idea que tú puedas compartir para hacer mejor el proceso.

Alejandra: Yo lo que pensaría es que tal vez al involucrarlos a ellos involucrar como una forma o formato en donde primero tuviéramos la certeza de que lo recibieron y que ya lo chequearon y tal vez una forma de valoración de uno a diez, no sé, malo, bueno, bien! en que puedo mejorar para hacer la retroalimentación directamente de ellos e incluso si se pudiera del donante que ellos están tratando de transmitir el mensaje.

Byron: Si, bueno eso sí sería importante lo que tu decís, tal vez algún cuestionario pero digamos tal vez no muy frecuente digamos (Ale: Cada mes o una cosa así!) cada cierto tiempo mandar un cuestionario, bueno los reportes solo para nuestra documentación, los reportes han cumplido, que no sé qué..., cree usted que la redacción le parece..., formular algunas preguntas y que nos vayan evaluando de uno a diez por ejemplo de uno muy bueno, bueno, excelente en donde nosotros podamos también retroalimentarnos de que estamos mandando porque digamos a veces hemos recibido si comentarios que excelente, que bueno, que no..., pero algunos otros ya no, no se sabe qué y también a veces como que da algo de pena estar, bueno y ya lo vieron, y ya lo vieron, y ya lo vieron, pero tal vez si involucrarlos para que nos retroalimenten con algún cuestionario que podríamos (Ale: Exacto) realizar y que ellos lo contesten verdad como para que tengamos nosotros algún (Ale: Algún respaldo o algo alguna forma) ...respaldo también porque de que llegó o que están conformes, porque ahorita si está bien todo pero no sabemos hasta qué cantidad de... digamos... de... que criterio aplicaron para decir que está bien o quién aplicó ese criterio (Ale: ni quien es el que revisa, sabes

qué otra cosa tampoco sabemos, si ellos manipulan el informe de nosotros para poderlo enviar) si pues, yo creo que no, porque las veces que ha, digamos los reportes, hasta allí entiendo, que los reportes de recepción, cuando hay algún error, que es a veces muy digamos como que muy obvio que no es error sino que por ejemplo es una cantidad que venía en un producto que venía en dual o sea venía en pack de dos, entonces ellos lo regresan para que nosotros le pongamos realmente eso, entonces no creo que lo manipulen, pero no sabemos

Alejandra: Pues sí, porque, para preguntar a los mismos donantes cuando hay una visita, de decir miren y en realidad nos pudieran llenar este cuestionario, como les pareció, han recibido informes de nosotros que...)

Byron: Eso también pero no sé qué tan...digamos que tan a favor o en contra nuestra podría ser, por ejemplo, que venga un donante, y mire usted ha recibido..., nos diga no hemos recibido nada, o sea que posiblemente solo en Wood se quede pero no lo sabemos verdad.

Alejandra: Siii, una forma como

Byron: Pero digamos, que si le pasamos un cuestionario parecido al donante que venga, pudiera ser que nos demos sorpresas, de que no, no hemos recibido, que a veces esa percepción me ha quedado así como que, que buen formato ese, o que bueno... y no...y entonces...pero si le hemos mandado informe, verdad, entonces no sabemos. Bueno! Entonces Gracias Ale, eso era es digamos parte del diagnóstico para conocer un poquito como la intimidación digamos de lo que está pasando y de crear algún... una herramienta que nos sirva a todos y facilitar digamos en cualquier momento que no esté yo, o esté Jessica, o tu o don Enrique, que todos sepamos como fue el informe, el envío y el reporte, en este caso la recepción también que si ellos se involucran sería bueno, verdad!

Alejandra: Si..

Byron: Entonces muchas gracias!

Entrevista No. 2

Datos generales

Fecha: 12-02-2018 Hora: 15:30 Lugar: Oficinas Centrales de Orden de Malta

Nombre de entrevistador: Byron Alberto Paredes Zamora

Nombre de entrevistado: José Joaquín Mendoza Rodríguez

Edad: 47 años Género: Masculino

Puesto: Director Programa de Asistencia Social a instituciones sin fines de lucro.

Departamento donde labora: Programa de Asistencia Social a instituciones sin fines de lucro.

Entrevista

Byron: Quisiera que me comentaras cuál es tu opinión con ojo crítico, del proceso que tenemos interno de envío de informes a las instituciones donantes.

Joaquín: Actualmente funciona de las entregas que hacemos a las instituciones, luego se les indica que tipo de procedimientos o necesidades que tenga el donante que nosotros aportemos para fortalecer el envío de donaciones, nos requieren, ciertos informes con ciertas historias, las cuales debemos de complementar para seguir recibiendo ayuda, esto no se lleva a finalidad porque no todas las organizaciones cumplen lo requerido y luego encontramos la debilidad que no tenemos buenos informes para fortalecer el envío de los mismo o sea los reportes.

Byron: Crees que los reportes que tenemos nosotros y que se envían a los donantes cumplen todas las expectativas que ellos requieren.

Joaquín: No, no lo creo porque como te comentaba a las organizaciones a las que se les indica o se les pide el tipo de informe a través de las notas que aquí se les

comparten, ellos tratan, pero no lo hacen, captar el mensaje que nosotros les damos para convencer y satisfacer las necesidades del donante y que los reportes lleven a cabalidad los requerimientos de ellos para poder conseguir las donaciones.

Byron: Ya elegidos los reportes, con el colador respectivo y con la aportación respectiva, crees que esos reportes llevan un análisis y revisión antes de ser enviados, por los directores de los programas.

Joaquín: No, estos reportes que son enviados no son llevado a cabo por cada uno de los directores, un análisis profundo, en el cual cada uno pueda opinar, indicar que si es el mensaje que hay que enviarle a los donantes, hemos entendido que se creó un departamento para lo cual es responsabilidad de este, hacer este análisis, confirmar la buena elaboración del mismo y luego completar la información que requiera el donante, adjuntar estos informes y enviarlos pero no son revisados por cada director, de los cuales no se ha fortalecido.

Byron: Por parte del donante, hay conformidad del contenido de los informes según tu criterio.

Joaquín: Si, Cada vez que se logra establecer una comunicación telefónica o verbalmente cuando se tiene la visita de los donantes, nos han felicitado, que somos un país, que a ellos les llena mucho las expectativas en cuanto a los informes y el manejo de donaciones, esto debido a que hemos logrado abastecerles en una buena cantidad de informes, para que ellos tengan material y poder cumplir al donante directo la satisfacción de saber el buen uso de las donaciones y sobre todo a quienes han llegado que es la gente pobre de nuestro país y la más necesitada, si nos lo han confirmado.

Byron: Por ultimo alguna mejora en el proceso interno para que más adelante podamos tener más documentado el envío de estos informes.

Joaquín: Si, yo creo que necesitamos fortalecer el departamento de TIC's, si se necesita que este departamento confirme, verifique y una buena parte también se

acerque a ver las evidencias de los reportes, para ver la veracidad de los datos y sobre todo apoyar fuertemente aquellas organizaciones que aún no han entendido la importancia de mandar informes, para ello debemos de profundizarles la enseñanza de cómo elaborar informes y también requerirles que deben de tener buen equipo por parte de ellos, para que también así sean las fotos o los narrativos también sean claros, para poder mejorar.

Entrevista No. 3

Datos generales

Fecha: 12-02-2018 Hora: 17:00 Lugar: Oficinas Centrales de Orden de Malta

Nombre de entrevistador: Byron Alberto Paredes Zamora

Nombre de entrevistado: José Roberto Enrique Hegel Girón

Edad: 59 años Género: Masculino

Puesto: Presidente del Consejo de la Asociación Guatemalteca de Caballeros de la Orden de Malta. No se tiene audio.

Entrevista No. 4

Datos generales

Fecha: 12-02-2018 Hora: 16:00 Lugar: Oficinas Centrales de Orden de Malta

Nombre de entrevistador: Byron Alberto Paredes Zamora

Nombre de entrevistado: Jessica Noemí Maás Rodríguez

Edad: 39 años Género: Femenino

Puesto: Encargada de información y comunicación.

Departamento donde labora: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

Entrevista

Byron: Bueno, te voy a describir un poquito el proyecto general, se está haciendo un diagnóstico, para ver qué problemas posibles, porque puede ser que no hay ningún problema, todo esté bien pero que problemas posibles pueden, se pueden encontrar o reforzamiento de los de la comunicación interna que hay en el departamento de Tecnologías, información y comunicaciones de la asociación guatemalteca de los caballeros de la Orden de Malta, entonces esto es una entrevista que forma parte de este diagnóstico, para saber si hay algún problema, entonces tu eres una de las personas o estamos aquí con una de las personas que recibe los informes de los beneficiarios, los analiza y los revisa, le hace mejoras y se envían a los donantes, entonces en tu concepto quisiera saber una opinión así con ojo crítico, si tú crees que el proceso interno de envío de informes a las instituciones donantes, como lo ves? ¿Como ves ese proceso, está bien? ¿Necesita mejoras? Crees que al final todo trabaja como debe de ser o cuál es tu opinión sobre eso.

Jessica: Bueno, el proceso si funciona creo yo adecuadamente, me parece que si está bien, lo único que tiene su debilidad es que no hay suficiente tiempo por parte de las personas que pueden supervisar los informes, por lo tanto a veces el donante los solicita ya con calidad de emergencia y a veces se tienen que ir así como yo los he revisado, pero, tal vez en algunas cosas que yo no puedo ver, porque pues no es tanto mi profesión verdad, en comunicación, pero, y esa otra persona las puede observar y mejorar el informe, aunque ahorita no ha habido quejas de que esté mal, pero tampoco está así como, al 100% satisfactorio para nosotros.

Byron: Tú crees que el envío de los reportes llena todas las expectativas de la orden de malta o que llena todo el estándar que debería, digamos como, orden de

malta debería de trabajar, crees tú que los reportes se mandan son de la calidad de que deberían de enviarse.

Jessica

Pues por lo, hasta el momento por lo que han dicho los donantes si se han llenado las expectativas y han sido hasta a veces, hasta un poco más de lo que ellos piden, actualmente hay algunos de los donantes que dicen que ya, con uno de los reportes que se ha mandado, ya es suficiente, ya no es necesario mandar más, porque han quedado satisfechos con lo que se ha enviado.

Byron: Tú crees cada informe que se envía lleva un análisis y revisión antes de ser enviado, por, digamos en este caso por los interesados que serían...las personas que...

Jessica: Directores de los programas

Byron: Así es...

Jessica: Pues,

Byron: ¿Tú crees que cada informe lleva un análisis y revisión antes de ser enviado a los donantes, por los directores de los programas?

Jessica: Pues, parte si y parte no, como lo mencioné anteriormente, no...a veces no tienen el tiempo suficiente como para estar viendo cada historia y solo se basan con revisar una y se asume que así están las demás, ¡entonces solo obtengo un...Esta bien!, envíalo, pero no es un análisis detallado por cada historia

Byron: ¡Y ese, digamos que ese Está bien! Hay que enviarlo, está por escrito, que te queda de respaldo, para poder en algún momento decir, es que a mí me dijo equis persona que si lo enviara o me dijo equis otra persona que, si lo enviara, cuál es tu respaldo para en un momento dado, tener el soporte de decir, (Jessica: Quién autorizó) aquí está documentado quién fue que autorizó.

Jessica: No tengo el respaldo de nada, solo ha sido verbalmente, físicamente no tengo nada registrado, solo es de palabra, muestro el archivo, me dicen si está bien y ya se sube al servidor, pero no tengo algo que diga..., esté firmado por la persona que lo supervisó, esa parte si sería bueno reforzarla para que quede un registro de que pues fue revisado y no fue enviado solo así, porque sí.

Byron: ¿Por parte de los donantes hay conformidad en el contenido de los informes?

Jessica: Si, se ha llenado las perspectivas de lo que ellos solicitan

Byron: Ya por último, crees que hay alguna una mejora que podría tener el proceso de comunicación interna, para el envío de los reportes a los donantes, o alguna idea en lo que podamos... o algún si, mejora que se pudiera implementar.

Jessica: En este caso como mencioné, no soy experta en el tema de comunicaciones, y si sería bueno tal vez algunas capacitaciones adicionales para mejorar más que todo la redacción de las historias para que no todas sean las mismas y tal vez algunos otros paquetes de software donde se pueda variar, no solo utilizar power point o Word verdad.

Byron: ¡Bueno, muchas gracias!

SISAIN (Sistema Administración de inventarios)

Plataforma en donde se incluirán los formularios para ser llenados en línea



Captura importada por epesista Byron Paredes.

Capacitaciones

Primera capacitación	
Tema	Presentación de la nueva forma de comunicación interna para el control de los reportes, que se envían a los donantes.
Objetivo	Involucrar a todos los colaboradores en el nuevo proceso.
Duración	2 horas
Contenido	Presentación del diagrama de flujo, sistema y manual de operación
Material a utilizar	Proyector Computadora Pizarra Marcadores Sala de sesiones

Segunda capacitación	
Tema	Uso de la plataforma en línea.
Objetivo	Que los colaboradores conozcan de cerca el nuevo sistema
Duración	2 horas
Contenido	Utilización del sistema, paso a paso.
Material a utilizar	Proyector Computadora Pizarra Marcadores Sala de sesiones



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Byron Alberto Paredes Zamora
No. Carné y DPI: 201114976 – 2296 19304 0301
Jefe o Encargado (a): Enrique Hegel Girón
Institución o Empresa: Asociación Guatemalteca de la Orden de Malta
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: 11 / Al: 16	Junio	5	5	5	5	5	5	30
2	Del: 18 / Al: 23	Junio	5	5	5	5	5	5	30
3	Del: 25 / Al:30	Junio	5	5	5	5	5	5	30
4	Del: 2 / Al: 7	Julio	5	5	5	5	5	5	30
5	Del: 9 / Al: 14	Julio	5	5	5	5	5	5	30
6	Del: 16 / Al: 21	Julio	5	5	5	5	5	5	30
7	Del: 23 / Al:28	Julio	5	5	5	5	5	5	30
8	Del: 30 / Al: 4	Agosto	5	5	5	5	5	5	30
9	Del: 6 / Al: 11	Agosto	5	5	5	5	5	5	30
10	Del: 13 / Al: 18	Agosto	5	5	5	5	5	5	30
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f)
Enrique Hegel Girón



(f)
Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura

