

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DEL MUSEO DE LOS NIÑOS”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Ligia Mercedes Moscoso Pinto

Previo a optar al título de:

LICENCIADA 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

Finiquito de EPS



Guatemala, 10 de Agosto 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: **Ligia Mercedes Moscoso Pinto** con número de **carne: 200821087** y **CUI: 2661908390101**; 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 "**Dirección de Educación**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **21 de mayo** al **13 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para fortalecer la comunicación interna en la Dirección de Educación del Museo de los Niños**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución Museo de los Niños.

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 Museo de los Niños.

Atentamente.

Licda. Mariarrené Hernández

Directora de Educación



5a. Calle 10-00, Zona 13, Guatemala C.A. 01013
Tels.: (502) 2475-5076 al 79 • Fax: (502) 2475-5080

Dictamen favorable



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



Guatemala, 22 de octubre de 2018

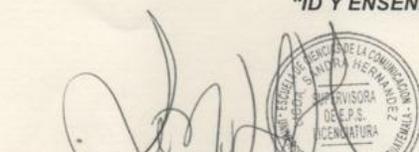
Estudiante
Ligia Mercedes Moscoso Pinto
Carné: 200821087
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

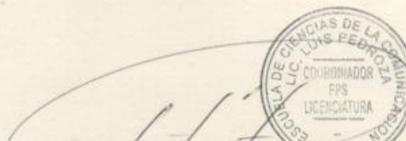
De mi consideración:

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 LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN EN EL MUSEO DE LOS NIÑOS". 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 Hernández
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.**

DEDICATORIAS

A Dios

Porque trabajamos juntos en esto y ser la luz que guía mi camino.

A mis padres

Por ser la fuente de donde emana todo lo bueno que hay en mí, porque mis logros son sus logros y ser la inspiración de cada uno de ellos. A ellos solo puedo decir

GRACIAS.

A Cristhian Mansilla

Por ser no solo mi compañero de vida, sino también mi compañero en esta aventura, tomar este proyecto como propio y apoyarme incondicionalmente.

A mis hermanos

Por enseñarme que hay hermanos que se convierten en amigos y son quienes hacen mis días mejores.

A mi abuelita, Stephany y Tío Victor

Por enseñarme que el amor nunca muere y lo que nos unía aquí en la tierra nos une también en la eternidad.

Y cada una de las personas que una u otra forma estuvo involucrada en este proceso, familia y amigos, sin su soporte nada de esto sería posible.

AGRADECIMIENTOS

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

Por ser el lugar donde aprendí no solo a desempeñarme como profesional, sino también a ser una persona de bien y sobre todo una guatemalteca útil para mi país.

Al Museo de los Niños

Por abrirme sus puertas y convertirse en un segundo hogar para mí.

A Licda. Mariarrené Hernández

Por permitir que fuera posible realizar este proyecto, llevar el liderazgo a un nivel más humano y enseñarme que, así como ella, no hay mejor líder que aquel que lidera con respeto y amor.

A los Guías Educativos y amigos en general

Gracias por tenerme paciencia y ayudar a la realización de este trabajo, en especial a Billy Morales, Alejandra Carballo y Sammy Romero.

A mi Asesora

Licenciada Sandra Hernández gracias por toda su paciencia y guía, si esto es exitoso es gracias a su asesoramiento.

A los que hicieron posible el EPS

Gracias por crear espacios para que el estudiante tenga la oportunidad de desarrollarse como profesional y poner en práctica todo su conocimiento.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III

CAPÍTULO I

1. “Diagnóstico de Comunicación Interna de la Dirección de Educación del Museo de los Niños de Guatemala”	1
1.1 Objetivos del Diagnóstico	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. La institución: Museo de los Niños, Guatemala	1
1.2.1 Ubicación Geográfica:.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3 Antecedentes o Historia	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias	3
1.2.5 Misión	3
1.2.6 Visión	3
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	4
1.2.8 Público Objetivo	4
1.2.9 Organigrama de la Institución.....	5
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. Recopilación de Datos	9
1.4.1 Ficha de Entrevista	9
1.4.2 Resultado de las entrevistas	10
1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados....	11
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	12
1.5. Radiografía de la Institución.....	18

1.5.1. FODA	18
2. Plan de Comunicación Aplicado a la Dirección de Educación del Museo de los Niños de Guatemala.	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Objetivos de Comunicación.....	20
2.2.1 Objetivo General	20
2.2.2 Objetivos Específicos	20
2.3 Público Objetivo	21
2.4 Mensaje	22
2.5 Estrategias y Acciones.....	22
3. INFORME FINAL DE EJECUCIÓN	26
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	26
3.1.1 Presupuesto Invertido.....	26
3.1.2 Financiamiento.....	26
3.1.3 Beneficiarios.....	26
3.1.4 Recursos Humanos	27
3.1.5 Área Geográfica de Acción.....	27
3.2 Estrategias y Acciones Desarrolladas	27
3.3 Cronograma de Actividades	35
3.4 Control y Seguimiento.....	36
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	38
Glosario de Términos.....	39
Bibliografías.....	41
ANEXO A.....	42
ANEXO B.....	47

RESUMEN

Nombre de la Institución: Museo de los Niños

Nombre del Proyecto: Estrategias para fortalecer la comunicación interna en la Dirección de Educación en el Museo de los Niños.

Objetivos del Proyecto:

General:

Realizar un Plan Comunicacional para la Dirección de Educación del Museo de los Niños.

Objetivos Específicos:

- Mejorar el Proceso de Formación del personal de primer ingreso.
- Crear un Manual de Bienvenida digital para el personal de primer ingreso.
- Ordenar el contenido institucional del Proceso de Formación.

Sinopsis:

Después de realizar un diagnóstico dentro de la Dirección de Educación se concluyó que era necesario mejorar y reforzar la comunicación interna de la Dirección, a través de la aplicación de un plan comunicacional que ayudara a que la transmisión de información entre la institución y los aspirantes al cargo de Guía Educativo fuera mejor.

Se implementaron estrategias que permitieron la creación de un Manual de Bienvenida digital que será utilizado en los diferentes procesos de formación que se realizan en la institución para el personal de nuevo ingreso.

Introducción

El proyecto que a continuación se presenta trata sobre la ejecución de un plan para mejorar la comunicación interna, que como bien sabemos es vital para la prosperidad de una empresa. Este plan se ejecutó en la Dirección de Educación del Museo de los Niños, institución dedicada a la enseñanza y entretenimiento de los niños.

En esta institución se realizó un diagnóstico el cual mostró que la comunicación interna de la Dirección evidenciaba una deficiencia y que la ejecución de un plan comunicacional que se ajustara no solo a sus necesidades, sino también a su presupuesto y recursos sería de gran beneficio para la institución en general. A partir de la aplicación del diagnóstico y conocer las debilidades, pero también las fortalezas y oportunidades de la Dirección de Educación, se pudieron crear estrategias que al realizarlas ayudaron al mejoramiento de la comunicación interna.

Para la ejecución este Plan Comunicacional, se tuvo la plena participación y colaboración de las autoridades la Dirección de Educación, con quienes se tuvieron varias reuniones para que el Plan se ajustara por completo a su ritmo y forma de trabajo con el público objetivo y así se pudiera alcanzar el objetivo principal: Mejorar la comunicación interna.

Con la aplicación y ejecución de este Plan se lograrán solventar las necesidades comunicacionales de la Dirección de Educación ya que esta creado a partir del conocimiento de la institución, la dirección, su forma de trabajo y recursos lo que permitió crear un proyecto sostenible y funcional.

Justificación

Al ser la Dirección de Educación, la dirección con el mayor número de colaboradores en el Museo de los Niños, es normal que presenten problemas en la comunicación que se da entre los trabajadores y la institución, en especial cuando estos son de primer ingreso.

Este Plan comunicacional y la creación de un manual de bienvenida digital se realiza con la finalidad de ayudar a la institución a resolver los problemas de comunicación interna que presenta con el personal de nuevo ingreso y con su aplicación ayudar a incrementar el éxito y eficiencia de sus procesos de formación, teniendo con ello un personal mejor capacitado y más apto para realizar las labores que ahí se llevan a cabo.

La elaboración de este plan comunicacional es de suma importancia, su aplicación permitirá a la institución en la cual se está aplicando, reducir la rotación de su personal, minimizar problemas derivados de una mala comunicación y mejorar los canales y herramientas que se utilizan para transmitir información vital.

Este plan comunicacional ha sido elaborado con información obtenida en el diagnóstico aplicado a la Dirección de Educación de la institución, por lo que sus bases son sólidas y las soluciones que aquí se plantean son justificadas y tienen como objetivo resolver las necesidades comunicacionales que se evidenciaron en el diagnóstico.

CAPÍTULO I

1. “Diagnóstico de Comunicación Interna de la Dirección de Educación del Museo de los Niños de Guatemala”

1.1 Objetivos del Diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico de comunicación interna en la Dirección de Educación del Museo de los Niños de Guatemala.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la comunicación entre la Dirección de Educación y los guías educativos.
- Examinar los canales de comunicación entre la Dirección de Educación y el personal de nuevo ingreso.
- Identificar las herramientas de comunicación que utiliza la Dirección de Educación para el proceso de formación.
- Observar el clima laboral en la Dirección de Educación.
- Examinar las herramientas de inducción en los procesos de formación para el personal de nuevo ingreso.

1.2. La institución: Museo de los Niños, Guatemala

1.2.1 Ubicación Geográfica: 5ª. Calle 10-00, Zona 13 – Guatemala, Guatemala

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

El Museo de los Niños de Guatemala cuenta con un programa de patrocinios en donde empresas, entidades o instituciones aportan de diferentes maneras para que el Museo cumpla con su misión. El programa de patrocinio está dividido de la siguiente forma:

- **PAPAS:** Empresas que patrocinan niños a través de una donación mensual y el montaje de una exhibición.
- **TIOS:** Ayudan al Museo con donaciones en especie, como servicios y materiales.
- **PADRINOS Y SÚPER PADRINOS:** Empresas que patrocinan la visita de niños una vez al año a través del aporte anual. Los súper padrinos pueden incluir sus productos en el supermercado.

- **AMIGOS:** Personas que patrocinan el ingreso a niños de escasos recursos a través de un aporte anual de por lo menos Q1,000.00
- **AHIJADOS:** Empresas que patrocinan a sus empleados y familias para que puedan visitar el Museo de los Niños.
- **PATROCINADORES DE EXHIBICIONES**

Fuente: Museo de los Niños

1.2.3 Antecedentes o Historia

El Museo de los Niños de Guatemala nació como una iniciativa de apoyo a la educación de la niñez durante el Gobierno del Presidente Álvaro Arzú y la Fundación para la Educación, la Cultura y el Desarrollo Integral del Niño – FUNDECI, quienes administran el proyecto.

Abrió sus puertas al público el 1 de febrero del 2,000.

El Museo de los Niños, es el primer Museo interactivo en Guatemala, que apoya la educación formal de una manera interactiva y divertida.

Es una entidad de carácter privado no lucrativa y apolítica, que se caracteriza por realizar el proceso enseñanza- aprendizaje utilizando el método lúdico, en donde la creatividad y la imaginación no tienen límites.

Es un espacio de convivencia escolar y familiar, que contribuye a la formación integral de los niños y niñas de Guatemala.

En el Museo de los Niños, las puertas están abiertas para disfrutar de una vivencia única. Entre juegos y conocimientos, curiosidad e imaginación, éste es un espacio de convivencia para toda la familia en donde aprenden acerca de diferentes temas.

Fuente: Museo de los Niños

1.2.4 Departamentos o Dependencias

- Dirección General
- Dirección de Relaciones Públicas
- Dirección de Mercadeo
- Dirección de Educación
- Dirección de Operaciones

Fuente: Museo de los Niños

1.2.5 Misión

Apoyar a la formación integral de los niños de una manera innovadora al ofrecer experiencias interactivas y divertidas, facilitadas por un equipo humano comprometido con la cultura de servicio y un conjunto de ambientes en constante actualización.

Fuente: Museo de los Niños

1.2.6 Visión

Generar un cambio positivo en el desarrollo intelectual, social y cultural de las futuras generaciones, apoyando la formación de valores universales para el beneficio de toda la sociedad guatemalteca.

Fuente: Museo de los Niños

1.2.7 Objetivos Institucionales

- a) Contribuir al fortalecimiento del desarrollo educativo de todos los niños y niñas de Guatemala.
- b) Ofrecer a la población contacto con experiencias interactivas que le ayudarán a comprender y aplicar conceptos de cultura, ciencia y tecnología en forma innovadora y divertida.
- c) Despertar y fomentar la creatividad, la imaginación y el descubrimiento, estimulando el desarrollo de habilidades investigativas, curiosidad intelectual y nuevos intereses.
- d) Facilitar un espacio de convivencia para la integración de los diferentes grupos visitantes.
- e) Apoyar a la formación de valores universales para incidir en forma edificante en cada persona que participe de esa experiencia.

Fuente: Museo de los Niños

1.2.8 Público Objetivo

El Museo de los niños trabaja para las diferentes escuelas, colegios y familias del país, así mismo, contempla familias del extranjero, de diferentes etnias, razas y clases sociales; en donde busca brindar conocimientos interactuando con juegos educativos y divertidos.

Fuente: Museo de los Niños

1.2.9 Organigrama de la Institución



Fuente: Museo de los Niños

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del Método.

Para alcanzar los objetivos anteriormente propuestos se pretende utilizar el método científico mixto, el cual “es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. (Sampieri, 2014).

La investigación científica es vital en este diagnóstico ya que “la investigación puede cumplir con dos propósitos fundamentales a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas prácticos (investigación aplicada)” (Sampieri, 2014)

El uso de este método permitirá que la investigación tenga un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que gracias a él se obtendrán datos certeros derivados de la observación y de la aplicación de estadísticas, las cuales se conseguirán como resultado de encuestas y entrevistas.

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

“Toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez” (Sampieri, 2014), es por ello que se utilizarán instrumentos aprobados y reconocidos de los que se puedan obtener datos válidos y confiables, que permitirán conocer mejor el área de comunicación y sus procesos en la Dirección de Educación. Las herramientas a utilizar son las siguientes:

1. Observación

“La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (Sampieri, 2014) por lo que gracias a la aplicación de esta herramienta se podrá conocer la aceptación o no de los aspirantes a guías educativos ante los medios de comunicación que utiliza la Dirección de educación para transmitir información en los procesos de formación.

- Entrevista

“Una entrevista no es casual, sino que es un diálogo intencionado entre el entrevistado y entrevistador, con el objetivo de recopilar información sobre la investigación, bajo una estructura particular de preguntas y respuestas” (Sampieri, Fernández y Batista, 2006)

Este instrumento será aplicado a las autoridades de la Dirección de Educación y encargados de los procesos de formación. Permitirá conocer el punto de vista de las autoridades ante los canales de comunicación utilizados, los diferentes obstáculos en ellos y como estos se han tratado anteriormente, así como la necesidad de resolver cada uno de ellos.

- Encuestas

La encuesta “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Sampieri, 2003).

Esta herramienta será utilizada para conocer las necesidades comunicacionales de los guías educativos y los aspirantes, a través de un cuestionario que permitirá conocer sus opiniones y recopilar datos.

Con las anteriores herramientas se determinará si existen problemas comunicacionales en dicha dirección, cuáles son, si se han tratado anteriormente y cuál es la necesidad de dicha institución para resolverlos.

1.4. Recopilación de Datos

1.4.1 Ficha de Entrevista



Entrevista al personal de Dirección Educativa

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cómo calificaría la comunicación en su departamento?
2. ¿Considera usted que su departamento tiene problemas de comunicación?
3. Si hay problemas de comunicación ¿Cuáles considera que son?
4. ¿Cuáles son los canales de comunicación más usados en la dirección?
5. ¿Cómo calificaría la comunicación o transmisión de información al personal de nuevo ingreso?

Tipo de entrevista: focalizada

1.4.2 Resultado de las entrevistas

Entrevista 1

Licda. Mariarrené Hernández

Con los resultados primero se puede deducir que la Dirección de Educación tiene una deficiencia en sus canales de comunicación, ya que estos no han funcionado de una forma óptima. Su principal canal de comunicación es verbal y esto muchas veces hace que haya información incompleta, contaminada y por ende no llegue adecuadamente a los receptores. Esto se puede observar especialmente en los procesos de formación para el personal de primer ingreso, en donde mucha de la información es verbal y se cuenta con poco tiempo para transmitirla y por lo tanto para su aprendizaje. En esta entrevista se evidencia también la necesidad de la Dirección de Educación por manejar material escrito.

Entrevista 2

Lic. Billy Morales

Uno de las principales áreas de mejora en la comunicación de la Dirección de Educación, resaltada en esta entrevista, es el que muchas veces la información, atribuciones o procedimientos son asumidos por el personal y no manejado de forma oficial. Esto debido a que la mayoría de la información se da únicamente de forma verbal y no por escrito. En esta entrevista nuevamente se evidencia como la falta de utilización de canales de comunicación adecuados afecta al personal, en especial cuando este es de primer ingreso, pues cuenta con poco tiempo para aprender sus atribuciones y procedimientos.

Entrevista 3

Licda. Alejandra Carballo

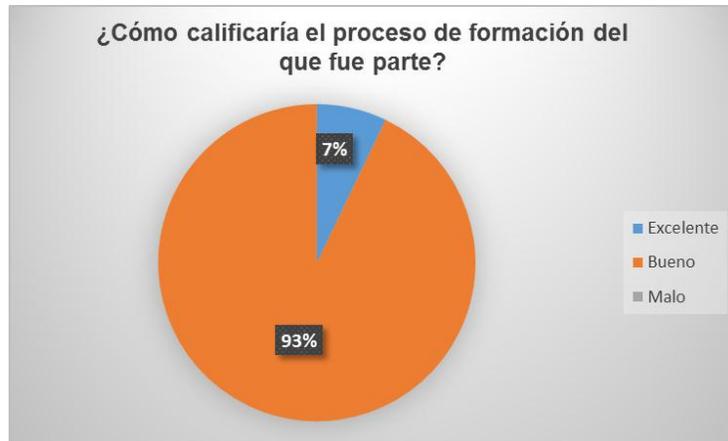
En esta entrevista se evidencia que el ambiente y la actitud del personal y autoridades de la institución es propicio para implementar planes de comunicación que ayuden a mejorar la misma, ya que los colaboradores tienen buenas relaciones interpersonales. Nuevamente en esta entrevista se puede determinar que la falta de tiempo para transmitir información y de material escrito son áreas de mejora.

1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

Preguntas	Puntos de Encuentros	Disensos
1.¿Cómo calificaría la comunicación en su departamento?	De los tres entrevistados, dos califican la comunicación en la Dirección como buena, ambos opinan que se tienen bastantes canales de comunicación.	Uno de los entrevistados, Directora de Educación, califica la comunicación en la Dirección como regular.
2.¿Considera usted que su departamento tiene problemas de comunicación?	Los tres entrevistados coinciden en que existen problemas comunicacionales en la Dirección.	Solo uno de los entrevistados considera que los problemas de comunicación no son graves.
3.Si hay problemas de comunicación ¿cuáles considera que son?	Información que no llega de forma exacta a los receptores. En varias ocasiones la información es asumida, más no oficial.	La falta de constancia en los procesos es otro factor que dificulta una correcta transmisión de información.
4. ¿Cómo calificaría la transmisión de información al personal de nuevo ingreso?	La información dada en las inducciones es bastante y esta se da en poco tiempo. Toda la información se da de forma verbal y no se cuenta con material físico.	Uno de los entrevistaos considera que la transmisión de información en los procesos de formación es buena y personalizada.

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

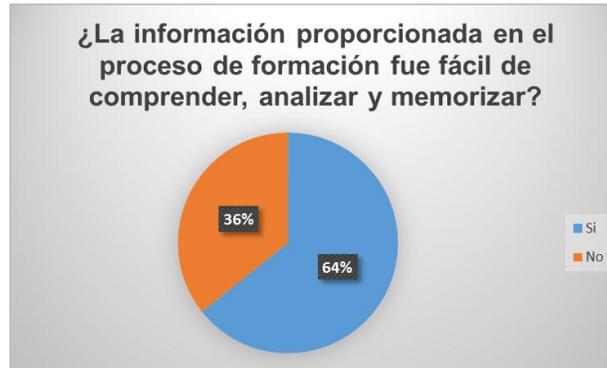
Gráfica 1



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: Aproximadamente el 93% de los guías educativos calificó el proceso de formación del que formó parte como bueno y solo un 7% como excelente. La mayoría aseveró que el proceso es bueno y la información es clara, sin embargo, es mucha información la que se da y se dispone de poco tiempo para su análisis y memorización. Ningún guía calificó el proceso como malo.

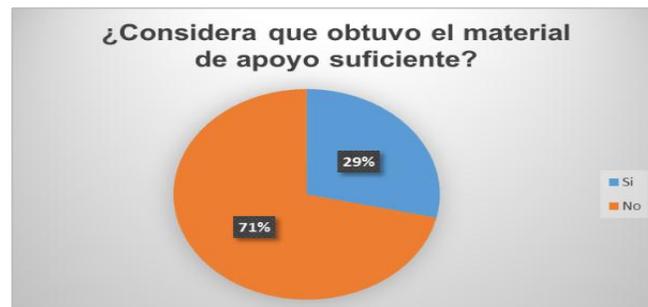
Gráfica 2



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: Más de la mitad de los guías afirma que la información que recibió durante el proceso de formación del que fue parte fue clara y por ello fue fácil de aprender y comprender, ya que fue puntual y básica, sin embargo, vuelve a presentarse el factor que es mucha información y aunque esta se comprenda no todos los puntos quedan claros, así lo afirmó el 35.7 % de la población.

Gráfica 3



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: como lo muestra la gráfica un 71.4% de la población de guías opina que durante el proceso de formación no obtuvo el suficiente material de apoyo, ya que por escrito no tuvieron material informativo sobre procesos y evaluaciones, sin embargo, el 28.57% afirma si haber tenido el suficiente material de apoyo pues contaron con todo lo necesario para poder memorizar los temas que el trabajo solicita.

Gráfica 4



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: En cuanto a los procedimientos enseñados durante el proceso de formación 35.71% de los guías encuestados manifestaron que estos procesos fueron fáciles de comprender ya que fueron claros y sencillos, pero el 64.28% afirmaron que los procedimientos no fueron comprendidos fácilmente debido a que los aprendieron solo en la práctica y no antes de ella.

Gráfica 5



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: De la población total de guías educativos encuestados el 42.85% dijo haber tenido claras sus atribuciones durante el proceso de formación y sabían cuáles eran los requerimientos para ser un guía educativo ya que observaron una presentación que los tenía, sin embargo, el 57.14% opinó que no tuvo del todo claras sus atribuciones y muchas de ellas fueron aprendidas solamente en la práctica y no antes de ella.

Gráfica 6



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: el resultado de esta pregunta es reconfortante ya que el 100% de los guías encuestados aseveró estar siempre al tanto de sus evaluaciones y competencias, ya que siempre estuvieron enterados de las fechas de cada evaluación y tuvieron claras sus competencias y fueron siempre acompañadas de retroalimentación.

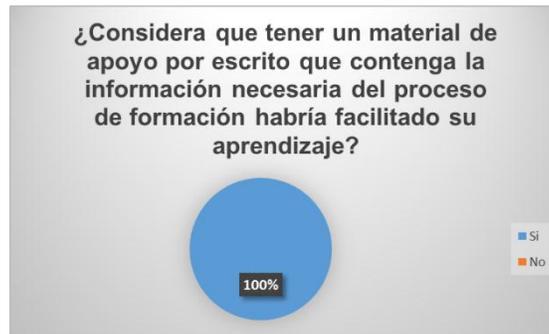
Gráfica 7



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: Más de la mitad de los guías educativos encuestados afirmaron que los canales de comunicación utilizados para transmitir información durante el proceso de formación fueron los adecuados para su persona y menos de la mitad opinan que los canales no fueron los adecuados y sugieren utilizar diferentes canales tomando en cuenta los diferentes tipos de aprendizaje y, de esa forma, sea más fácil memorizar la información.

Gráfica 8



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: En esta pregunta el 100% de los guías educativos considera que el tener material de apoyo por escrito que contenga información sobre el proceso de formación, facilitaría el aprendizaje de los guías y tendrían claro lo que la institución solicita de ellos. También podrían consultar la información cuando ellos lo consideren necesario. Así mismo, muchos de ellos afirmaron que les es más fácil aprender si cuentan con material de apoyo para estudiar y memorizar procedimientos.

Gráfica 9



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: El 28.57% de la población encuestada aseguró si haber recibido material de apoyo por escrito y el 71.42% dijo no haberlo recibido, esta variación probablemente se deba a que los procesos pueden variar en cada periodo de reclutamiento y no todos los encuestados formaron parte del mismo proceso de formación.

Gráfica 10



Fuente: Ligia Moscoso

Interpretación: Menos de la mitad de los guías educativos encuestados afirma si haber tenido claro lo que conlleva estar en el proceso de formación ya que, desde la entrevista les fue indicado sobre ello, sin embargo, más de la mitad dijo no saber por completo lo que el proceso conlleva ya que en ocasiones muchas de las atribuciones se conocen únicamente durante la práctica y toma tiempo aprender términos propios de la institución, los cuales son usados desde el inicio del proceso de formación.

1.5. Radiografía de la Institución

1.5.1. FODA

Fortalezas

1. Buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Dirección de Educación.
2. Se cuentan con diferentes canales de comunicación.
3. La Dirección de Educación hace uso de tecnologías y cuenta con los medios para ello.
4. Autoridades con experiencia, comprometidos y dispuestos a emplear cambios.

Oportunidades

1. Se cuenta con herramientas para hacer material escrito.
2. Las herramientas tecnológicas pueden ser de bajo costo.
3. Se tiene asesoría para realizar planes comunicacionales.
4. Autorización por parte de las autoridades para implementar planes y estrategias de comunicación nuevas.

Debilidades

1. Falta de material escrito que describa funciones y procedimientos.
2. No se utilizan todos los canales con los que se disponen o no se utilizan de forma óptima.
3. Falta de tiempo para la correcta transmisión de información.
4. Falta de constancia en los procesos de transmisión de información implementados.

Amenazas

1. Falta de tiempo para la implementación del plan estratégico.
2. Falta de interés en la utilización del plan comunicacional por parte del grupo receptor.
3. Falta de recurso económico para la realización de material escrito físico.
4. Cambios en los procesos o atribuciones.

CAPÍTULO II

2. Plan de Comunicación Aplicado a la Dirección de Educación del Museo de los Niños de Guatemala.

2.1 Antecedentes

El Museo de los Niños al ser una institución dedicada a la educación, cuenta con un departamento que tiene como función velar porque los encargados de educar al público que los visita cumpla con los estándares necesarios para enseñar, y que los contenidos educativos se mantengan actualizados. Este departamento es también el encargado de crear y realizar proyectos educativos que fortalezcan el proceso de enseñanza aprendizaje. El departamento que tiene a su cargo dichas atribuciones es la Dirección de Educación.

La Dirección de Educación es el departamento con mayores colaboradores y esto a dado pauta, como se demostró en el diagnostico comunicacional realizado, a que sea una dirección con áreas de mejora comunicacionales. A pesar de ser una dirección con necesidades comunicacionales, únicamente se ha realizado un proyecto con la finalidad de mejorar la comunicación. Este proyecto se llevó a cabo en el año 2014, y su objetivo principal fue mejorar la comunicación vertical, es decir la comunicación entre las autoridades de la dirección y los guías educativos titulares.

El proyecto comunicacional se realizó por estudiantes del décimo semestre de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El proyecto se ejecutó durante unos meses, pero no se mantuvo, por lo que no fue viable para la dirección. El proyecto no se sostuvo ya que, según la propia dirección, no tuvo constancia y su aplicación no fue apta y funcional para los colaboradores.

Debido a lo anterior, la Dirección de Educación necesita de un proyecto comunicacional práctico, de fácil aplicación, pero llamativo y que busque solventar sus necesidades comunicacionales de una manera rápida y prolongada, con recursos de bajo costo económico y de fácil sostenimiento y que no requiera de una gran inversión económica.

El proyecto que se tiene a bien realizar busca cumplir con las atribuciones y requisitos anteriores, para que sea un plan comunicacional utilizado por mucho tiempo y que cumpla con los requerimientos de la dirección y solvente sus necesidades.

2.2 Objetivos de Comunicación

2.2.1 Objetivo General

- Realizar un plan comunicacional para la Dirección de Educación del Museo de los Niños.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Mejorar el proceso de formación del personal de primer ingreso.
- Crear un manual de bienvenida digital para el personal de primer ingreso.
- Ordenar el contenido institucional del proceso de formación.

2.3 Público Objetivo

Público Interno: Aspirantes a Guías Educativos	
Aspectos Sociodemográficos	
Género	Femenino o Masculino
Estado Civil	Soltero (a)
Edad	Mayor de 18 y menor de 23 años
Preparación Académica	Estudios Unversitarios, base didáctica y pedagógica
Ubicación geográfica	Residentes en la ciudad capital y sus alrededores
Religión	Distintas Religiones
Aspectos Socioeconómicos	
Nivel Socioeconómico	Diferentes niveles socioeconómicos
Aspectos Psicográficos	
Personalidad	Excelente presentación Excelentes relaciones interpersonales Lideres con actitud positiva
Valores	Dinámicos Creativos Alegres

Cada año el Museo de los Niños y la Dirección de Educación reclutan entre 80 y 90 aspirantes a guías educativos, quienes entran al proceso de formación y de los cuales solo 40 o menos culminan con éxito el proceso de formación e ingresan a los dos meses de prueba que la ley solicita.

2.4 Mensaje

“Aprendemos jugando” (institucional)

✓ **“Te acompañamos en tu camino al Éxito”**

“Vamos de la mano contigo”

Este mensaje define como la Dirección de Educación acompañara a los aspirantes a guías educativos durante el proceso de formación, es decir, el personal de nuevo ingreso no estará solo, y los formadores los acompañaran y ayudarán mientras aprenden todos los procesos y contenido educativo de la institución, logrando con ello que el equipo consiga con éxito tener un trabajo estable y desempeñarse como guía educativo en las mejores condiciones posibles y desempeñando su labor de la mejor manera, sirviendo con excelencia a los visitantes.

2.5 Estrategias y Acciones

Plan: Plan de Comunicación Institucional

Estrategias

- ❖ Crear un Manual de Bienvenida para el personal de nuevo ingreso.
- ❖ Ordenar el contenido institucional del proceso de formación.
- ❖ Rediseñar el proceso de formación para los aspirantes a guías educativos.

Acción 1	
Realizar reunión con autoridades de la Dirección de Educación para acopio de información	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 1
Problema	Proceso de Formación no establecido
Producto	Reunión Informativa
Objetivo Comunicacional	Informar y establecer el proceso de formación
Tipo de mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Escrito

Acción 2	
Realizar un manual de bienvenida digital para dar información y contenidos del proceso de formación.	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 1
Problema	No se cuenta con una manual de bienvenida en la institución.
Producto	Manual de bienvenida
Objetivo comunicacional	Dar la bienvenida e informar sobre la institución y proceso de formación al personal de primer ingreso.
Tipo de Mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Digital

Acción 3	
Presentación del manual digital a la Dirección de Educación	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 1
Problema	No se ha oficializado un manual de bienvenida
Producto	Reunión y capacitación informativa
Objetivo comunicacional	Informar y capacitar sobre el uso del manual de bienvenida.
Tipo de Mensaje	Informativo e inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Escrito y digital

Acción 4	
Definir el contenido del proceso de formación con las autoridades encargadas	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 2
Problema	No se ha establecido el contenido del proceso de formación.
Producto	Reunión informativa
Objetivo comunicacional	Informar y establecer el proceso de formación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Escrito

Acción 5	
Ordenar y mejorar los temas existentes para el proceso de formación	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 2
Problema	Los contenidos existentes no son ordenados y no están actualizados
Producto	Manual de bienvenida
Objetivo comunicacional	Tener un proceso de formación ordenado y actualizado
Tipo de Mensaje	Informativo e inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Digital

Acción 6	
Buscar Asesoría de un Psicólogo industrial o clínico para ordenar el contenido	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 2
Problema	El conenido del proceso no esta ordenado según recomendaciones de expertos.
Producto	Reunión informativa
Objetivo comunicacional	Ordenar el proceso de formación de una forma conveniente al personal de nuevo ingreso.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Escrito

Acción 7	
Tener una reunión para definir la imagen institucional que se le quiere dar al proceso de formación.	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 3
Problema	No se tiene una imàgen institucional del Proceso de Formación.
Producto	Imagen Institucional
Objetivo comunicacional	Tener una imagen que represente el proceso de formación.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Escrito

Acción 8	
Buscar asesoría de una diseñador gráfico para crear una imagen del proceso de	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 3
Problema	No se tiene una imàgen institucional del Proceso de Formación.
Producto	Imagen Institucional
Objetivo comunicacional	Tener una imagen que represente el proceso de formación.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Digital

Capítulo III

3. INFORME FINAL DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DEL MUSEO DE LOS NIÑOS”

3.1.1 Presupuesto Invertido

Para la ejecución de este plan de comunicación se solicita un presupuesto de Q22,205.00 para ejecutar las acciones propuestas.

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q5,000.00	Q15,000.00	Epesista
1	Asesoría de Psicólogo	Q6,000.00	Q6,000.00	Institución: Museo de los Niños
10	Diseño de dibujos decorativos de Manual de Bienvenida	Q85.00	Q850.00	Institución: Museo de los Niños
1	Portada de Manual de Bienvenida	Q250.00	Q250.00	Institución: Museo de los Niños
3	Refacciones para capacitación	Q35.00	Q105.00	Epesista
Total del Proyecto:			Q22,205.00	

3.1.2 Financiamiento

El presupuesto total de este proyecto fue financiado por el Museo de los niños y la epesista Ligia Mercedes Moscoso Pinto. Desglosado de la siguiente manera:

Financiamiento	Monto
Epesista	Q105.00
Institución	Q22,100.00

3.1.3 Beneficiarios

Con la realización de este proyecto se vio beneficiada la institución Museo de los Niños, directamente la Dirección de Educación, ya que facilitó la inducción de los nuevos integrantes del equipo de guías educativos.

3.1.4 Recursos Humanos

A continuación, se da a conocer el nombre de las personas que participaron y colaboraron en la realización de este proyecto y en el desarrollo de las actividades propuestas.

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Mariarrené Hernández	Directora de Educación	Validación del proyecto y asesoría psicológica.
Billy Morales	Asistente de Educación y encargado de Proceso de Formación	Aporte de Información
Alejandra Carballo	Coordinadora de Proyectos y Servicios Educativos	Aporte de Información
Licda. Ana Lucía Barrios	Diseñadora Gráfica	Diseño y diagramación de Manual de Bienvenida
15 Guías Educativos	Guías Educativos	Aporte de información

3.1.5 Área Geográfica de Acción

Toda la ejecución del proyecto fue realizada en las instalaciones del Museo de los Niños, 5ta. Calle 10-00 Zona 13, Ciudad de Guatemala.

3.2 Estrategias y Acciones Desarrolladas

- ❖ Crear un Manual de Bienvenida para el personal de nuevo ingreso.

Se realizó un Manual de Bienvenida para proporcionar a los aspirantes a Guías Educativos toda la información necesaria sobre la institución, su cargo y atribuciones. Este manual será utilizado durante el proceso de formación del personal de nuevo ingreso.

- **Objetivo Comunicacional**

“Dar a conocer información básica sobre la institución y el cargo de Guía Educativo”

- **Descripción**

Se elaboró un Manual de Bienvenida digital que provee al personal de nuevo ingreso información vital sobre el Museo de los Niños y el cargo que ocupará. Dicho Manual se hizo digital para facilitar el uso del mismo y todo el personal tenga un fácil acceso a él. Aunado a lo anterior el personal que tiene a su cargo capacitar a los nuevos guías podrá realizarle al manual los cambios que sean necesarios cuando así lo considere.

Acciones Desarrolladas

- Realización de reuniones con autoridades de la Dirección de Educación para acopio de Información

Se llevaron a cabo cuatro reuniones con los diferentes colaboradores de Dirección Educativa, obteniendo así información valiosa sobre el proceso de formación de los Guías Educativos y para validar información para la creación de un Manual de Bienvenida.



Reunión con autoridades de la Dirección de Educación para acopio de información.

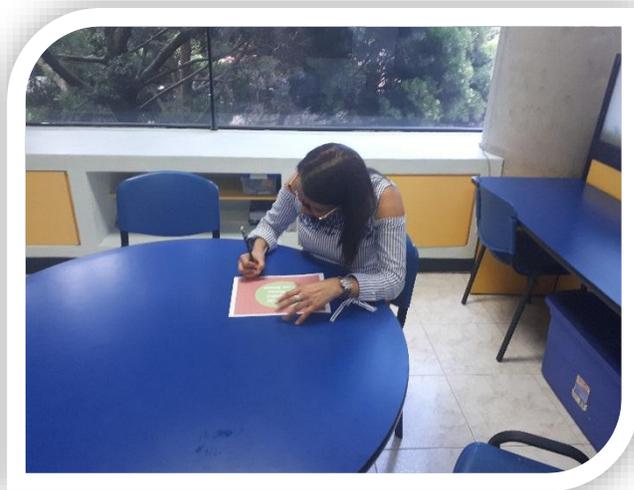
Proyecto a cargo de la Epesista Ligia Moscoso.



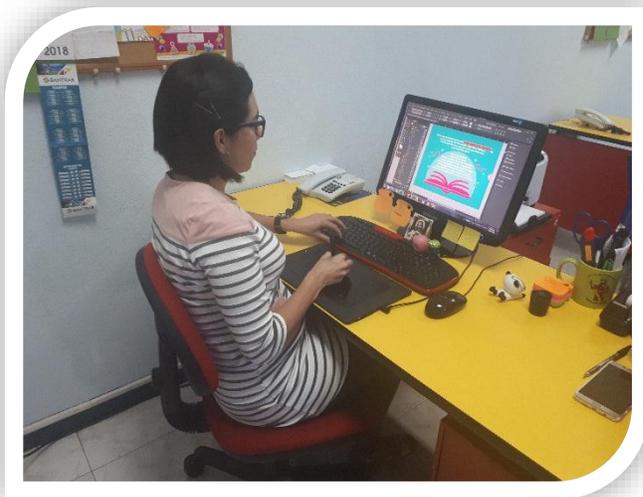
Entrevista a Alejandra Carballo Coordinadora de proyectos y Servicios Educativos.

- Realización de Manual de Bienvenida digital para dar información y contenidos del proceso de formación.

Se creó un Manual de Bienvenida que podrá ser utilizado por los aspirantes a Guías Educativos en cada uno de los procesos de inducción que realiza el Museo de los Niños. En dicho manual el personal de nuevo ingreso tiene acceso a la información básica de la institución y del cargo que desempeñará.



Licda. Mariarrené Hernández Directora de Educación validando el Manual de Bienvenida



Licda. Ana Lucía Barrios Diseñadora Gráfica en la diagramación del Manual de Bienvenida

Tabla de Contenido de Manual de Bienvenida

1. **Semana 1 (Conozco, descubro y aprendo)**
 - 1.1 **Sobre el Museo**
 - 1.1.1 **Visión**
 - 1.1.2 **Misión**
 - 1.1.3 **Valores**
 - 1.1.4 **Organigrama**
 - 1.1.5 **Generalidades**
 - Que hacemos
 - Como funciona el Museo
 - Horarios
 - Servicios
 - 1.3 **¿Quién es un guía?**
 - 1.3.1 **Que hace (manual de funciones y reglamento)**
 - 1.3.2 **Glosario**
 - 1.3.3 **Como se ve (Reglamento de Imagen)**
 - 1.3.4 **Que son las competencias**
 - 1.4 **Nuestros visitantes**
 - 1.4.1 **Quienes son**
 - 1.5 **Aprendemos Jugando**
 - 1.5.1 **Sobre el contenido educativo**
 - 1.5.2 **Sobre el Juego**
 - 1.6 **Descubro**
 - 1.6.1 **Descubro mi temperamento**
 - 1.6.2 **Manejo de Estrés**
 - 1.6.3 **Método de estudio**
2. **Semana 2 (Pon tu conocimiento en acción)**
 - 2.1 **Exhibiciones (contenido educativo)**
 - 2.2 **Práctica Interna**
 - 2.3 **Práctica en piso**
 - 2.3.1 **Que es la práctica en piso**
 - 2.3.2 **Que debes hacer el día de la práctica**
 - 2.3.3 **Tu uniforme**
 - 2.3.4 **Que se califica**

- Presentación del Manual a Dirección de Educación

Se entregó a la Dirección de Educación el original y copias del Manual de Bienvenida de manera digital para que puedan hacer uso de el en los procesos de formación que realizan para aspirantes a Guías Educativos.



Licda. Ana Lucía Barrios Diseñadora Gráfica en la presentación del Manual de Bienvenida Digital.

❖ Ordenar el contenido institucional del proceso de Formación

Se ordenó y estableció la información sobre la institución y el cargo de Guía Educativo para que esta pueda ser empleada en un Manual de Bienvenida.

- **Objetivo Comunicacional**

“Establecer y ordenar la información básica que todo trabajador debe conocer sobre la institución”

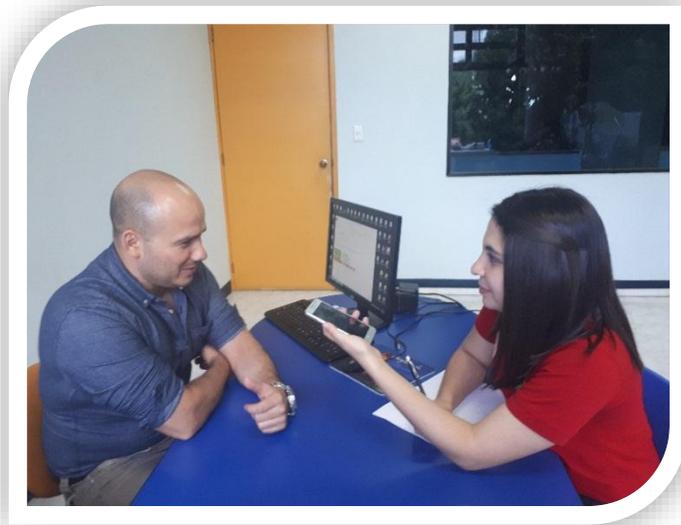
- **Descripción**

A través de reuniones con el personal a cargo de los procesos de inducción, se logró establecer y ordenar la información sobre la institución y el cargo de Guía Educativo que el personal de nuevo ingreso necesita saber.

Acciones Desarrolladas

- Definición del contenido del proceso de formación con autoridades encargadas.

Se realizaron reuniones con el encargado del proceso de formación y Dirección educativa para definir el contenido institucional.

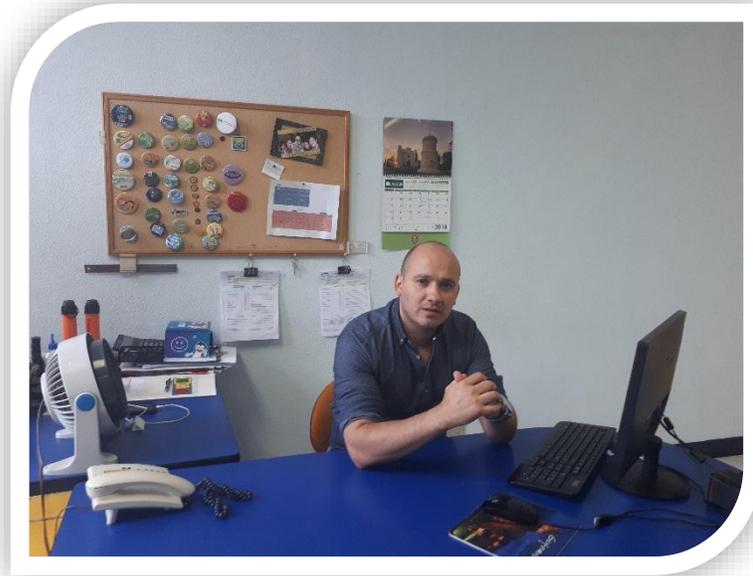


Entrevista a Billy Morales Asistente de Educación y encargado de Procesos de Formación.

Proyecto a cargo de la Epesista Ligia Moscoso.

- Ordenar y mejorar los temas existentes para el proceso de formación.

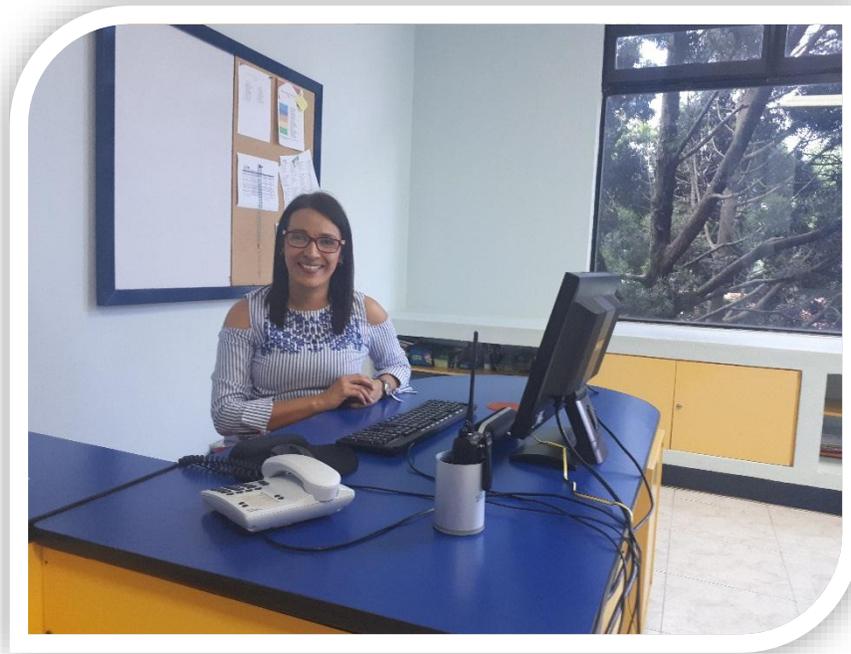
Se integraron los nuevos temas institucionales a los ya existentes y se ordenaron según recomendaciones de expertos.



Billy Morales Asistente de Educación y encargado del Proceso de Formación en la revisión del contenido del Manual de Bienvenida.

- Buscar asesoría de un Psicólogo Industrial o Clínico para ordenar el contenido.

Se buscó la asesoría de un Psicólogo Clínico para ordenar el contenido de una forma conveniente para los aspirantes a Guías Educativos.



Licda. Mariarrené Hernández Psicóloga y Directora de Educación ordenando el contenido del Manual de Bienvenida.

3.3 Cronograma de Actividades

	Mayo				Junio				Julio			
Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reuniones con autoridades de Dirección Educativa			■	■								
Definición del contenido del proceso de formación					■							
Asesoramiento de Psicólogo					■							
Ordenamiento de temas del Proceso de Formación						■						
Elaboración de Manual de Bienvenida digital							■	■	■	■		
Presentación del Manual de Bienvenida											■	

Fuente: <https://albertoromeu.com/por-que-los-diagramas-de-gantt-sirven-para-planificar-proyectos-de-software/>

3.4 Control y Seguimiento

Tabla con indicadores cualitativos y cuantitativos de cada estrategia.

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<ul style="list-style-type: none"> Creación de un Manual de Bienvenida para el personal de nuevo ingreso aspirantes a Guías Educativos. 	<ul style="list-style-type: none"> El manual que se creó llegará a ser usado por más de 50 jóvenes al año que buscan formar parte del equipo de guías educativos. El Manual de Bienvenida facilitará el aprendizaje de más de 5 presentaciones digitales con información institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite que los guías se identifiquen pronto con la institución. Ya que la conocen más rápido. Funcional y práctico para ser utilizado por jóvenes. Fácil acceso a la información.
<ul style="list-style-type: none"> Ordenar el contenido institucional del Proceso de Formación. 	<ul style="list-style-type: none"> Se consolidaron 30 temas institucionales en un solo documento. Se incorporaron 10 temas nuevos, con información útil para la inducción del nuevo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> La información es más concreta por lo que su aprendizaje es más fácil. El orden de la información permite que el aprendizaje sea significativo. Todo el personal maneja la misma información.

Conclusiones

- Con este proyecto se logró determinar la importancia de la comunicación interna en el Museo de los Niños, es especial en la Dirección de Educación, ya que el mejoramiento de la misma permite tener una mejor relación laboral entre los trabajadores de dicha dirección.
- El fortalecimiento del Proceso de Inducción de los aspirantes a Guías Educativos permite que estos se incorporen de una mejor manera a la institución, se identifiquen rápidamente con ella y el acoplamiento a su puesto de trabajo sea más sencillo. De ahí la importancia de la creación de un Manual de Bienvenida que ayude a los aspectos anteriormente mencionados.
- La investigación realizada para desarrollar este proyecto de comunicación, permitió conocer las áreas de mejora en el área de comunicación de Dirección Educativa, así como identificar sus fortalezas y utilizarlas a su favor para cubrir la necesidad de la creación de un Manual de Bienvenida digital.

Recomendaciones

- Estar siempre atentos a que el manual puede sufrir cambios con el tiempo, ya que su contenido debe ajustarse a las necesidades y cambios que sufra el proceso de formación.
- Mantener actualizados los procesos y contenidos educativos que se presentan en el manual.
- Revisar el Manual cada vez que se inicie un nuevo proceso de formación.
- Por ser una manual digital, asegurarse antes del inicio de cada proceso de formación que el manual corre perfectamente en las computadoras que se utilizarán.
- Apegarse al Manual para garantizar el éxito del proceso de formación.

Glosario de Términos

- **Acción:** Hecho por medio del cual se ejecutan proyectos y actividades.
- **Asesor:** Persona que da consejo o información sobre alguna cuestión en especial cuando se dedica a ello profesionalmente.
- **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.
- **Colaborador:** Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Comunicación:** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
- **Comunicación Interna:** Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.
- **Cronograma:** Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.
- **Diagnóstico:** Es el resultado que se arroja luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto.
- **Ejecución:** Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.
- **Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
- **Entrevista:** Acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas.
- **Estrategia:** Serie de acciones muy meditadas encaminadas hacia un fin determinado.
- **Financiamiento:** Acto de hacer uso de recursos económicos para calcular obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular.
- **Foda:** Estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.
- **Gráfica:** Representación de datos, generalmente numéricos, mediante recursos visuales.
- **Guía Educativo:** Joven que cumple el papel de mediador y enseña a los niños a través del juego.
- **Informe:** Exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho.
- **Institución:** Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.
- **Manual:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

- Manual Digital: Manual al que se puede tener acceso por medio de algún medio tecnológico (computadora, celular, etc.)
- Mediación: Intervención de un guía educativo para explicar un tema y enseñar.
- Objetivo: Fin último al que se dirige una acción u operación.
- Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución.
- Personal de nuevo ingreso: personas que ingresan a laborar a una institución por primera vez.
- Plan: Programa en el que se detalla el conjunto de medios necesarios para llevar a cabo una idea.
- Presentación: Proceso a través del cual el contenido de un tema determinado se expone con el objetivo de dar idea e informar a las personas.
- Presupuesto: Precisión, proyección o estimación de gastos.
- Proceso de formación: Proceso de aprendizaje, de adquisición de conocimientos y habilidades para poder desempeñar un cargo laboral.
- Proceso de inducción: Orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso durante el periodo de desempeño inicial.
- Proyecto: idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios.
- Público Objetivo: Consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña.

Bibliografías

- McGraw, H (ED). (2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición. Distrito Federal, México: Interamericana Editores.
- Piloña, G.A. (2016). Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Décima Edición. Guatemala, Guatemala: GP Editores
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P (2006) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

E- Grafías

- <https://es.slideshare.net/dhannyt/la-entrevista-como-tecnica-de-recoleccion>
- <https://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>

ANEXO A

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista 1

Licda. Mariarrené Hernández

1. **¿Cómo calificaría la comunicación en su departamento?**
R// Regular, tanto a nivel que nosotros percibimos que es regular como en evaluaciones que tenemos con los guías siempre nos dicen que es de nuestras áreas más débiles.
2. **¿Considera usted que su departamento tiene problemas de comunicación?**
R// Si, desde hace diez años que yo entré hasta la fecha.
3. **Si hay problemas de comunicación ¿Cuáles considera que son?**
R// Información contaminada, o sea se va creando información de boca en boca y muchas veces no es la información real, canales incorrectos de comunicación, que muchas veces también a los guías les llega información por las personas menos adecuadas, a veces se enteran mucho más por personas de mantenimiento o de servicio y ya queda la información equivocada. Y muchas veces la información que nosotros damos como educativos la recibimos de personas de más alto nivel y a nosotros no nos llega toda la información y por eso nosotros no la damos bien.
4. **¿Cuáles son los canales de comunicación más usados o fuertes en la dirección?**
R// Yo diría que el único constante es la comunicación verbal, escrita tal vez más la usamos para llamadas de atención y llamar al orden, memorándums informativos tenemos muy pocos y cuando hacemos uno es porque ya pasó un problema, no es a nivel preventivo.
5. **¿Cómo calificaría la comunicación o transmisión de información al personal de nuevo ingreso?**
R// Es demasiado, uno intenta es esas dos o tres semanas decirles mucho y uno puede percibir hasta en su carita de que están perdidos, de hecho yo siempre he pensado que sería bueno tener algo como por niveles y empezar dándoles cierto tipo de información para que ellos tengan y después ir evolucionando porque si después uno termina viendo en piso que dicen solo lo básico, incluso hasta cuestiones de procedimiento, como manual de funciones, procedimiento para pedir un permiso uno se los puede explicar un día y luego ellos no lo recuerdan, lo olvidan.

Entrevista 2

Lic. Billy Morales

1. ¿Cómo calificaría la comunicación en su departamento?

R// En una escala de Excelente, bueno, muy bueno y regular, creo que es buena.

2. ¿Considera usted que su departamento tiene problemas de comunicación?

R// sí, creo que si tenemos ciertos problemas de comunicación.

3. Si hay problemas de comunicación ¿Cuáles considera que son?

R// Creo que el primero es asumir que como todos conocemos nuestras responsabilidades que alguien va a actuar en determinado momento y al no hacerlo pues vemos que hay falta de comunicación porque creemos que alguien va a ver o asumir ciertos errores.

4. ¿Cuáles son los canales de comunicación más usados o fuertes en la dirección?

R//El más fuerte creo que es la comunicación verbal, a veces nos comunicamos por radio para dar información puntual porque no hay mucho tiempo para dar indicaciones, la otra es vía telefónica y la última es correo electrónico.

Manejamos otra vía de comunicación que vía internet en una página que se llama conectados donde estamos todos los miembros de la dirección y el equipo de guías. Esta página está en Facebook y por ahí manejamos cierta información de la cual todos pueden enterarse. A veces no todos, lamentablemente, tiene acceso y no a todos les llega la información por lo mismo. Algo que ha funcionado mucho es la vía Whatsapp y creo que ha sido una fortaleza porque la información llega en menos tiempo.

5. ¿Cómo calificaría la comunicación o transmisión de información al personal de nuevo ingreso?

R// Intentamos tener reglas claras y poner todo sobre la mesa, creo que en este ámbito estamos mejor porque estamos más enfocados en que el personal tenga todo claro para su desarrollo en el trabajo. Pero, hace falta mucho porque todo es hablado y hace falta implementar cosas como manuales escritos para que ellos puedan acceder a ellos y se lo puedan llevar a sus casas o de forma digital.

Entrevista 3
Licda. Alejandra Carballo

1. ¿Cómo calificaría la comunicación en su departamento?

R// Buena, porque tenemos buena comunicación con el personal ya que tenemos buenas relaciones interpersonales.

2. ¿Considera usted que su departamento tiene problemas de comunicación?

R// si tenemos unos, no graves, pero si hay.

3. Si hay problemas de comunicación ¿Cuáles considera que son?

R// A veces la información importante se da medios informales y al ser informal no todos asumen la responsabilidad de cumplir. Se da también información en pasillo sobre temas importantes o procedimientos y esto por falta de tiempo.

4. ¿Cuáles son los canales de comunicación más usados o fuertes en la dirección?

R// Correo electrónico, llamadas telefónicas y reuniones mensuales.

5. ¿Cómo calificaría la comunicación o transmisión de información al personal de nuevo ingreso?

R//Buena, pero tiene deficiencias y áreas de mejora, como entregar por escrito procedimientos o pasos a seguir en ciertas situaciones, así ellos saben cómo actuar ante un problema o como seguir ciertos procedimientos para pedir para pedir un permiso, si se les indica como, pero simplemente es una presentación de power point que se les da a ellos peor no tienen nada físico donde puedan recordarlo o volver a repasarlo.

10.2. Modelo de la Encuesta



Nombre: _____

Cargo: _____

Encuesta

A continuación, se le presentan una serie de preguntas para evaluar la comunicación en la Dirección de Educación. Por favor conteste cada pregunta de forma sincera en los espacios correspondientes.

1. ¿Cómo calificaría el proceso de formación en el que estuvo?

Excelente Bueno Malo

¿Por qué? _____

2. ¿La información proporcionada en el proceso de formación fue fácil de comprender, analizar y memorizar?

Si No

¿Por qué? _____

3. ¿Considera que tuvo el material de apoyo suficiente?

Si No

¿Por qué? _____

4. ¿Los procedimientos que le enseñaron en el proceso de formación fueron fáciles de comprender y analizar?

Si No

¿Por qué? _____

5. ¿Durante el proceso de formación fueron claras sus atribuciones?

Si No

¿Por qué? _____

6. ¿Estuvo siempre anuente de sus evaluaciones y competencias?

Si No

¿Por qué? _____

7. ¿Considera que los canales de comunicación utilizados para transmitir información han sido adecuados para usted?

Si No

¿Por qué? _____

8. ¿Considera que tener un material de apoyo por escrito con toda la información necesaria del proceso de formación habría facilitado su aprendizaje?

Si No

¿Por qué? _____

9. ¿Durante el proceso de formación se le entregó algún material de apoyo por escrito?

Si No

10. ¿Al iniciar el proceso de formación tuviste claro lo que este conlleva?

Si No

¿Por qué? _____

3. Matriz o vaciado de las encuestas

	Sexo	
	Femenino	Masculino
Total de encuestados	14	4

Pregunta	Obtención						Porcentajes						
	Excelente	Bueno	Malo	Si	No	Total	Excelente	Bueno	Malo	Si	No	Total	
¿Cómo calificaría el proceso de formación del que fue parte?	1	13	0	14	7.14%	92.85%	0%	100%	
¿La información proporcionada en el proceso de formación fue fácil de comprender, analizar y memorizar?	9	5	14	64.28%	35.71%	100%
¿Considera que obtuvo el material de apoyo suficiente?	4	10	14	28.57%	71.42%	100%
¿Los procedimientos que le enseñaron en el proceso de formación fueron fáciles de comprender y analizar?	5	9	14	35.71%	64.28%	100%
¿Durante el proceso de formación fueron claras sus atribuciones?	6	8	14	42.85%	57.14%	100%
¿Estuvo siempre anuente de sus evaluaciones y competencias?	14	0	14	100%	0%	100%
¿Considera que los canales de comunicación utilizados para transmitir información han sido los adecuados para usted?	8	6	14	57.14%	42.85%	100%
¿Considera que tener un material de apoyo por escrito que cotenga la información necesaria del proceso de formación habría facilitado su aprendizaje?	14	0	14	100%	0%	100%
¿Durante el proceso de formación se le entregó algún material de apoyo por escrito?	4	10	14	28.57%	71.42%	100%
¿Al iniciar el proceso de formación tuvo claro lo que este conlleva?	6	8	14	42.85%	57.14%	100%

ANEXO B

Tabla de Contenido de Manual de Bienvenida

Semana 1 (Conozco, descubro y aprendo)

1.1 Calendario de la semana

1.2 Sobre el Museo

1.2.1 Visión

1.2.2 Misión

1.2.3 Valores

1.2.4 Organigrama

1.2.5 Generalidades

-Que hacemos

-Como funciona el Museo

- Horarios

- Servicios

1.3 ¿Quién es un guía?

1.3.1 Que hace (manual de funciones y reglamento)

1.3.2 Glosario

1.3.3 Como se ve (Reglamento de Imagen)

1.3.4 Que hacer cuando:

- Solicitud de permiso

- Llegadas Tarde

- Visitas al médico e IGSS

- Emergencias

1.3.5 Que son las competencias

1.4 Nuestros visitantes

1.4.1 Quienes son

1.4.2 Como interactuar con ellos

1.4.3 Que hacer cuando

1.5 Aprendemos Jugando

1.5.1 Sobre el contenido educativo

1.5.2 Sobre el Juego

1.6 Descubro

1.6.1 Descubro mi temperamento

1.6.2 Manejo de Estrés

1.6.3 Método de estudio

1.6.4 Expresión Corporal

1.6.5 Habilidades de un guía

2 Semana 2 (Pon tu conocimiento en acción)

2.1 Exhibiciones (contenido educativo)

2.2 Práctica Interna

2.3 Práctica en piso

2.3.1 Que es la práctica en piso

2.3.2 Que debes hacer el día de la práctica

2.3.3 Tu uniforme

2.3.4 Que se califica

2.4 Cierre

Hoja de horas de práctica



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): Ligia Mercedes Moscoso Pinto
No. Carné y DPI: 200821087 / 2661908390101
Jefe o Encargado (a): Licda. Mariarrené Hernández Directora de Educación
Institución o Empresa: Museo de los Niños
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: 21 / Al: 25	Mayo	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
2	Del: 28 / Al: 01	Mayo / Junio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
3	Del: 04 / Al: 08	Junio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
4	Del: 11 / Al: 16	Junio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
5	Del: 18 / Al: 22	Junio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
6	Del: 25 / Al: 29	Junio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
7	Del: 02 / Al: 06	Julio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
8	Del: 09 / Al: 13	Julio	6	8	8	8	8	X	38 hrs.	
9	Del: / Al:									
10	Del: / Al:									
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									304 hrs.	

(f)
Licda. Mariarrené Hernández
 Directora de Educación

(f)
Licda. Sandra Hernández
 Supervisor EPSL