

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



**FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO Y LAS RELACIONES INTERNAS  
ENTRE LOS COLABORADORES DE LA SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE  
LA ESPOSA DEL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Enedina Vency Mazariegos Pérez**

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**Guatemala, octubre de 2018**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M.A. Michael Gonzáles Bátres

### **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



Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde  
San Lucas Sacatepéquez  
S.O.S.E.A.

Guatemala, 30 de julio de 2018

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: **Enedina Vency Mazariegos Pérez** con número de **carne: 200718450 y CUI: 2546656671207**; el estudiante(a) epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "**La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **31 de mayo** al **16 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Fortalecimiento del Trabajo en Equipo y Las Relaciones Internas entre los Colaboradores**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra **institución (Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde)**.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra **institución (Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde)**.

Atentamente

Licda. Dalma de Plaza



Directora Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde



Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde  
6 ta. Calle Poniente [Calle del Cementerio]  
San Lucas Sacatepéquez  
Teléfono: 4519-3690 / 5928-4782  
Donaciones: 5294-0950



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

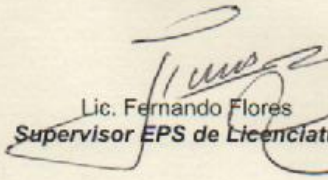
Estudiante  
Enedina Vency Mazariegos Pérez  
Carné: 200718450  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO Y LAS RELACIONES INTERNAS DE LOS COLABORADORES DE LA SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL ALCALDE". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

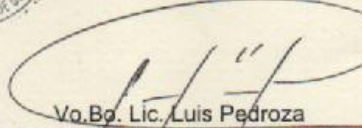
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Fernando Flores  
Supervisor EPS de Licenciatura





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



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

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

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por el regalo de la vida y las Bendiciones recibidas.
- A MI MADRE:** Amalia Pérez, por su amor, dedicación y apoyo en cada etapa de mi vida.
- A MIS HERMANOS** Nidia, Norma y Fernando por su cariño y apoyo incondicional en esta etapa de superación.
- A MIS SOBRINOS:** Jennifer Jonatan y Kimberly, Por alegrar mi vida y ser mi motivo de superación
- A MI CUÑADO:** Álvaro Ixcot Contreras, por apoyarme y motivarme a ser una mejor persona.
- A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** Por su apoyo y amistad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, Por brindarme la oportunidad de superación

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por formarme en el ámbito de la comunicación y brindarme conocimientos.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por su apoyo asesoría y motivación en el proceso de EPS de Licenciatura.

A la **LICENCIADA SANDRA HERNÁNDEZ**, por su apoyo.

Al **LICENCIADO FERNANDO FLORES**, por su asesoría y apoyo.

A MÍ **AMADA FAMILIA** que me apoyo incondicionalmente en esta etapa de mi carrera profesional

A la **LICENCIADA DALAMA GODÍNEZ** por su apoyo y cariño

A el **LICENCIADO YENER PLAZA** por motivarme a superarme

## INDICE

RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN .....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN – Secretaría de Obras Sociales de La Esposa del alcalde SOSEA .....	1
1.2.1 Ubicación geográfica.....	1
1.2.2 Integración y alianzas estratégicas.....	1
1.2.3 Antecedentes e historia .....	2
1.2.4 Departamentos o dependencias: .....	3
1.2.5 Misión .....	5
1.2.6. Visión.....	5
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8 Público Objetivo .....	5
1.2.9 Organigrama de la Empresa.....	6
1.3 METODOLOGÍA .....	6
1.3.1 Descripción del Método .....	6
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	6
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	8
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	9
1.4.1 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas .....	9
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	11
1.5.1 Fortalezas .....	11
1.5.2 Oportunidades.....	11
1.5.3 Debilidades .....	11
1.5.4 Amenazas .....	11
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>12</b>
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	12
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	12
2.2.1. Objetivo General.....	12



2.2.2. Objetivos específicos .....	12
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	12
2.4. MENSAJE .....	12
2.5. ESTRATEGIAS.....	13
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	13
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3 INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>18</b>
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	18
3.1.1. Financiamiento:.....	18
3.1.2. Presupuesto: .....	18
3.1.3. Beneficiarios:.....	19
3.1.4. Recursos Humanos.....	19
3.1.5. Área geográfica de Acción:.....	20
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	20
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	24
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	25
CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES .....	27
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	28
BIBLIOGRAFÍA .....	33
E GRAFÍA .....	34
ANEXOS .....	35

## RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del alcalde del Municipio de San Lucas Sacatepéquez

- **Nombre del Proyecto:**

*“Fortalecimiento del trabajo en equipo y las relaciones internas entre los colaboradores de la secretaria de obras sociales de la esposa del alcalde del municipio de San Lucas Sacatepéquez”*

- **Objetivos del Proyecto:**

**General:** Fortalecer la comunicación interna, mejorar la comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

**Específicos:** Establecer relaciones laborales de calidad para un mejor desempeño  
Mejorar mecanismos internos para una mayor efectividad y eficiencia dentro de la empresa.

**Sinopsis:** En el diagnóstico realizado en la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde del Municipio de San Lucas Sacatepéquez que nos sirvió de referente para la creación de nuestro plan comunicacional con herramientas para fortalecer el trabajo en equipo y las relaciones internas en la institución que, las acciones que se utilizaron en el plan de comunicación fue la implementación de capacitaciones de carácter motivacional y de equipo ayudaron a mejorar las relaciones entre los colaboradores obteniendo mejores resultados, las estrategias se ejecutaron en el área interna, con los colaboradores otra de las acciones que se realizaron fue la elaboración de un video institucional en el cual se da a conocer lo que realizan los programas de la Secretaria de Obras Sociales, los resultados fueron evidenciados en las actividades siguientes de la institución en donde se trabajó con pasión, excelencia y buen trabajo en equipo.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo contiene datos institucionales de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del alcalde del municipio de San Lucas Sacatepéquez partiendo de un diagnostico que fue el referente para poder crear herramientas estratégicas que ayuden a fortalecer las relaciones de comunicación interna dentro de la institución.

El plan comunicacional que se presenta tiene como objetivo potencializar y mejorar la comunicación organizacional, así como los mecanismos internos y el trabajo en equipo estableciendo relaciones laborales de calidad para un mejor desempeño efectivo y eficiente.

Por medio de las estrategias y acciones se pretende lograr que los objetivos se cumplan y que se refleje la organización interna de la el clima laboral, dentro de una empresa es muy importante trabajar la comunicación entre cada departamento alternos y subalternos que cada uno conozca cuál es su rol dentro de la empresa para en conjunto cumplir con la visión y misión de la empresa.

## JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna es la comunicación dirigida al trabajador, motivando a su equipo ya que motivados dan un mejor resultado, el fortalecer las relaciones entre los colaboradores de las empresas ayuda a cumplir con los objetivos de la institución, esto implica que cada trabajador conozca el reglamento interno, la visión y la misión de la misma para que todos caminen hacia un mismo fin.

Dentro de las empresas cada trabajador cumple con un rol diferente pero cada uno de ellos es importante para que la empresa avance es por ello que hay que motivar al empleado y hacerle sentir que el trabajo que realice lo haga de la mejor manera, y que de cada uno de ellos depende el buen funcionamiento.

La comunicación organizacional en un grupo u organización es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo instrumental

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO

### 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

#### 1.1.1 Objetivo General

Conocer la comunicación interna entre los colaboradores de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del alcalde.

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Detectar fortalezas y debilidades de la comunicación entre los colaboradores.
- Conocer cuál es la percepción de cada colaborador.
- Identificar cuáles son los canales de comunicación que utilizan los colaboradores.

## 1.2 LA INSTITUCIÓN - Secretaría de Obras Sociales de La Esposa del alcalde SOSEA

La Secretaria de Obras Sociales de la Esposa de Alcalde, es una institución para el servicio y desarrollo de los sectores más vulnerables, Gestionando apoyo ante instituciones públicas y privadas, para la captación de recursos, y así brindarles una mejor calidad de vida.

### 1.2.1 Ubicación geográfica

La secretaria de Obras Sociales de la esposa del alcalde está ubicada a dos cuadras de la Municipalidad en la 3ra. Avenida 4ta Calle. Esquina Zona 1, San Lucas Sacatepéquez. Departamento de Sacatepéquez.

### 1.2.2 Integración y alianzas estratégicas

Las alianzas estratégicas son uniones formales entre dos o más organizaciones que tienen como propósito llevar a cabo la formación de sociedades que ayuden a la competitividad y al fortalecimiento de las mismas. Son entendidas también, como

formas de cooperación entre algunos de los entes que directamente influyen en su comportamiento.

En el caso de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde cuenta con alianzas de instituciones nacionales y extranjeras que le brindan el apoyo para poder cubrir las aéreas por medio de las donaciones que le hacen llegar tales como, Ministerio de desarrollo social, Ministerio de Agricultura y Ganadería –MAGA-, Universidad Andrológica, Ministerio de Salud, Misioneros de la Iglesia Bautista de Norte América, Secretaria de Seguridad Alimentaria -SESAN- Clínicas de Servicio Social.

### **1.2.3 Antecedentes e historia**

La secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde de San Lucas Sacatepéquez, nace un 7 de noviembre del año 2007, presidida por la señora Dalma Godínez de Plaza con el apoyo del licenciado Yener Plaza y un grupo de voluntarios sanluqueños conformado por 19 personas. Una de las primeras ideas fue realizar la actividad de llevar juguetes en el mes de diciembre a las aldeas, caseríos y cantones, haciendo el cierre de esta actividad en el casco urbano donde no sólo se les brindo juguetes ropa y refacción, en el mes de febrero de 2008 se realiza una rifa para Equipar a los Bomberos Voluntario, formando una junta directiva quedando de la siguiente manera: Presidenta Dalma de Plaza, Vicepresidente Juan Carlos Arrecís, Secretaria Laura Mazariegos, Tesorera Agustina Guzmán de Arrecís.

De la rifa se pudo recaudar un monto de Q13.000.00 quetzales con lo que se pudo equipar una ambulancia paramédica. A raíz de estas primaras actividades, en ese mismo se crea la primera academia deportiva de futbol, contando con 19 equipos, idea que fue proporcionada por el hijo de los señores Yener Plaza y Dalma Godínez de Plaza. Actualmente la academia se desligo ya que se implementaron más disciplinas deportivas.

A través del tiempo se empieza a capacitar a las mujeres las capacitaciones se impartían por las tardes, observando la necesidad que había tomaron la decisión de abrir el programa todo el día.

El 14 de febrero del mismo año se celebra por primera vez el día del abuelito, condecorando a los abuelitos más conocidos del pueblo, nombrando a los abuelitos Hilos de Oro, y a las abuelitas Hilos de Plata.

Se realizó en el año 2009 la primera caminata en San Lucas en honor al Día Internacional de la Mujer recorrido que se hizo de San Lucas Sacatepéquez a Antigua Guatemala, a sí mismo se inicia con las jornadas médicas para ayudar a las personas de escasos recursos, y se abre espacio a la Coordinación de Cultura.

Viendo el crecimiento de los grupos de mujeres que deseaban participar en los distintos cursos que se impartían se crea la Oficina Municipal de la Mujer quedando bajo su cargo las capacitaciones y apoyo directo a la mujer

Dicha institución ha crecido en estos años aperturando El centro de Atención para el adulto mayor en el año 2011 atendiendo en un principio a 18 abuelitos y a la fecha a 90 que asisten diariamente recibiendo alimentación terapia ocupacional, terapia física, atención médica. Este programa también apoya con los trámites de la pensión al adulto mayor beneficiando hasta el momento a 250 adultos mayores.

También se inaugura la guardería Municipal “Hogar de los Ángeles “en el mes de marzo de 2014 en donde se atienden a 60 niños contando con tres etapas.

En el año 2015 en el mes de diciembre, se apertura el segundo Centro de Atención para el Adulto mayor en la Aldea Chuacorrall con el apoyo de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del presidente SOSEP.

#### **1.2.4 Departamentos o dependencias:**

##### Guardería Municipal Hogar de los Ángeles

Se encarga del cuidado de niños y niñas de 6 meses a 4 años, hijos de madres trabajadoras de escasos recursos y les provee alimentación saludable, servicios de salud y educación inicial. Cuenta con tres etapas.

La primera atiende a niños de 6 meses a 1 año 6 meses Todos los niños reciben masajes, para estimular el gateo y el desarrollo adecuado de cada uno de ellos.

La segunda etapa atiende a los niños de 1 año 7 meses, a 2 años 6 meses Juegos, cantos, cuentos y más es lo que los niños realizan en esta etapa para estimular el aprendizaje.

Y la tercera etapa comprende niños de 2 años 7 meses a 4 años, aprendiendo normas de cortesía, colores, las vocales desarrollando motricidad fina y gruesa, se realiza con el objetivo de prepararlos para la etapa 4 en la Pre-Primaria. Cada etapa cuenta con una maestra y una madre cuidadora.

#### Centro de Atención para el Adulto Mayor Mis años Dorados.

Brinda a los adultos mayores en situación de pobreza y pobreza extrema, servicios de atención integral diaria en salud, terapias ocupacionales y físicas, recreación y alimentación. Cuenta con dos centros, uno en el casco Urbano con aproximadamente 90 adultos mayores y otro en la Aldea Choacorrall con 45 asistentes, se atienden a dos grupos en la aldea la Embaulada y aldea el Manzanillo brindándoles recreación, manualidades y atención a la salud. Así también 250 adultos mayores son beneficiados con la pensión del adulto mayor.

#### Programa de Jornadas Médicas

Brinda apoyo a personas de escasos recursos que necesitan medicamento, exámenes de laboratorio silla de ruedas, muletas, andadores bastones. Se realizan diversas jornadas médicas que se gestionan con centros médicos públicos y privados con diferentes especialidades, medicina general, pediatría, odontología, oftalmología con Centros Públicos y privados

#### Programa de servicio Social Brinda

Apoyo a las familias más necesitadas con ropa víveres, verdura y pan.



### **1.2.5 Misión**

Somos una institución para el servicio y desarrollo de los sectores más desprotegidos, con programas especializados para el desarrollo de cada comunidad y vecino. Gestionando apoyo ante instituciones públicas y privadas, para la captación de recursos que son devueltos a la comunidad. (SOSEA)

### **1.2.6. Visión**

Brindar apoyo integral a los sectores más vulnerables, para que tengan una mejor calidad de vida, capacitándoles en diferentes aspectos de la vida, creando programas autosostenibles. (SOSEA)

### **1.2.7 Objetivos Institucionales**

- Brindar apoyo integral a niñez, juventud, mujer y adulto mayor, para que tengan una mejor calidad de vida.
- Asistir a vecinos de escasos recursos de nuestras comunidades.
- Satisfacer las necesidades de los niños, jóvenes, mujeres y adultos mayores de los caseríos, cantones, callejones y aldeas, con los ejes principales de Educación, salud, desarrollo psico-social y educación ambiental.
- Desarrollar programas de beneficio para los vecinos; que sean auto- sostenibles, y que estos estén al alcance de todos por igual.
- Promover la igualdad de género en la Sociedad

### **1.2.8 Público Objetivo**

Es una institución que se dedica a dar atención a los niños, jóvenes, mujeres, hombres, adultos, adultos mayores y vecinos de las aéreas más vulnerables de San Lucas Sacatepéquez. (SOSEA)

## 1.2.9 Organigrama de la Empresa



## 1.3 METODOLOGÍA

### 1.3.1 Descripción del Método

Los métodos de investigación utilizados para la realización del presente diagnóstico fueron los siguientes: Método Deductivo: Es aquel que parte de datos generales aceptados, Como válidos para llegar a una conclusión particular (Metodología

Cuantitativa), Método Inductivo: Es aquel que parte de los datos particulares para Llegar a conclusiones generales. (Metodología cualitativa)

### 1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

**La Observación** Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, Manual de técnicas de investigación (Huamán Valencia , 2005, pág. 12)

**La Observación:** se realizó la observación a los colaboradores de las secretarías de obras sociales para analizar su comportamiento comunicacional entre ellos.

**Entrevista a Profundidad** Esta técnica consiste en la realización de una entrevista personal no estructurada, cuyo objetivo principal es indagar de manera exhaustiva a una sola persona, de forma de que la misma se sienta cómoda y libre de expresar en detalle. (datanalis.com 2015)

<http://www.datanalisis.com/64/entrevistas-a-profundidad>

**Entrevista a Profundidad:** con los encargados de cada área para conocer los canales de comunicación que utilizan con el personal que tienen a su cargo. Así también se realizó entrevista directa con una muestra de los colaboradores.

**Técnica de Recolección de Datos** La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información.

<https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccion3b3n4.pdf>(pág1)

**Técnica de recolección de datos:** los datos recolectados en la institución fueron a través de la revisión de documentos y de forma verbal con los encargados de los distintos programas imagen real versus imagen ideal de la comunicación interna. (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 569)

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

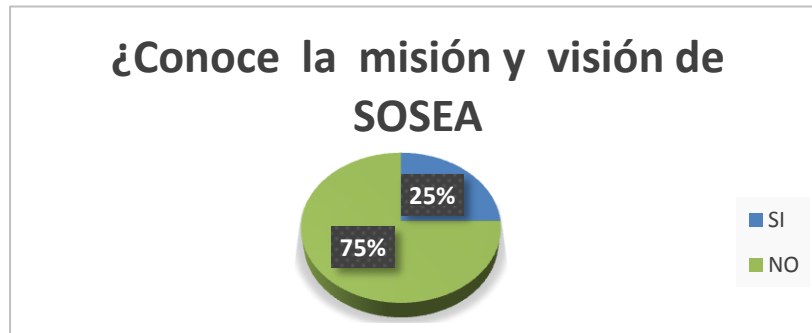
Mes	Enero			Febrero			
Actividad	1s	2s	3s	1s	2s	3s	4s
Propedéutico Diagnostico							
Observación							
Recopilación de información							
Aplicación de Instrumentos							
Análisis de datos							
Redacción de Diagnóstico							
Entrega de Diagnóstico							

Elaboración: Epesista Vency Mazariegos.

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

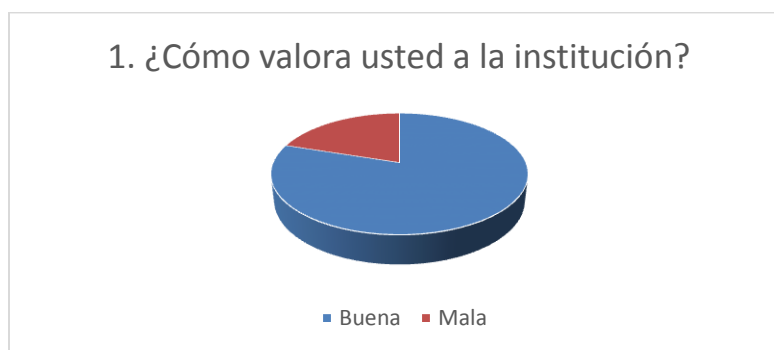
Gráfica 1



#### Interpretación:

El 75% de los encuestados, respondieron que no conocen la misión y visión de la empresa, el 25% de los colaboradores respondieron que sí. Lo que denota que los colaboradores no conocen el fin que tiene la institución para la cual laboran.

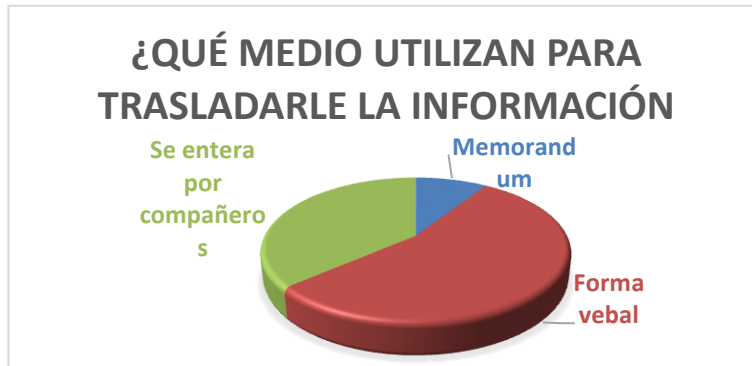
Gráfica 2



#### Interpretación:

El 80% de los encuestados respondieron que la institución es buena el 20% respondieron que mala, los que respondieron que es mala es porque afirman que aún no se han involucrado ya que son personas de reciente ingreso a la institución

**Gráfica 3**

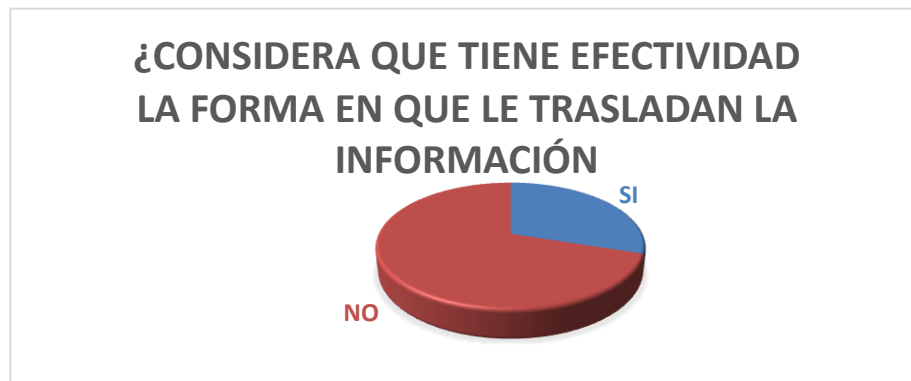


Epesista Vency Mazariegos febrero 2018

**Interpretación:**

El 10% de los colaboradores reciben notificaciones por memorándum, el 40% de forma verbal y el 50% por medio de terceras personas, en este caso la mitad de los colaboradores se entera por alguien mas que no es su jefe inmediato y eso causa molestias en el grupo de trabajo ya que no se canaliza.

**Gráfica 4**



Epesista Vency Mazariegos febrero 2018

**Interpretación:**

El 30% de los colaboradores consideran que si mientras el 70% consideran que no es efectiva. Los que consideran que no es porque al no llegar la información del jefe inmediato se percibe de distintas formas quedando incompleta la misma.

**Gráfica 5**



Epesista Vency Mazariegos febrero 2018

**Interpretación:**

El 90% de los colaboradores considera que, si mientras el 10% considera que no, cuando no se dan bien las indicaciones a los colaboradores o se da primero a un programa y después a los demás se da un descontento en el equipo de trabajo notándose en el desempeño de la actividad.

**1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

**1.5.1 Fortalezas**

Cuenta con personal profesional y humanista dispuesta a mejorar la comunicación interna

**1.5.2 Oportunidades**

- Desarrollo de las habilidades de comunicación de cada colaborar.
- Establecer nuevos canales de comunicación para fortalecer el trabajo en equipo.

**1.5.3 Debilidades**

- Falta de tiempo y recursos para poder realizar actividades que motiven el trabajo en equipo y fortalezcan la relación interna de los colaboradores.
- Romper esquema jerárquico al momento de brindar o solicitar información.

**1.5.4 Amenazas**

- Cambios en el entorno de la institución.
  - No tener establecido canales ni procesos de comunicación interna.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

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

La secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde fue creada en el año 2009 en dicha institución no se ha realizado ningún estudio de comunicación externa ni interna solo proyectos realizados para la proyección social de la empresa tal fue el caso de la estudiante Karla Tejada estudiante de diseño gráfico que realizo el logo de la institución representando las áreas a las que brinda apoyo institución, cuentan con una cuenta de Facebook en donde se dan a conocer las distintas actividades que se realizan.

#### **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

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

Fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa, potencializar y mejorar la comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

##### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Establecer relaciones laborales de calidad para un mejor desempeño.
- Mejorar mecanismos internos para una mayor efectividad y eficiencia dentro de la empresa.

#### **2.3. PÚBLICO OBJETIVO**

El plan de comunicación está dirigido a los colaboradores de la secretaria de obras Sociales de la Esposa del Alcalde de San Lucas Sacatepéquez que lo conforman maestras, madres cuidadoras, terapistas, personal de mantenimiento y personal de oficina.

#### **2.4. MENSAJE**

El mensaje que se dará a conocer es el siguiente: El éxito está en ti, asume el reto de triunfar con tu equipo busca que el grupo objetivo se complemente y trabaje en equipo.



## 2.5. ESTRATEGIAS

El desarrollo de la estrategia de comunicación será a través de talleres de capacitación sobre el crecimiento personal y trabajo en equipo.

## 2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción	
A que estrategia responde la acción	Capacitaciones
Problema	Poco tiempo para relacionarse entre los colaboradores
Producto	Talleres de motivación y fortalecimiento del trabajo en equipo
Objetivo Comunicacional	Fortalecer el trabajo en equipo por medio de la comunicación interna
Tipo de Mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Colaboradores de la Secretaría de obras Sociales de la Esposa del Alcalde del municipio de San Lucas Sacatepéquez
Medio de Difusión	Presencial

### Tabla de Contenido de las capacitaciones

1. ¿Conoce a su equipo?
2. ¿Quién es mi entrenador?
3. Las Reglas del Juego
4. Las estrategias del juego
5. ¿Cuál es tu posesión en la cancha
6. Clausura el Éxitos esta en ti

**Capacitaciones:** capacitar a los colaboradores de la empresa en temas de motivación y trabajo en equipo para darles a conocer las reglas internas, así como mejorar procedimientos internos para un mejor desempeño y que se refleje fuera de la empresa.

**Acciones de las capacitaciones:** la temática de las capacitaciones estará basadas en un partido de futbol haciendo una analogía.

- **Primera:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema ¿Conoce a su equipo? El objetivo era que identifiquen el rol que cada uno juega dentro de la empresa, su visión, misión objetivos y valores. (Eyle, 1999)
- **Segunda:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema ¿Quién es mi entrenador? El objetivo reconocer quien es su jefe inmediato y las mejores vías de comunicación que pueden tener para fortalecer el programa al que pertenece. (Jim & Oates, 1994)
- **Tercera:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema: Las Reglas del Juego el objetivo es que conozcan el reglamento de la institución.
- **Cuarta:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema: Las estrategias del juego el objetivo hacer un buen equipo para generar mejores resultados conociendo el FODA de cada departamento.
- **Quinto:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema: cuál es tu posición en la cancha el objetivo conocer las atribuciones de su puesto de trabajo y motivar a los colaboradores a realizar su trabajo con pasión y excelencia.
- **Sexta:** Capacitadora Vency Mazariegos Pérez El éxito está en ti atreverte a triunfar con tu equipo. En esta última capacitación se reconocerá a los colaboradores por su participación en los talleres entregándoles un diploma de participación y motivándoles a realizar su labor diaria con pasión y excelencia reconociendo sus fortalezas y debilidades para poder ser mejor cada día individualmente y que la empresa refleje un buen desempeño en el servicio que ofrece a la población.

### **Cartelera informativa**

<b>Acción</b>	
A que estrategia responde la acción	Cartelera informativa
Problema	Falta de motivación a los colaboradores de la institución
Producto	Elaboración de carteleras para los programas de SOSEA
Objetivo Comunicacional	Motivar a los colaboradores a realizar su trabajo con pasión y excelencia para estar en la cartelera
Tipo de Mensaje	Ilustrativo

Público Objetivo	Colaboradores de la Secretaría de obras Sociales de la Esposa del Alcalde del municipio de San Lucas Sacatepéquez
Medio de Difusión	Colocación en áreas visibles las carteleras

Tabla de contenido de las carteleras
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre del programa</li> <li>2. Logotipo de la institución y programa</li> <li>3. Espacios para colocar fotografías</li> </ol>

El objetivo es motivar a los colaboradores a realizar su trabajo con más dedicación ya que en la cartelera se colocarán las actividades realizadas.

### Acciones

La cartelera se colocará en la entrada de la institución con fotografías de las actividades que cada departamento realiza y cada mes colocará la foto del empleado estrella elegido por sus compañeros y sus superiores por su buen desempeño motivándolos a que todos puedan estar en ese lugar.

### Video Institucional

Acción	
A que estrategia responde la acción	Video Institucional
Problema	Las personas no conocen todo lo que los programas de SOSEA realizan
Producto	Elaboración de Video Institucional
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer el trabajo que realiza la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
Tipo de Mensaje	informativo
Público Objetivo	Colaboradores de la Secretaría de obras Sociales de la Esposa del Alcalde del municipio de San Lucas Sacatepéquez vecinos sanluqueños
Medio de Difusión	Redes sociales, circuito cerrado de la institución

## Tabla de contenido

1. Se presentará a que se dedica la institución
2. Cuáles son los programas que tiene
3. Que realiza cada programa

Elaboración de video institucional para dar a conocer en trabajo que realiza la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del alcalde y con ello fortalecer el trabajo en equipo ya que si la comunicación interna está bien se reflejara fuera de la institución,

### Acciones

Después de ser elaborado el video se promocionará en el canal de circuito cerrado de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, y redes sociales.

### Guion del audio para el video institucional

<p>Locutora</p> <p>Vency Mazariegos</p>	<p>La Secretaria de Obras Sociales de la Esposa de Alcalde, es una institución para el servicio y desarrollo de los sectores más vulnerables, Gestionando apoyo ante instituciones públicas y privadas, para la captación de recursos, y así brindarles una mejor calidad de vida.</p> <p>cuenta con programas de servicio sociales</p> <p><b>Guardería Municipal Hogar de los Ángeles</b> Se encarga del cuidado de niños y niñas de 6 meses a 4 años, hijos de madres trabajadoras de escasos recursos les provee alimentación saludable, servicios de salud y educación inicial. Cuenta con tres etapas, la primera atiende a niños de 6 meses a 1 año 6 meses Todos los niños reciben masajes, para estimular el gateo y el desarrollo adecuado de cada uno de ellos. La segunda etapa atiende a los niños de 1 año 7 meses, a 2 años 6 meses Juegos, cantos, cuentos y más es lo que los niños realizan en esta etapa para estimular el aprendizaje. Y la tercera etapa comprende niños de 2 años 7 meses a 4 años, aprendiendo normas de cortesía, colores, las vocales desarrollando motricidad fina y gruesa, se realiza con el objetivo de prepararlos para la etapa 4 en la Pre-Primaria. Cada etapa cuenta con una maestra y una</p>
---	---

madre cuidadora.

**Centro Municipal de Atención al Adulto Mayor.** Brinda a los adultos mayores en situación de pobreza y pobreza extrema, servicios de atención integral diaria, en salud, terapias ocupacionales y físicas, recreación y alimentación. Cuenta con dos centros, uno en el casco Urbano con aproximadamente 90 adultos mayores y otro en la Aldea Choacorrall con 45 asistentes, se atienden a dos grupos en la aldea la Embaulada y aldea el Manzanillo brindándoles recreación, manualidades y atención a la salud. Así también 227 adultos mayores son beneficiados con la pensión del adulto mayor.

**Programa de Jornadas Médicas:** Brinda apoyo a personas de escasos recursos que necesitan medicamento, exámenes de laboratorio silla de ruedas, muletas, andadores y bastones. Se realizan diversas jornadas médicas que se gestionan con centros médicos públicos y privados con diferentes especialidades, medicina general, pediatría, odontología, oftalmología entre otras con Centros Públicos y privados Brinda apoyo a las familias más necesitadas es nuestra misión

## CAPÍTULO III

### 3 INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

*“Fortalecimiento del trabajo en equipo y las relaciones internas entre los colaboradores de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del alcalde del municipio de San Lucas Sacatepéquez”.*

##### 3.1.1. Financiamiento:

Los gastos incurridos durante la ejecución de la estrategia comunicacional se financiaron en un 100% por parte del epesista.

##### 3.1.2. Presupuesto:

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación:

Presupuesto Projectado				
Cantidad	Descripción	P. Unitario	P. Total	Financiamiento
12	Capacitaciones	Q.400.00	Q.4,800.00	Epesista
3	Cartelera informativa	Q.500.00	Q.1,500.00	Epesista
1	Video Institucional	Q.1,200.00	Q.1,200.00	Epesista
300	Material impreso	Q.5.00	Q.1,500.00	Institución
1	Asesoría Comunicacional	Q.3,000.00	Q.3,000.00	Epesista
150	Refrigerio	Q.10.00	Q.1,500.00	epesista
<b>Total, proyecto comunicacional</b>			<b>Q.13,500.00</b>	

Integrado de Gastos	
Financiamiento	Monto
Epesista	Q.12,000.00
Empresa/Institución	Q.1,500.00
Patrocinio	Q.00.00

### 3.1.3. Beneficiarios:

	<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Primarios</b>	Colaboradores de la secretaria de obras sociales de la Esposa del Alcalde San Lucas Sacatepéquez	Se capacito a los colaboradores de dicha institución para mejorar el trabajo en equipo y las relaciones internas de los mismos.
<b>Secundarios</b>	Directora de la Secretaría de Obras sociales	Se motivó para mejorar el trabajo en equipo y así prestar un mejor servicio.
	Directora de Guardería Municipal	
	Directora del Centro Municipal de Atención al Adulto Mayor	

### 3.1.4. Recursos Humanos

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
<b>Licda. Dalma de Plaza</b>	Directora de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde de San Lucas	Autorización de impartir talleres de trabajo en equipo
<b>Profesora Samara Callejas</b>	Directora de Guardería Municipal	Autorización para uso de las instalaciones para impartir los talleres.
<b>Enedina Vency Mazariegos Pérez</b>	Epesista del EPS de Licenciatura 2018	Elaboración de video institucional cartelera informativa, Impartición de capacitaciones sobre trabajo equipo, manejo de redes sociales

### **3.1.5. Área geográfica de Acción:**

La ejecución de la estrategia de comunicación se realizó en la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde de San Lucas Sacatepéquez ubicada a dos cuadras de la Municipalidad en la 3ra. Avenida 4ta Calle. Esquina Zona 1, San Lucas Sacatepéquez. Departamento de Sacatepéquez.

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

El desarrollo de la estrategia de comunicación se realizó a través de talleres de capacitación sobre el crecimiento personal y trabajo en equipo.

- **Estrategia:**

Se impartió talleres de crecimiento personal y trabajo en equipo a los colaboradores de los programas sociales que tiene la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde de San Lucas Sacatepéquez.

### **Objetivo Comunicacional:**

Fortalecer el trabajo en equipo por medio de la comunicación interna.

### **Descripción:**

Capacitar a los colaboradores de la empresa en temas de motivación y trabajo en equipo para darles a conocer las reglas internas, así como mejorar procedimientos internos para un mejor desempeño y que se refleje fuera de la empresa.

### **Acciones desarrolladas:**

Se impartieron 12 capacitaciones con 6 temáticas a los colaboradores en dos grupos se realizó los días jueves de 10:00 am a 10:50 y de 11:00 a 11:50 en las instalaciones de la institución



- **Primera:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema ¿Conoce a su equipo? El objetivo era que identificaran el rol que cada uno juega dentro de la empresa, su visión, misión objetivos y valores.
- **Segunda:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema ¿Quién es mi entrenador? El objetivo reconocer quien es su jefe inmediato y las mejores vías de comunicación que pueden tener para fortalecer el programa al que pertenece.
- **Tercera:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema: Las Reglas del Juego el objetivo era que conocieran el reglamento de la institución.
- **Cuarta:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema: Las estrategias del juego el objetivo hacer un buen equipo para generar mejores resultados conociendo el FODA de cada departamento.
- **Quinto:** Capacitadora: Vency Mazariegos Pérez tema: cuál es tu posición en la cancha el objetivo conocer las atribuciones de su puesto de trabajo y motivar a los colaboradores a realizar su trabajo con pasión y excelencia.
- **Sexta:** Capacitadora Vency Mazariegos Pérez El éxito está en ti atrevete a triunfar con tu equipo. En esta última capacitación se reconoció a los colaboradores por su participación en los talleres entregándoles un diploma de participación y motivándoles a realizar su labor diaria con pasión y excelencia reconociendo sus fortalezas y debilidades para poder ser mejor cada día individualmente y que la empresa refleje un buen desempeño en el servicio que ofrece a la población.
- **Lista de participantes**

Nombre del participante	Asistencia
Lorena Pinzón	5 capacitaciones
Sofia Garzaro	6 capacitaciones
Maynor Borrayo	5 capacitaciones
Angela Ixcajoc	5 capacitaciones
Feliza Quel	6 capacitaciones
Santos Vicente	6 capacitaciones

<b>Imperio Mazariegos</b>	6 capacitaciones
<b>Celeste Pacheco</b>	4 capacitaciones
<b>Zamara Callejas</b>	6 capacitaciones
<b>Marvin Fuentes</b>	5 capacitaciones
<b>Mónica de la Rosa</b>	6 capacitaciones
<b>Reina Che</b>	6 capacitaciones
<b>Johana Gonzales</b>	6 capacitaciones
<b>Ana Godínez</b>	6 capacitaciones
<b>Paola Toquer</b>	6 capacitaciones
<b>Brenda Gonzales</b>	6 capacitaciones
<b>Patricia García</b>	4 capacitaciones
<b>Rudy Vicente</b>	5 capacitaciones
<b>Mishell López</b>	6 capacitaciones

- **Estrategia**

Video Institucional

**Objetivo Comunicacional:**

Dar a conocer el trabajo que realiza la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del alcalde y con ello fortalecer el trabajo en equipo ya que si la comunicación interna está bien se reflejara fuera de la institución,

**Descripción:**

El video institucional dará a conocer cada uno de los programas de servicio social que tiene la institución

**Acciones desarrolladas:**

Se realizó la grabación de cada uno de los programas de servicio social que tiene a su cargo la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde, Programa de

Guardería Municipal, Centro Municipal de Atención al Adulto Mayor y Jornadas Medicas se grabó el guion para realizar el video institucional.

Este material se publicó en las redes sociales de la institución y em el canal de circuito cerrado de la municipalidad

**Estrategia:**

Cartelera Informativa

**Objetivo Comunicacional:**

Motivar a los colaboradores a realizar su trabajo con pasión y excelencia ya que en la cartelera se colocarán las actividades realizadas.

**Descripción:**

La cartelera se colocó en la entrada de la institución con fotografías de las actividades que cada departamento realiza.

**Acciones desarrolladas:**

- Elaboración del diseño de la cartelera informativa
- Impresión de la cartelera en material vinil de dos metros de ancho por uno alto.



Cartelera Guardería Municipal



Cartelera Adulto Mayor



Cartelera SOSEA

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Mayo				Junio				Julio			
Actividad	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s
Capacitación ¿Conoces a tu equipo?												
Capacitación ¿Quién es mi entrenador?												
Capacitación Las reglas del juego												
Capacitación Las estrategias juego del												
Capacitación ¿Cuál es tu posición en la cancha?												
Capacitación El éxito está en ti, triunfa con tu equipo (Clausura)												
Cartelera informativa												
Elaboración de video institucional												

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores	
	Cuantitativos	Cualitativos
Capacitaciones sobre trabajo en equipo	Las capacitaciones fueron recibidas por el 80% de los colaboradores de la institución	<p>“Al haber recibido las capacitaciones se fortaleció el trabajo en equipo para brindar un mejor servicio a los programas sociales”</p> <p><b>(Licda. Dalma de Plaza directora de SOSEA)</b></p> <p>“Con estos talleres se sale de la rutina y se fortalece el trabajo en equipo”</p> <p><b>(Profesora Samara Callejas directora de Guardería Municipal)</b></p> <p>“Hay que darles continuidad a estas capacitaciones ya que nos ayudaron a crecer como personas”</p> <p><b>(Sofía Garzaro secretaria Centro del Adulto Mayor)</b></p>
Video Institucional	El video institucional fue 20 veces compartido y 700 reproducciones en la página de la	<p>“Con el video se evidencia el trabajo que la secretaría realiza.”</p> <p><b>(Laura Mazariegos Promotora)</b></p> <p>“Beneficia para que inscriban a más niños en la guardería municipal “</p> <p><b>(Patricia García Secretaria Guardería Municipal)</b></p>
Cartelera Informativa	Se Colocaron las fotografías de las actividades que realizaron semanalmente	<p>“En la próxima actividad estaremos nosotros en la cartelera”</p> <p><b>(Ana Godínez madre cuidadora)</b></p> <p>“Se ven lindos los niños de mi etapa en la cartelera “</p> <p><b>(Mónica de la Rosa maestra de etapa)</b></p>

## CONCLUSIONES

- La capacitación debe permitir que el equipo de trabajo adquiera nuevas aptitudes o mejore las adquiridas para realizar la labor diaria
- Es importante que cada uno de los colaboradores de la empresa conozcan sus debilidades y que trabaje en ellas y que se enfoque en sus fortalezas.
- La motivación en una institución es una estrategia eficaz para lograr mejores resultados en el desempeño laboral.
- Los videos institucionales son una forma rápida y eficiente de dar a conocer que una institución.
- La cartelera informativa refleja la labor que realiza cada departamento de la institución.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar la motivación dentro de la empresa con actividades periódicas para fortalecer los lazos laborales
- La cartelera informativa es una herramienta útil tanto para los colaboradores para demostrar que cumplen con su labor, como para las personas externas para que conozcan lo que se realiza en la institución
- La utilización de las redes sociales para dar a conocer el trabajo que se realiza y difundir las actividades de los distintos programas.
- Incentivar a los colaboradores a realizar su labor con eficiencia y paciencia ya que cada uno es importante para la institución.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Amenazas:** Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

**Beneficiarios:** Persona, cosa que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

**Capacitación:** proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto.

**Cartelera:** Es una buena herramienta de comunicación, una de las más usadas en las organizaciones, cuya finalidad es informar de forma atrayente.

**Colaborador de una empresa:** El colaborador soluciona sin tener que cumplir con una burocracia establecida, gestiona y es incentivado a desarrollar sus ideas. De esto habla Ernesto Sandler, un reconocido escritor en el mundo de los emprendimientos. En sus libros este concepto es mencionado con gran frecuencia, casi olvidándose del término “empleado”. Hace énfasis en la creación de relaciones laborales sólidas y amenas; empáticas.

**Comunicación:** La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.



**Debilidades:** Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

**Diagnóstico:** El diagnóstico (del griego diagnostikós, a su vez del prefijo día-, "a través", y gnosis, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

**Diagnóstico Comunicacional:** Es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una empresa o institución, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución

**Encuesta:** La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

**Ejecución:** El concepto de ejecución significa que hay una acción final que lleva a término algo, por lo que previamente hay una planificación anterior.

**Estrategia:** Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

**Etapas:** Periodo o parte diferenciada en que se divide el desarrollo de una acción o proceso.

**Financiamiento:** Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

**Fortalezas:** Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

**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.

**Guardería:** Establecimiento en el que se cuida a los niños que no tienen edad para ir a la escuela.

**Observación:** Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

**Observación directa:** Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

**Oportunidades:** Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

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

**Plan de Comunicación:** El Plan de Comunicación contiene las pautas de la estrategia de comunicación de una empresa u organización.

**Proyecto:** El conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

**Recursos Humanos:** Los recursos humanos en una empresa están compuestos por las capacidades, conocimientos y destrezas que puede aportar cada trabajador y que pueden desarrollarse de modo individual o como parte de un equipo de trabajo.

**Seguimiento:** El seguimiento consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas. Si no se establecen unos objetivos claros para el seguimiento, no pueden cumplirse estos requerimientos. Y el establecimiento de estos objetivos, así como la selección de los métodos, estándares, escalas y criterios de evaluación de la efectividad de las medidas requiere el conocimiento de la ecología de los sistemas afectados.

**Técnicas:** Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operatividad e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.

**Trabajo en Equipo:** Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo

## BIBLIOGRAFÍA

Eyle, J. (1999). *40 horas en 90 minutos como triunfar en la empresa gracias a las claves del mejor futbol* . Bilbao : Deusto.

Huamán Valencia , H. (2005). *Manual de Tecnicas de Investigación* . Lima Perú: IPLADEES.

Jim, D., & Oates, D. (1994). *El manager como entrenador, como crear equipos directivos altamente motivados dentro de estructuras flexibles*. Barcelona: Folio.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

## E GRAFÍA

Entrevista a Profundidad <http://www.datanalisis.com/64/entrevistas-a-profundidad>

Técnica de Recolección de Datos

<https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccic3b3n4.pdf>(pág.

1)

Que es un diagnostico comunicacional

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

## ANEXOS



*Ilustración 1* Capacitaciones a colaboradores de SOSEA



*Ilustración 2* Capacitaciones a colaboradores de SOSEA



Ilustración 3 Edición de Video Institucional



**Sosea San Lucas Sac**

viernes a las 17:46 · 🌐

Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del  
Alcalde -SOSEA-



883 reproducciones

Ilustración 4 Video compartido en redes sociales de SOSEA





*Ilustración 5 Entrega de cartelera a los programas de SOSEA*



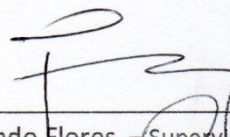
*Ilustración 6 Con la directora de SOSEA Licda. Dalma de Plaza*

### Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Enedina Vency Mazariegos Pérez  
**No. Carné y DPI:** 200718450 2546656671207  
**Jefe o Encargado (a):** Licda. Dalma de Plaza Directora  
**Institución o Empresa:** Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14/ Al 18	Mayo	6	5	5	7	7	x	30 hrs.
2	Del: 21/ Al 25	Mayo	5	5	6	8	6	x	30 hrs.
3	Del: 28/ Al 31	Mayo	8	6	6	8	5	x	33 hrs.
4	Del: 04/ Al 08	Junio	6	6	5	8	5	x	30 hrs.
5	Del: 11/ Al 15	Junio	5	5	9	9	5	x	33 hrs.
6	Del: 18/ Al 22	Junio	6	6	5	8	6	x	31 hrs.
7	Del: 25/ Al 29	Junio	5	5	5	8	5	x	28 hrs.
8	Del: 02/ Al 06	Julio	6	5	5	8	5	x	29 hrs.
9	Del: 09/ Al 13	Julio	5	5	5	8	6	x	29 hrs.
10	Del: 16/ Al 20	Julio	6	6	5	5	5	x	27hrs
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									300 hrs.

(f)   
 Licda. Dalma de Plaza Directora SOSEA  


(f)   
 Lic. Fernando Flores. - Supervisor EPSL  
