

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LOS PROTOCOLOS Y
CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS Y
CAPACITACIÓN TÉCNICA Y EDUCATIVA (SERCATE).”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

MIRIAM GABRIELA HERNÁNDEZ LÓPEZ

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



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

Guatemala, 27 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018 184



Sra. Samira Rivas
Coordinadora de Proyectos
SERCATE
Presente

Estimada Señora,

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Miriam Gabriela Hernández López** con número de registro académico **201115097** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- f. Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- g. Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- h. Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- i. Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flávio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y colegio de Humanidades).
- j. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



"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

Guatemala, 24 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: **Miriam Gabriela Hernández López** con número de carné: **201115097** y CUI: **2262989491324**; la estudiante 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 "**Coordinación de Proyectos**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **16 de mayo** al **12 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategia de Comunicación para Fortalecer los Canales y Protocolos de Comunicación Interna de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa -SERCATE-** ." entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

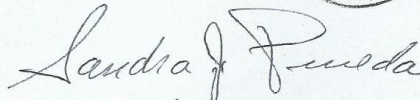
En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,



Samira Leonor Rivas Aguilar
Coordinadora de Proyectos




25/07/2018

DICTAMEN FAVORABLE



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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

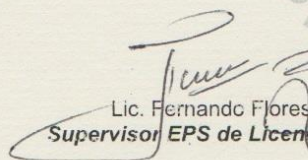
Estudiante
Miriam Gabriela Hernández López
Carné: 201115097
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

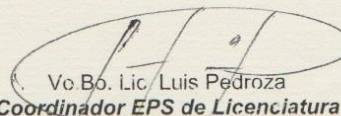
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LOS PROTOCOLOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA DE SERCATE". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual 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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIAS

A mi abuela Francisca, que aunque ya no me acompaña en vida, me acompaña en sus enseñanzas de humanidad, sencillez, amor y respeto al prójimo; por los cuidados y cariño brindados desde mi niñez hasta el día de su partida.

A mi madre, Eloisa; por ser el mejor ejemplo de lucha, resiliencia, esperanza y convicción para vivir con valor; siempre en busca de aportar algo positivo a la sociedad.

A mi hermana, Alejandra; por su valentía, cariño, cuidados y su ejemplo de responsabilidad y superación en la vida y en lo académico.

A Jorge; mi compañero, mejor amigo, cómplice, y apoyo incondicional en todos estos años de Universidad, por siempre creer en mí y alentarme para continuar.

A mis tías, especialmente tía Marta, tía Antonia y a Doña Catalina, por su cariño y atenciones.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Alma Mater, la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser la única en el país en brindarme una oportunidad accesible de continuar con mis estudios de nivel superior.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación por ser el espacio de aprendizaje no solo académico si no de vida que me alojó todos estos años de estudios universitarios.

A la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa por abrirme las puertas para desempeñarme profesionalmente y para realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado.

Al equipo de EPSL 2018, en especial al Licenciado Fernando Flores por asesorarme durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado.

A la familia Moreno Arrecis por recibirme como otra de los suyos.

A las escritoras y escritores que con sus obras me infundieron desde niña el amor por la lectura y que me inspiraron a perseguir una carrera en las Ciencias de la Comunicación.

A las mujeres que en otra época lucharon y a las que aún luchan porque más de nosotras tengamos acceso a la educación.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO¹

1.1.	OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
	1.1.1. Objetivo General.....	1
	1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2.	Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa	1
	1.2.1. Ubicación Geográfica	1
	1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
	1.2.3. Antecedentes.....	2
	1.2.4. Dependencias.....	3
	1.2.5. Misión	4
	1.2.6. Visión.....	4
	1.2.7. Objetivos Institucionales	5
	1.2.8. Público Objetivo.....	5
	1.2.9. Organigrama.....	5
1.3.	METODOLOGÍA.....	6
	1.3.1. Descripción del Método	6
	1.3.2. Método Científico.....	6
	1.3.3. Enfoque Mixto.....	6
	1.3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección	7
	1.3.4.1. Observación.....	7
	1.3.4.2. Entrevistas a profundidad	7
	1.3.4.3. Encuestas	7
1.4.	RECOPIACIÓN DE DATOS	9
	1.4.1. Guía de Observación.....	9

1.4.2. Fichas de las Entrevistas.....	10
1.4.3. Tabla Comparativa	11
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	12
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	19
1.5.1. Fortalezas.....	19
1.5.2. Oportunidades.....	19
1.5.3. Debilidades.....	19
1.5.4. Amenazas	20

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	21
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	21
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	22
2.2.1. Objetivo General	22
2.2.2. Objetivos Específicos	22
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	22
2.4. EL MENSAJE.....	22
2.5. ESTRATEGIAS.....	23
2.5.1. Definir las pautas.....	23
2.5.1.1 Acciones	23
2.5.2. Fortalecer los canales	24
2.5.2.1 Acciones	24
2.5.3 Complementar los canales.....	25
2.5.3.1. Acciones	25

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	27
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	27
3.1.1. Financiamiento	27

3.1.2. Presupuesto Ejecutado	28
3.1.3. Beneficiarios.....	29
3.1.4. Recursos Humanos.....	29
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	30
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	30
3.2.1. Definir las pautas.....	30
3.2.2. Fortalecer los canales	32
3.2.3. Complementar los canales.....	33
3.2.4. Importancia de la comunicación interna	34
3.2.5. Comunicación digital	34
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	35
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	36
3.4.1. Matrices de Control y Seguimiento por Estrategia	36
3.4.2. Fichas de Entrevistas Sobre Resultados.....	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	40
GLOSARIO DE TÉRMINOS	41
BIBLIOGRAFÍA.....	44
EGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	45
Modelo de entrevistas.....	45
Modelo de encuestas.....	47
Transcripción de entrevistas	48
Fotografías.....	55
Materiales	58
Diseño de Firmas.....	58
Diseño de Guías	59
Planillas de asistencia a charlas	65
Ficha de Registro de Horas de Prácticas.....	68

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE)

Nombre del Proyecto:

Estrategias de Comunicación para Fortalecer los Canales y Protocolos De Comunicación Interna de La Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (Sercate).

Objetivos del Proyecto**General:**

Fortalecer los canales de comunicación interna de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE).

Específicos:

1. Definir las pautas básicas para una comunicación interna ordenada y precisa dentro de SERCATE.
2. Fortalecer los canales de comunicación interna existentes en SERCATE.
3. Complementar los canales de comunicación interna existentes en SERCATE, añadiendo herramientas o canales nuevos que se consideren convenientes.

Sinopsis:

La Organización no Gubernamental; Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa, conocida por sus siglas como: SERCATE; no contaba con una política de comunicación interna definida que tomara en cuenta las nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (TICs) y que permitiera una comunicación más ordenada y eficiente entre el personal de la institución.

Para resolver esta situación se diseñaron varias estrategias con diversas actividades orientadas al ordenamiento y fortalecimiento de los canales comunicación utilizados por el personal de la institución para comunicarse entre sí.

Introducción

SERCATE es una ONG, sin fines de lucro que desde 1998 ejecuta programas para el desarrollo sostenible de comunidades de la Costa Sur de Guatemala, especialmente del departamento de Suchitepéquez.

Durante la etapa de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de comunicación realizado en dicha institución, se evidenció la posibilidad de fortalecer los canales de comunicación interna, esta mejoría se logró a través de una estrategia de comunicación basada en tres pilares: DEFINIR los canales y normas básicas para una comunicación interna ordenada, FORTALECER los canales de comunicación que existían previamente y COMPLEMENTAR estos canales con nuevas herramientas de la comunicación digital.

En el presente informe se explica en detalle el proceso llevado a cabo para la ejecución de las estrategias y sus respectivas acciones.

Justificación

A manera de medir e informar la efectividad de las estrategias planteadas para fortalecer los canales de comunicación interna de la ONG, Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa, SERCATE, en este documento se sistematiza el cómo y los resultados obtenidos de la ejecución de dicho proyecto.

Son varias las razones por las que es importante tener una buena comunicación interna dentro de una institución o empresa, para Ana Azuero, (Citada por artículo de EAE Buisness School, 2017), algunas de las ventajas de tener una buena comunicación interna son que: “Mejora el sentimiento de pertenencia al equipo de trabajo, propicia la aparición de ideas para la optimización de las diferentes funciones, motiva las relaciones inter personales y de grupo, establece los valores corporativos y les da un alcance global, el empleado satisfecho lo comunicará al exterior, permite el ahorro de tiempo y recursos, facilita la mejora de resultados corporativos.” (2013)

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico De Los Canales De Comunicación Interna De La Asociación De Servicios Y Capacitación Técnica Y Educativa (SERCATE)”

1.1. Objetivos del Diagnóstico

1.1.1 Objetivo general:

Analizar los canales de comunicación interna que utiliza la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa SERCATE.

1.1.2. Objetivos específicos:

1. Cuantificar y describir los canales de comunicación interna utilizados dentro de la institución

2. Realizar entrevistas de profundidad para determinar la percepción del personal de la institución sobre los canales de comunicación interna que utilizan.

3. Determinar las fortalezas y debilidades de los canales de comunicación interna que utiliza la institución.

1.2. La Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE)

1.2.1 Ubicación Geográfica:

Oficina Central: 11 Ave. 5-16, Sector C1, San Cristobal 1, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Centro América

Sede Departamental: Sector El Socorro, Zona 0, carretera Chocolá, San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez.

Sitio Web: <http://sercate.org/>

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:

A nivel nacional SERCATE está afiliada a la Coordinación de Organizaciones no Gubernamentales y Cooperativas –CONGCOOP-, conformada por 16 organizaciones.

A nivel departamental SERCATE integra la Red única [de Derivación] de Suchitepéquez, coordinando acciones con el Ministerio Público, Organismo Judicial, Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la Nación, Procuraduría de los Derechos Humanos, Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos, Ministerio de Educación, Defensoría de la Mujer Indígena, Pastoral Social, Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia, Secretaría de Bienestar Social, Red Nacional de Mujeres Agricultoras; desempeñando actualmente la secretaría de la Red Única.

A nivel municipal coordina acciones con Corporaciones Municipales, Direcciones Municipales de la Mujer (DDM), Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES) y Consejos Municipales de Desarrollo (COMUDES) de los municipios; Santo Tomás la Union, San Pablo Jocopilas, San Antonio Suchitepéquez, Mazatengango, Cuyotenango y Chicacao del departamento de Suchitepéquez.

1.2.3. Antecedentes

La Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa empezó funciones desde la suscripción del Gobierno de Guatemala a los Acuerdos con Comisiones Permanentes de Representantes de Refugiados Guatemaltecos en México, el 8 de octubre de 1992.

Entonces SERCATE apoyó a la población refugiada dispersa en México agrupada en la Asociación de Refugiados Dispersos de Guatemala (ARDIGUA), para que la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), los reconociera como refugiados y se pudiera garantizar su retorno seguro. SERCATE realizó diversas investigaciones y diseñó planes integrales para la reinserción de las comunidades retornadas y para la sensibilización local de las comunidades a las que regresaban los refugiados, instituyendo la Coordinadora de Organizaciones en Apoyo al Retorno Sur CORIAR-SUR.

Al concretarse el retorno, SERCATE siguió trabajando en la zona de la Costa Sur, acercándose cada vez más a las comunidades no organizadas y descubre la gran exclusión que sufren las mujeres en la mayoría de esferas tanto en la privada como en la pública, siendo ellas el sector mayoritario más vulnerable, desde entonces la Asociación enfoca sus esfuerzos en desarrollar programas para empoderar especialmente a las mujeres, implementando diversos programas de formación, desde la educación, alfabetización, participación ciudadana, desarrollo comunitario “para eliminar barreras que impiden el desarrollo y participación equitativa de las mujeres: la violencia social e intrafamiliar, el analfabetismo y su falta de autonomía económica.” Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE, 2017).

Desde 2016 SERCATE también ha enfocado varios procesos para el desarrollo integral y protección de la niñez y juventud, otro grupo vulnerable en el sector.

1.2.4. Dependencias

Asamblea General: Conformada por 10 personas, son los encargados de tomar todas las decisiones a largo plazo de la institución, así como de auditar y velar por que la institución cumpla con los mandatos legales correspondientes.

Junta Directiva: La Junta Directiva está integrada por un Presidente y Representante Legal, Vicepresidente, Secretario y 2 Vocales. La Junta Directiva es la encargada de tomar y aprobar decisiones de corto y mediano plazo comprobando su correspondencia con la Visión, Misión, Enfoques y Principios Institucionales.

Dirección General: A lo interno la Dirección General está a cargo de Nivia López Herrera, quien se encarga de tomar todas las decisiones inmediatas, supervisar gestiones y administración en general.

Coordinación de Programas Sede Central: A cargo de Samira Rivas, este departamento es el encargado de gestionar, diseñar y supervisar, los programas llevados a cabo por la institución, así como de divulgar los avances, resultados e información de utilidad para la institución.

Coordinación de Programas Sede Suchitepéquez: Es la extensión de la Coordinación Central pero ubicada más cerca del campo de trabajo, la coordinación de este departamento está a cargo de Alejandra Julián Sánchez.

Promotoras: Para llevar un monitoreo constante del desarrollo de los programas SERCATE cuenta con 20 promotoras de campo, mujeres que viven en las diferentes comunidades atendidas por la institución en Suchitepéquez, la coordinación de estas promotoras está a cargo de Alba Robles y Glenda Orellana.

Contabilidad: El área contable está a cargo de todos los procesos administrativos, y auditorías internas de la institución y los programas que ejecuta, la Contadora General es Lilian Márquez.

1.2.5. Misión

Promover el Buen Vivir como propuesta y práctica alternativa del desarrollo, sobre la base del eco-feminismo y la agricultura familiar-campesina sustentable, basados en la participación activa de las mujeres y los pueblos; y en la exigibilidad al Estado de políticas de desarrollo rural que garanticen el derecho a la alimentación y la soberanía alimentaria en un marco integral de garantías económicas, sociales políticas y culturales para la población, en la región sur de Guatemala. (SERCATE, 2017)

Acompañar procesos de organización, intercambio y validación de saberes y conocimientos de las mujeres y los pueblos, basados en la heterogeneidad y la diversidad de prácticas ancestrales y construidas cotidianamente que se traducirán en alternativas productivas, de intercambios y de servicios comunitarios que la población implemente. (SERCATE, 2017)

1.2.6. Visión

SERCATE es una institución que sobre los postulados del Buen Vivir y el eco-feminismo, se constituye como un referente de la población para acompañar sus procesos locales de desarrollo; a la vez que promueve frente al Estado políticas basadas en la agricultura campesina solidaria y sororaria como un modelo alternativo que frene al modelo excluyente y depredador de las políticas vigentes. (SERCATE, 2017)

1.2.7. Objetivos Institucionales

Mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables en las comunidades que trabajan en el Departamento de Suchitepéquez para contribuir con el desarrollo sostenible del país. (SERCATE, 2017)

1.2.8. Público Objetivo

El público que se beneficia con el quehacer de la institución está constituido principalmente por mujeres y jóvenes en situación de pobreza y pobreza extrema en diferentes municipios de Suchitepéquez.

A lo interno de la institución con esta investigación se beneficiarán los trabajadores de la misma, tanto del área directiva como coordinadoras y promotoras.

1.2.9. Organigrama

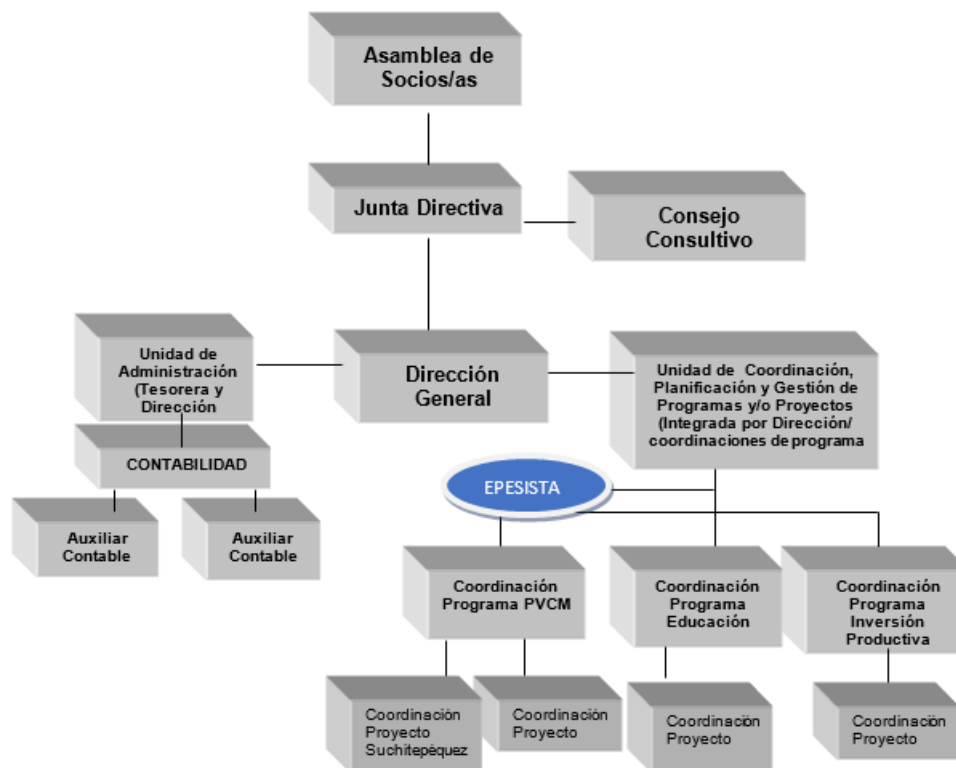


Figura 1: Organigrama de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa, SERCATE 2018.

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del Método

(Mora 2006) Se entiende cómo el camino a tomar para realizar una investigación. Un método implica orden, es una forma estructurada de alcanzar ciertos objetivos. (p5).

Es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

1.3.2. Método Científico

(Mora 2006) El método científico es un modelo general de acercamiento a la realidad, una especie de pauta o matriz que es muy abstracta y amplia. Es el único método aceptado para validar cualquier conocimiento científico.

1.3.3. Enfoque mixto

Para este diagnóstico se utilizará un enfoque de investigación mixto, combinando entrevistas de profundidad con encuestas.

Jhonson y Onwuegbuzie (2004) definen los modelos mixtos de investigación como: “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio” (p.17)

Estos autores también señalan que “los diseños mixtos permiten, a los investigadores, combinar paradigmas para optar por mejores oportunidades de acercarse a importantes problemáticas de investigación, la investigación mixta de una u otra forma ofrece mayor sentido a los datos numéricos.”

1.3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

1.3.4.1. Observación

(Mora, 2004) “Consiste en la recopilación de hechos acerca de un problema o fenómeno natural que despierta nuestra curiosidad. Las observaciones deben ser lo más claras y numerosas posibles, porque han de servir como base de partida para la solución.” (p8)

1.3.4.2. Entrevistas a profundidad

La entrevista es un instrumento de investigación que tiene como objetivo principal, obtener información. (Avendaño y Avendaño, 2012)

Como bien menciona Helaperín como se cita en (Avendaño y Avendaño, 2012), se deben tener muy claras las razones por las que se elige un entrevistado y especialmente lo que espera lograrse con la entrevista.

Con una entrevista a profundidad se pretende conocer los pormenores de la comunicación dentro de la institución desde la perspectiva de los actores, emisores y receptores de mensajes dentro de la misma.

1.3.4.3. Encuestas

Una encuesta telefónica tiene como objetivo el conocer la opinión sobre algún tema en particular, alguna tendencia del mercado, o la preferencia sobre consumir o no algún tipo, o marca de producto. (Ejemplo de, 2013)

Es considerada como un tipo de encuesta uno a uno, es decir personalizado, por lo que sus resultados se consideran con un valor similar al que se obtendría al realizar una encuesta de campo. (Ejemplo de, 2013)

Es una herramienta recomendable cuando la muestra es muy grande o en este caso aunque el Universo de Promotoras es encuestado en su totalidad, la modalidad de la encuesta telefónica, facilitó incluirlas en el diagnóstico porque todas hacen trabajo de campo para la institución en Suchitepéquez, por lo que la movilización para encuestarlas o entrevistarlas en persona era una dificultad en la obtención de datos.

1.3.5. CRONOGRAMA

Mes	Enero				Febrero			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificación								
Entrevista en la institución								
Observación								
Recopilación de datos en la institución								
Realización de entrevistas y encuestas								
Vertido de datos								
Redacción de informe								

1.4. Recopilación de Datos

1.4.1 Guía de la Observación

Durante la etapa de observación se evidenció que la institución maneja un sistema de comunicación horizontal, la coordinación de cada departamento puede perfectamente entablar diálogos con otros departamentos y con la Dirección General, sin intermediarios ni citaciones formales, la única área con la que esto no ocurre es con la Junta Directiva y la Asamblea General.

La Junta Directiva tiene reuniones mensuales, las decisiones tomadas por la Junta Directiva son comunicadas por la Dirección General al resto de la institución.

También se evidenció la ausencia de plataformas para almacenar y compartir información de utilidad e interés para los colaboradores que se comparte únicamente en ambientes informales sin dejar registro.

La institución cuenta con una Política de Comunicación, en ella se estipula que el flujo central de la información se encuentra en la Dirección General que compartirá las decisiones de la Junta Directiva y de la Asamblea al resto de dependencias.

Como medios formales de comunicación interna, en la Política de Comunicación solo se prevé el uso de memorándums y circulares impresas por lo que ya está muy desactualizada.

En la actualidad la institución cuenta, desde diciembre del año pasado, con correos institucionales; pero no los usan por falta de capacitación técnica al respecto de su uso. (Cómo ingresar, cambiar entre cuentas de correo, introducir y cambiar contraseñas, posicionamiento de las direcciones, entre otras dificultades.)

En suma dentro de la institución se valen de 6 canales de comunicación interna: correos electrónicos, whatsapp, memos, llamadas telefónicas y cara a cara.

1.4.2 Fichas de las Entrevistas

Tema: Comunicación Interna de SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 09 de febrero de 2018
Entrevistada: Nivia López
Cargo: Directora General de SERCATE

Resumen de entrevista:

La comunicación de la institución en general es buena y se da en un ambiente de mucha confianza a todos los niveles de los trabajadores.

Manifiesta principal preocupación por la necesidad constante de adecuar los mensajes a los muy diferentes niveles de público con el que hay que comunicarse dentro de la institución.

También siente la necesidad de capacitarse más tanto personalmente como a parte del personal, (especialmente el de campo) en el uso de herramientas electrónicas.

Tema: Comunicación Interna de SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 09 de febrero de 2018
Entrevistada: Samira Rivas
Cargo: Coordinadora de Programas

Resumen de entrevista:

Para Samira la comunicación es bastante buena por el ambiente de confianza, es ágil, pero considera necesario establecer las normas de que información debe manejarse con constancias escritas, especialmente cuando sean de decisiones importantes para no caer en descuidos u olvidos e incumplimiento de tareas.

Tema: Comunicación Interna de SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 09 de febrero de 2018
Entrevistada: Lilian Márquez
Cargo: Contadora General

Resumen de entrevista:

Lilian Márquez está muy satisfecha con la nueva administración (Cambio de Dirección General hace 1 año y medio), considera que la comunicación ha mejorado y hay mayor armonía como interrelación con los diferentes departamentos.

La principal debilidad que detecta en la comunicación es en el trabajo de campo en Suchitepéquez, dónde considera que falta capacitación en el uso de herramientas electrónicas.

Para Lilian la comunicación es muy ágil y le agrada la comunicación horizontal aunque manifiesta que anteriormente si tuvo problemas por malos entendidos en 1 caso específico con personal que ya no trabaja en la institución, en el que se vio obligada a comunicarse solo por correo electrónico como garantía y respaldo de sus indicaciones.

También manifiesta preocupación que no se usan los correos institucionales, dando pie a malos entendidos por parte de los trabajadores que sin ser parte de la institución siguen utilizando correos de dominios comerciales, con el nombre de SERCATE en ellos.

Los correos institucionales fueron abiertos en diciembre del año pasado, junto con una página web y una fanpage de Facebook.

1.4.3 Tabla 1: Comparativa de Disensos y Consensos en las Entrevistas

Consensos	Disensos
- Necesidad de capacitación Técnica en uso de herramientas digitales.	-Preferencia por la comunicación ágil e informal.
- Mayor dificultad para comunicarse adecuadamente con las promotoras en Suchitepéquez.	- Necesidad de definir las pautas para una comunicación más formal en algunos casos.
- Necesidad de adecuar los mensajes a los diferentes niveles de los receptores.	

1.4.4. Gráficas e Interpretación de Datos Obtenidos con Encuestas

Fueron encuestadas el total de promotoras (17) que trabajan con SERCATE en Suchitepéquez, las encuestas fueron realizadas vía telefónica.

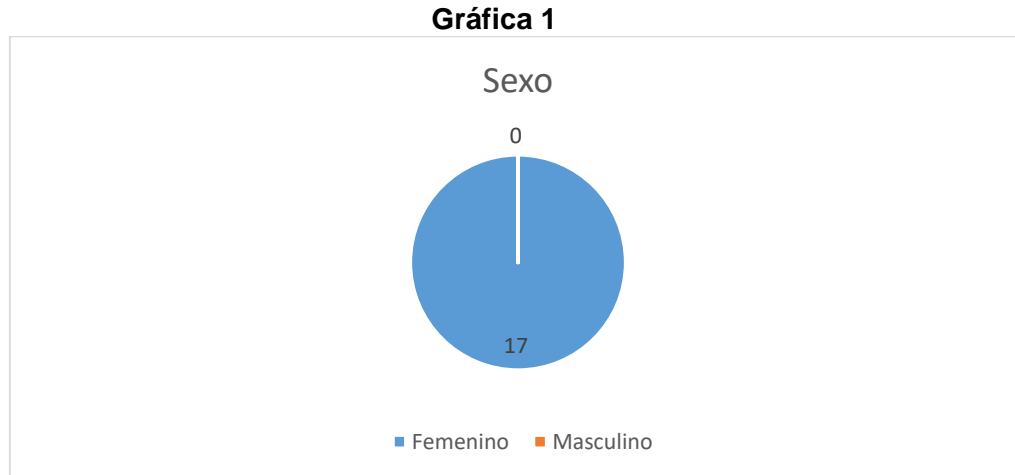


Figura I. El total de las promotoras que trabajan con SERCATE en diferentes municipios de Suchitepéquez son mujeres.

Interpretación: El grupo objetivo está conformado únicamente por mujeres, por tanto la comunicación entre ellas y la institución debe tomar en cuenta cuál es el contexto de las mujeres en Suchitepéquez para adoptar los elementos con los que ellas puedan sentirse más identificadas y a los que tengan más fácil acceso, así como abordar temáticas que sean más importantes para ellas.

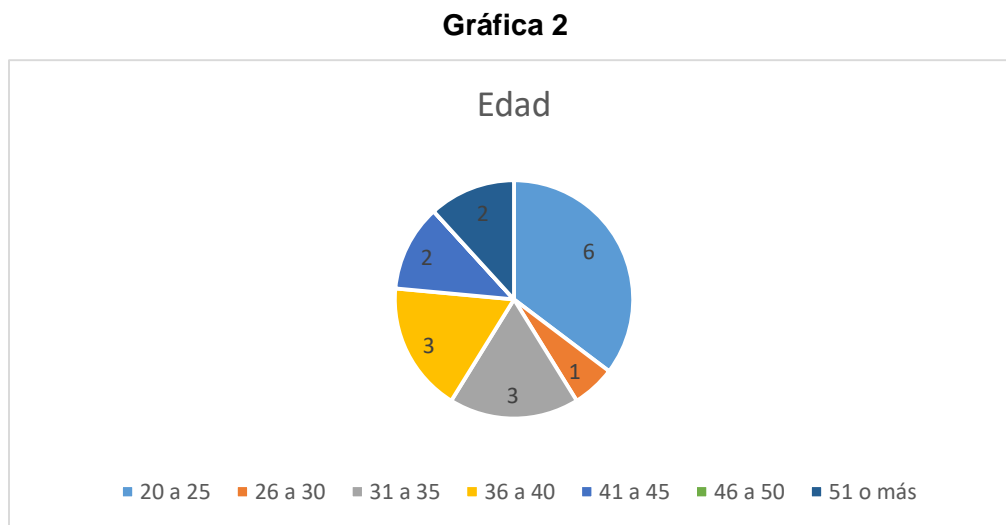


Figura II. La mayoría de promotoras es mayor de 26 años.

Interpretación: Con 6 promotoras menores de 26 años y 11 mayores, se evidencia que el lenguaje y los canales de comunicación por los que tienen preferencia son canales tradicionales y necesitan más asesoría en la utilización de medios digitales, aun así; el 35 por ciento de promotoras que son menores de 26 años es un público objetivo relativamente grande y con preferencia y facilidad de manejo de medios electrónicos de comunicación.

La variedad en el rango de edades hace que la comunicación tenga que adaptarse diferentes características.

Gráfica 3

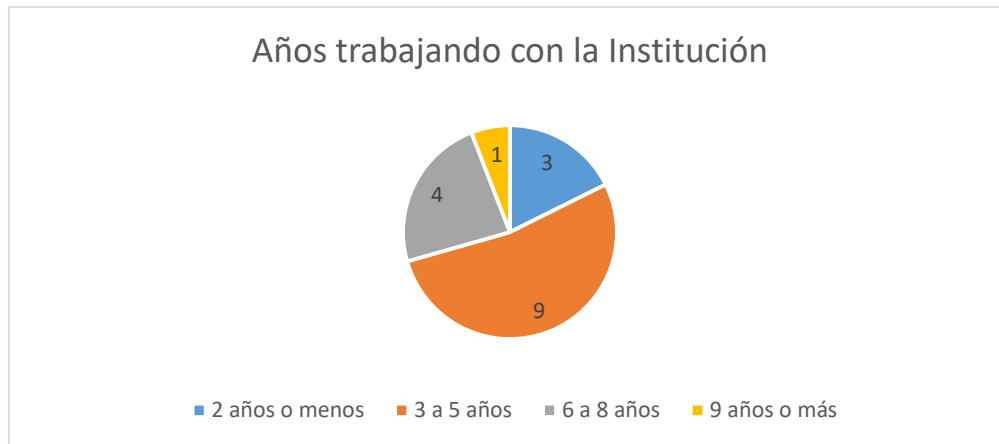


Figura III. Más de la mitad de las 17 promotoras ha estado trabajando con SERCATE desde hace más de 3 años y menos de 5.

Interpretación: Se evidencia la estabilidad y solidez del personal dentro de la institución, únicamente 3 de las 17 promotoras tienen menos de dos años trabajando con la institución.

Gráfica 4

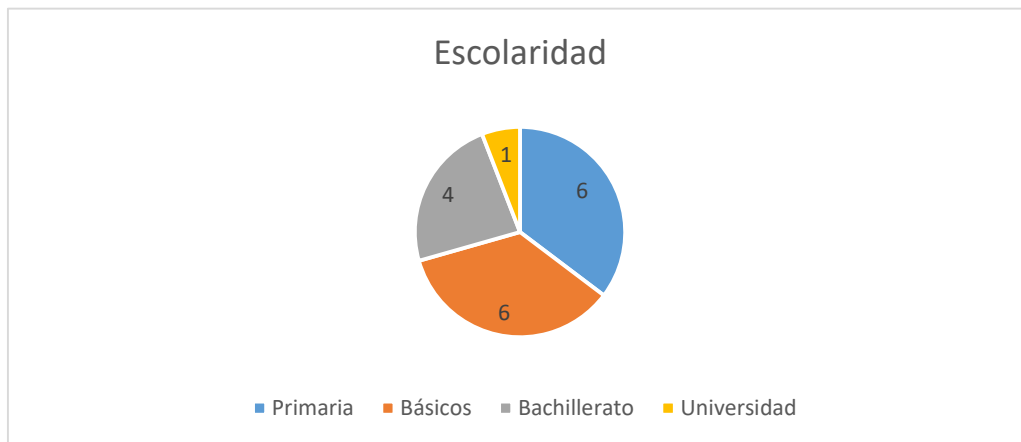


Figura IV. Más del 70 por ciento de las 17 encuestadas no llega al nivel medio de escolaridad.

Interpretación: Es muy importante adaptar el nivel del lenguaje en la comunicación con las promotoras. Solo una de ellas se encuentra cursando la universidad y 4 finalizaron el nivel medio. La mayoría solo tiene finalizados básicos o primaria, por lo que el lenguaje con ellas debe ser muy claro y sencillo para garantizar que todas comprendan y que estén en un ambiente de confianza que les permita preguntar cuando tengan dudas.

Gráfica 5

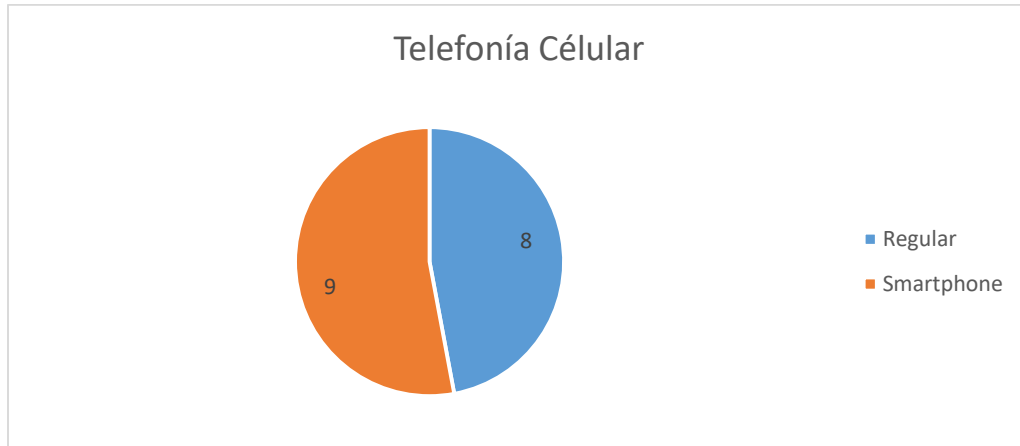


Figura V. Más de la mitad de encuestadas tiene un teléfono celular con capacidad de conectarse a internet y descargar aplicaciones.

Interpretación: El 100 por ciento de las promotoras cuenta con un teléfono celular propio pero solo poco más de la mitad tiene acceso a internet desde su celular. Esta disparidad hace que al momento de comunicarse entre ellas y con la institución los medios varíen entre quienes prefieren una llamada directa y quienes pueden revisar correos electrónicos o mensajes en internet.

Gráfica 6

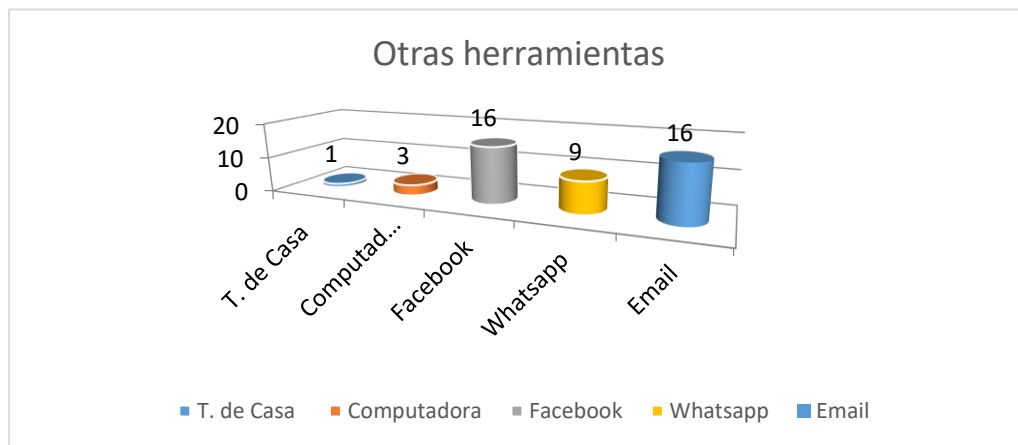


Figura VI. Pese a que solo la mitad de las encuestadas tiene un Smartphone y solo 3 acceso regular a una computadora, el 94 por ciento tiene creada una cuenta de E-mail y una cuenta de Facebook.

Interpretación: Todas las promotoras con Smartphone tienen una cuenta de email, Whatsapp y Facebook. Aún las promotoras que no tienen un Smartphone dicen tener abiertas cuentas de correo y perfiles de Facebook personales que otras personas les hicieron favor de crearles aunque ellas no las revisan regularmente.

Con 9 de las promotoras puede existir un intercambio de información por medios digitales mientras que con las otras 8 no hay garantías de que la comunicación por estos medios sea eficaz.

Gráfica 7

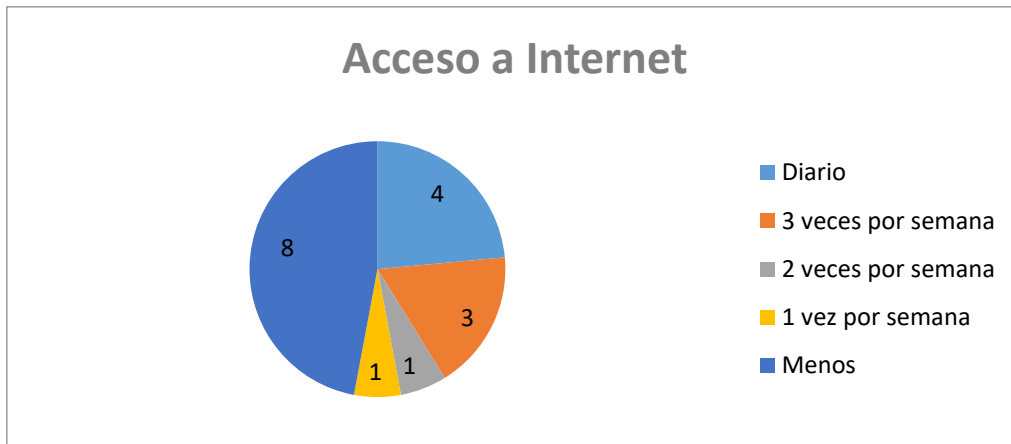


Figura VII. Solo 4 de las 17 encuestadas tiene acceso diariamente a Internet desde un teléfono celular. El 47.5 por ciento tiene acceso menos de una vez por semana.

A un cuarto de las promotoras se le facilita el uso y acceso a información por medio de correos electrónicos, Whatsapp o Facebook, mientras que para el resto es irregular, en caso de emergencia o comunicación urgente, no hay garantía de que puedan recibir la información a tiempo. Aunque en el caso de información que no sea urgente, aumenta a 7 la cifra de promotoras que acceden a internet (comprando planes de datos para sus celulares prepago) al menos 3 veces por semana.

Persiste un 47 por ciento con un acceso muy irregular a internet (mensual).

Gráfica 8



Figura VIII. La mayoría de las encuestadas calificó la comunicación dentro de la institución como excelente.

Aunque la mayoría calificó la comunicación interna como excelente, hay un 41 por ciento que no opina lo mismo, la considera buena y un caso específico que la considera regular.

Gráfica 9

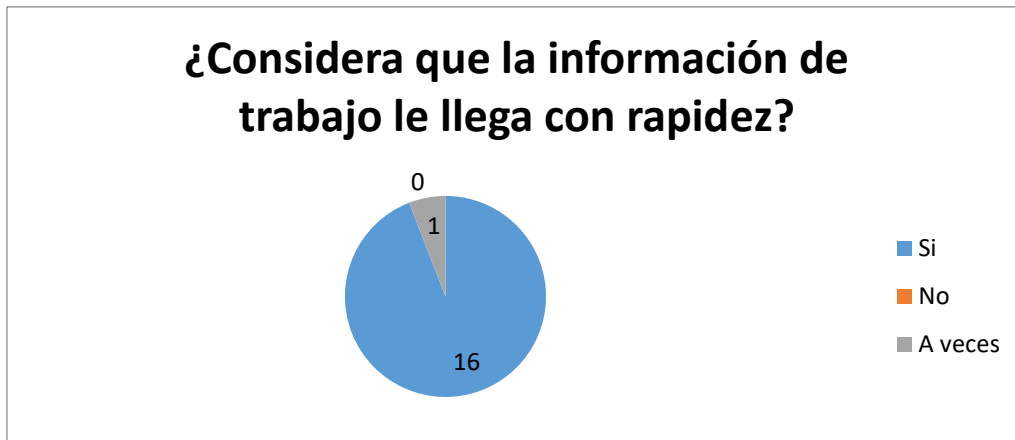


Figura IX. Solo 1 de las encuestadas considera que la información no le llega con suficiente rapidez.

Interpretación: Una de las encuestadas consideró que no toda la información le ha sido transmitida con la rapidez que le gustaría, en términos generales la institución resultó bien evaluada por el resto de encuestadas pero vale la pena que todas tengan el mismo nivel de conformidad.

Gráfica 10

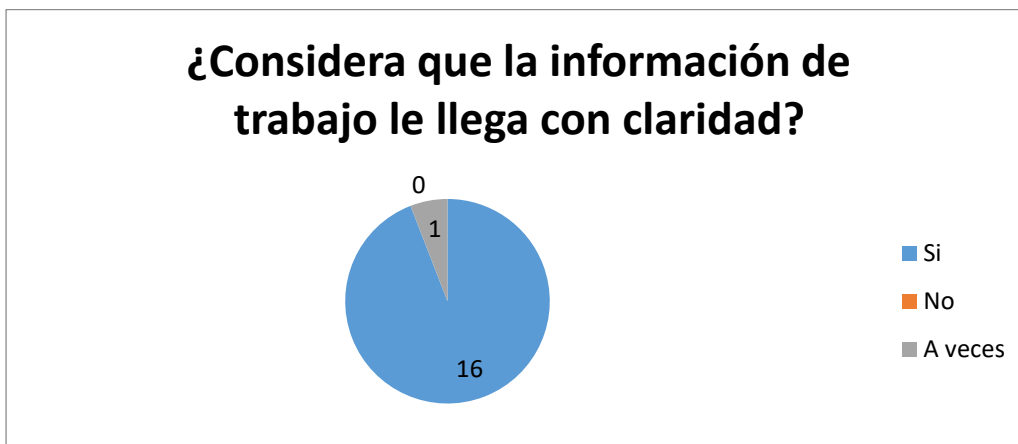


Figura X. Solo una de las encuestadas considera que la información de trabajo no le llega con suficiente claridad.

Interpretación: Al igual que en el ítem anterior, una de las encuestadas considera que algunas veces la institución no le dio información suficientemente clara. Esto podría deberse al difícil acceso a comunicación electrónica que algunas tienen y al nivel educativo tan diferenciado entre grupos. Este caso reafirma que en ningún momento puede perderse de vista la necesidad de que el lenguaje utilizado para trasladar información a las promotoras sea claro y sencillo.

Gráfica 11

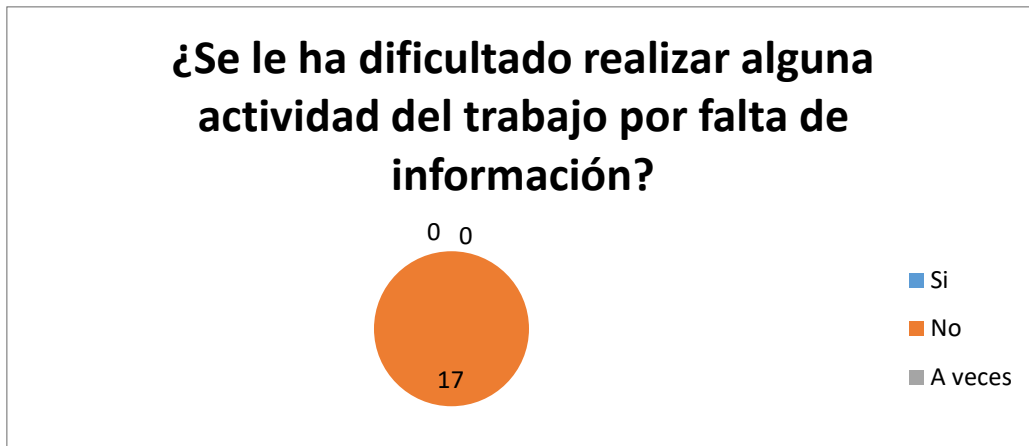


Figura XI. Ninguna de las encuestadas manifestó haber tenido dificultades en la realización de una actividad laboral por falta de información.

Interpretación: La totalidad de las promotoras afirmó que las dificultades en la comunicación no les ha impedido la realización de ninguna de sus actividades laborales. Es importante resaltar que muchas de las promotoras son lideresas comunitarias y al realizar trabajo de campo con mujeres en sus comunidades resuelven con facilidad las dificultades que se les presentan.

Gráfica 12

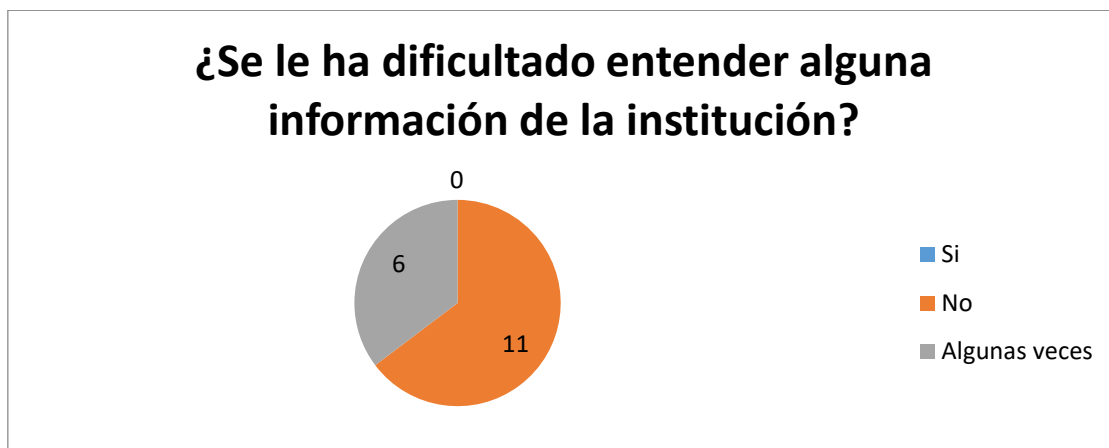


Figura XII. 6 de las encuestadas manifestaron que a veces se les dificulta entender alguna información.

Interpretación: De la mano con el ítem 10, respecto a si la información les llega con claridad, dónde la mayoría contestó que sí, un cambio en el enfoque de la pregunta obtuvo como resultado que 6 reconocieran que alguna vez se les ha dificultado entender información, pero muchas manifestaron que no se debe a que la información no sea clara si no a diferentes barreras comunicacionales, básicamente psicológicas y semánticas que les dificultan entender cierta información cuando no se ha adecuado a su nivel educativo. (Ellas no siempre se sienten con la capacidad de entender temas o vocabulario que consideran complejos.)

Gráfica 13

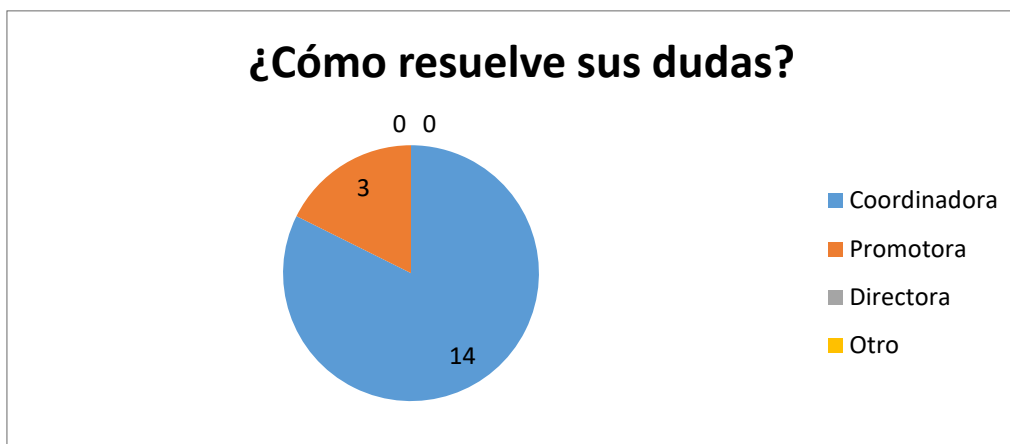


Figura XIII. 14 de las encuestadas manifestaron que al momento de tener dudas sobre la información o indicaciones dadas por la institución, se avocan con la Coordinadora del programa. Únicamente el 17.64 por ciento manifiesta que prefiere consultar a otras promotoras.

Interpretación: Es necesario trabajar en la confianza entre las 3 que contestaron que prefieren consultarle a otras promotoras para que sientan que también pueden consultar directamente a la coordinadora. Aunque no se han evidenciado problemas por esta práctica, si pueden evitarse distorsiones en la comunicación si la fuente resuelve las dudas directamente.

Gráfica 14

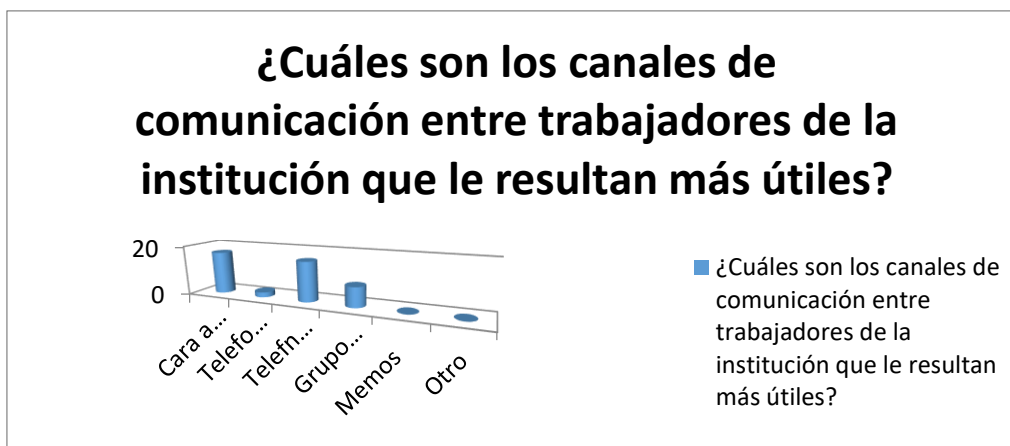


Figura XIV. La totalidad de las encuestadas manifestó que prefiere la comunicación cara a cara, seguido por la comunicación por vía telefónica.

Interpretación: Aun cuando son varias las promotoras que tienen un Smartphone y acceso a internet, la mayoría prefiere que la comunicación sea cara a cara durante las reuniones de personal y distintos talleres en los que todas conviven. Seguido y por el hecho de que no todas tienen acceso a internet, la llamada telefónica es el otro medio que la mayoría consideró más eficaz.

1.5. Radiografía de la institución

1.5.1. Fortalezas

- La institución es estable.
- La institución cuenta con una larga trayectoria y experiencia.
- La institución cuenta con un ambiente laboral agradable.
- Por lo general existe una buena comunicación entre los miembros del personal.

1.5.2. Oportunidades

- Gran apertura para la innovación.
- Los miembros de la institución son conscientes de la importancia de fortalecer la comunicación interna.
- Cada una de las debilidades mencionadas puede solucionarse total o parcialmente con una buena ejecución del plan de comunicación. Impartiendo talleres de capacitación técnica al personal para el uso de redes, correo institucional, creación de imagen corporativa para la comunicación electrónica, creación de material impreso con las pautas de comunicación que los especialistas deben tener al momento de comunicarse a los diferentes niveles de público que conviven en la institución, creación de una pauta sobre qué información debe asentarse por escrito y posible creación de un blog o plataforma virtual de fácil acceso para que la comunicación siga siendo fluida, grabación de pequeños video blogs en las reuniones de promotoras (se las puede capacitar para tomar vídeos con el celular de la información relevante y proporcionarles una plataforma dónde colgarlos,) entre otras posibles soluciones.

1.5.3. Debilidades

- La institución no cuenta con muchos canales formales de comunicación interna que en algunos casos son necesarios para evitar problemas.
- Varios colaboradores desconocen cómo utilizar medios electrónicos de comunicación o tienen conocimientos muy limitados al respecto.

-Por falta de capacitación técnica no están usando sus correos institucionales pese a que ya cuentan con un dominio propio.

-No hay registro de mucha de la información importante emitida en las reuniones de promotoras.

-Algunas promotoras aún no se desenvuelven en completa confianza al momento de externar sus opiniones (timidez y falta de asertividad en la comunicación interpersonal).

1.5.4. Amenazas

-Posible falta de disciplina para aplicar la estrategia de comunicación que se diseñe a partir de este diagnóstico.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

Plan de Comunicación para Fortalecer los Canales y Protocolos de Comunicación Interna de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE).

2.1. Antecedentes

Este es el primer plan de comunicación propiamente dicho y diseñado por un profesional de la comunicación que se implementará en la institución.

El único documento previo al respecto es la Política de Comunicación de la institución, este documento fue constituido en Asamblea General de la Asociación en el año 2005, en ella se contemplan aspectos y normativas generales que serán tomadas en cuenta en este plan comunicacional.

Por datar de hace más de una década, en la política no se establecen normativas para la comunicación electrónica y digital, el único canal de comunicación interna mencionado en ella son los memorándums. En la práctica los trabajadores de la institución utilizan muchos más medios, por lo que parte del objetivo del plan será diseñar las pautas para estos medios, siempre de acuerdo a la lógica y recomendaciones generales de la política de comunicación y de acuerdo a los principios institucionales.

Algunos de los elementos más importantes de esta política es el enfoque de género y derechos humanos que siempre debe ser tomado en cuenta, es muy importante para la identidad de la institución y deberá respetarse en todo el material y estrategias que se produzcan a partir de este proyecto.

La organización se define como incluyente, respetuosa de los derechos humanos, igualdad, diversidad cultural y sexual. Por lo que ningún elemento comunicacional puede entrar en contradicción con estos principios de la institución.

2.2. Objetivos de Comunicación

Se pretende que todos los miembros de la institución cuenten con información clara y oportuna para desempeñar su labor de la mejor manera. Con esto además de la mejoría en productividad, también se logra un mejor sentido de pertenencia con la institución, ayudando a posicionar su marca tanto en lo interno como en lo externo.

2.2.1. Objetivo General

Fortalecer los canales de comunicación interna de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE).

2.2.2. Objetivos Específicos

1. Definir las pautas básicas para una comunicación interna ordenada y precisa dentro de SERCATE.
2. Fortalecer los canales de comunicación interna existentes en SERCATE.
3. Complementar los canales de comunicación interna existentes en SERCATE, añadiendo herramientas o canales nuevos que se consideren convenientes.

2.3. Público Objetivo

Personal de la institución.

Demográficamente este grupo se describe como 21 mujeres entre los 20 y 65 años de edad. 17 viven en el área rural y las otras 4 en área urbana.

2.4. Mensaje

Información clara, oportuna y enriquecedora para un ambiente laboral agradable y eficiente

2.5. Estrategias

2.5.1. Definir las pautas para una comunicación interna ordenada y precisa dentro de la institución, requerirá un consenso para garantizar que el personal estará conforme con las nuevas medidas. Dentro del diagnóstico se manifestó que están a favor de una comunicación ágil y que no sea burocrática, así como que si han existido problemas derivados de una comunicación tan informal.

Por tanto desde el plan de comunicación, corresponderá a la EPESISTA entregar herramientas que concilien los dos puntos mencionados.

2.5.1.1 Acciones:

1. Se concertará una pequeña normativa de comunicación interna.
2. Se creará un manual. (trifoliar carta). Para socializar una política de comunicación interna.

Objetivo comunicacional: Dar a conocer la política de comunicación interna.

Medidas: Carta, trifoliar

Material: Couché

Tiraje: 20

Distribución: Presencial

3. Se repartirán copias físicas del manual.

4. La EPESISTA dará una charla informativa sobre la Política de Comunicación Interna.

Charla	
Nombre	Política de Comunicación
Objetivo	Que el personal conozca los lineamientos básicos para la comunicación interna.
Duración	30 minutos
Contenido	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Qué es una política de comunicación?2. ¿Para qué nos sirve?3. ¿Por qué es importante seguirla?4. Principios Institucionales5. Manejo de Información Importante6. Jerarquía7. Resolución de Conflictos8. Comunicación Asertiva
Materiales a utilizar	-Trifoliar política de comunicación interna -Libretas para notar -Lapiceros
Hora	10:30
Lugar	Sala de reuniones
Expositor	Epesista, Miriam Hernández

2.5.2. Fortalecer los canales de comunicación interna ya existentes dentro de la Asociación, además de la estrategia número uno que ordenará su uso, este punto consistirá principalmente en que se logre la utilización de los correos institucionales que actualmente están en desuso por falta de capacitación técnica.

2.5.2.1 Acciones:

1. Creación de un manual (bifoliar carta) dónde se explique cómo acceder al correo y cambiar contraseñas.

Objetivo comunicacional: Dar a conocer cómo acceder al correo institucional.

Medidas: Carta doblado por la mitad

Material: Couché

Tiraje: 5

Distribución: Presencial

3. Se creará un arte gráfico, tipo banner para que pueda utilizarse como firma de la institución en los correos genéricos @gmail.com que el personal utiliza actualmente. En la firma electrónica se proporcionará la otra dirección @sercate.org, para que los contactos usuales también empiecen a confiar en los correos institucionales.

4. Charla sobre comunicación digital

Charla	
Nombre	Comunicación Digital
Objetivo	Que las trabajadoras sepan utilizar la extensión de whatsapp web.
Duración	60 minutos
Contenido	1. Comunicación digital 2. Peso 3. El Lenguaje de las máquinas 4. Unidades de información 5. Velocidades de internet 6. La nube 7. Servidores y Hosting 8. Navegadores de Internet
Materiales a utilizar	-Bifoliales sobre uso de whatsapp -2 Laptops -Cañonera -Libreta de anotaciones -Lapiceros
Hora	10:30
Lugar	Sala de reuniones
Expositor	Epesista, Miriam Hernández
Tema	Comunicación digital

1. Asesoría sobre el uso de whatsapp web y creación de manual.

Objetivo comunicacional: Dar a conocer cómo acceder a whatsapp desde un ordenador.

Medidas: Bifoliar Carta

Material: Couché

Tiraje: 5

Distribución: Presencial

2.5.3 Para complementar los canales de comunicación interna que ya se utilizan dentro de la institución, con base en el diagnóstico, como falencia principal encontramos que no se cuenta con un sistema para recoger la información importante que se produce en las reuniones de promotoras, lo mismo ocurre con mucha de la comunicación informal en la oficina central, para llevar a cabo la estrategia de complementar los canales se tomarán las siguientes acciones:

2.5.3.1. Acciones

1. Creación de un grupo secreto de Facebook para personal de la institución, en él se subirá información recopilada de diferentes reuniones de interés para el personal. Esta información podrá recogerse en diferentes formatos, textos, fotografías, audios y videos. Y será publicada para uso privado del personal de la institución.

3. Asesoría sobre el funcionamiento del grupo secreto de Facebook.

4. Implementación de una cartelera de anuncios en las que la información importante de la que se deduzcan responsabilidades pero que anteriormente era tratada de manera informal, sea por lo menos asentada en un post it que estará colgado durante un mes posterior a su creación, y almacenado en un archivo de post its.

Ubicación: Recepción de la Sede Central de SERCATE, zona 8 de Mixco.

Encargada: Gestora de Redes Sociales

Normativa: Puede colgarse todo lo que sea de interés general del equipo de trabajo, cada anuncio debe retirarse después de un mes de colgado.

5. Creación de un archivo para los anuncios de la cartelera.

6. Activación de un calendario en línea dentro del grupo secreto de Facebook

7. Charla sobre la importancia de la comunicación interna

Charla	
Nombre	Importancia de la comunicación interna
Objetivo	Que las trabajadoras se muestren más receptivos ante el desarrollo del plan de comunicación y que conozcan la importancia de una buena comunicación interna.
Duración	20 minutos
Contenido	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Qué es comunicación interna?2. Importancia de la comunicación interna3. Comunicación asertiva
Materiales a utilizar	-Libretas de apuntes -Lapiceros
Hora	10:30
Lugar	Sala de reuniones
Expositor	Epesista, Miriam Hernández
Tema	Comunicación interna

CAPÍTULO III

3. Informe de Ejecución

3.1. Proyecto Desarrollado

El proyecto desarrollado entre el 16 de mayo y el 20 de Julio de 2018 tuvo como objetivo general fortalecer los canales y protocolos de comunicación interna de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa (SERCATE).

Con base en el diagnóstico realizado en la primera fase del Ejercicio Profesional Supervisado se determinó que en la institución existía la posibilidad de mejorar los canales de comunicación interna, para lograrlo era necesario dar claridad y orden a la comunicación por medio de la creación de un protocolo o política de comunicación interna, así como capacitar al personal por medio de charlas y materiales diseñados especialmente para que pudieran apoyar sus conocimientos y fomentar una imagen corporativa.

3.1.1. Financiamiento

Considerando el equipo con el que cuenta la institución, el gasto en efectivo erogado por la epesista es de Q403 por concepto de impresiones.

Otros Q16,479.86 corren por servicios técnicos donados por la misma epesista (servicio profesional de asesoría en comunicación, diseño gráfico, redacción y edición de textos, recopilación de información, facilitación de charlas y asesorías extra)

La institución proporciona un tablero de anuncios contemplado en el plan a un precio de Q80. Para un costo total de Q16,962.86.

Financiamiento	Monto
Ad honorem-epesista	16,479.86
Epesista	Q403.00
Institución	Q80.00
Patrocinio	Q0.00
Total	Q16,962.86

3.1.2. Presupuesto Ejecutado

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Financiamiento
1	Diseño de trifoliar con la política de comunicación interna.	Q279.96	Q279.96	Ad honorem, Epesista
5	Impresión de trifoliales de la política de comunicación interna a color couche.	Q16.00	Q80	Epesista
15	Impresión de trifoliales de la política de comunicación interna full color bond.	Q8.00	Q120	Epesista
1	Diseño gráfico de bifoliar de uso de correos institucionales.	Q279.96	Q279.96	Ad honorem, Epesista
5	Impresión de bifoliar sobre uso de correos institucionales.	Q16.00	Q80.00	Epesista
1	Diseño gráfico de banners para correos.	Q279.96	Q279.96	Ad honorem, Epesista
1	Diseño gráfico de bifoliar sobre el uso de Whatsapp Web.	Q139.98	Q139.98	Ad honorem, Epesista
5	Impresión de bifoliar sobre el uso de Whatsapp Web.	Q16.00	Q80	Epesista
3	Charlas: Comunicación Interna, Comunicación Digital, Política de Comunicación Interna.	Q1,500.00	Q4,500	Ad honorem, Epesista
3	Asesorías: Uso de grupos de Facebook, Calendario en Línea, Correos Institucionales y Whatsapp Web.	Q1,500.00	Q4,500	Ad honorem, Epesista
1	Tablero de anuncios	Q80.00	Q80.00	Institución
1	1 Buzón para archivar anuncios	Q20.00	Q30.00	Epesista
1	Desgaste de equipo por 57 horas de uso	Q13.00	Q13.00	Epesista
1	Servicio profesional de asesoría en comunicación	Q6,500.00	Q6,500.00	Ad honorem, Epesista
Total del proyecto.....			Q16, 962.86	

3.1.3. Beneficiarios

Como institución la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa, SERCATE, es la principal beneficiada de contar con mejores canales de comunicación y nuevas herramientas que facilitan la comunicación interna para lograr un ambiente laboral más agradable y eficiente.

A su vez, como personal de la institución, cada miembro del equipo cuenta con mejores herramientas para una comunicación más ágil y ordenada, facilitando su trabajo y la obtención de mejores resultados.

En cifras hablamos de 5 miembros de la sede central 3 miembros de coordinación de la sede regional y 21 miembros de la red de promotoras locales, para un total de 28 personas.

3.1.4. Recursos Humanos

Nombre	Cargo	Función
Nivia López Herrera	Directora General	Tiene a su cargo la coordinación con todas las ramas que componen la institución.
Samira Rivas Aguilar	Coordinadora de Proyectos	Se encarga de supervisar todos los proyectos gestionados y ejecutados por SERCATE.
Alba Robles Tzep	Gestora Municipal	Encargada de coordinar el trabajo de campo desde la sede regional de SERCATE en Suchitepéquez.
Glenda Orellana Lara	Gestora Municipal	Encargada de coordinar el trabajo de campo desde la sede regional de SERCATE en Suchitepéquez.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

La mayor parte de las acciones de la estrategia de comunicación para fortalecer los canales internos de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa SERCATE, se llevó a cabo en la sede central ubicada en la 11 Ave. 5-16, Sector C1, San Cristobal 1, Zona 8 de Mixco, Guatemala.

Otras acciones fueron ejecutadas en la sede regional de SERCATE, ubicada en Sector El Socorro, Zona 0, carretera Chocolá, San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez.

3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas

3.2.1. Definir las pautas básicas para una comunicación interna ordenada y precisa dentro de SERCATE.

Esto se logró a través de diferentes reuniones con el personal de la oficina de la sede central de SERCATE. En estas reuniones se concertó una normativa básica que debe regir toda la comunicación interna.

Se definieron los valores y principios de la institución primordiales para una buena comunicación, en el caso de SERCATE que es una institución sin fines de lucro y con un fuerte enfoque feminista y de Derechos Humanos, se determinó que las 3 pautas básicas para la comunicación interna son la preeminencia de la comunicación horizontal y democrática sumado al valor del respeto y a la cualidad de la empatía.

También se hizo hincapié en los principios institucionales recogidos en los Ejes Estratégicos de la Institución, los cuáles son: Derechos Humanos, Igualdad, Lucha Contra Todo Tipo de Discriminación y Violencia, Respeto a la Naturaleza, Democracia y Pluralismo.

Se acordó que la jerarquía de cargos sería relevante solo en caso de resolución de conflictos y en la rendición de cuentas dentro de la institución (presentación de planes e informes de trabajo a los superiores).

Como el personal de la institución es reducido en este momento, previo a la ejecución del plan habían estado teniendo algunas dificultades derivadas del exceso de uso de comunicación informal (por teléfono o en persona), algunas veces hubieron confusiones de quién había dicho qué y cuándo o las fechas exactas en que se habían acordado ciertas reuniones o actividades. Para evitar seguir con esta problemática y sus posibles complicaciones futuras al momento de contratarse más personal, quedó establecido que toda información de la que se deduzcan responsabilidades debe quedar asentada por escrito, preferentemente en medios electrónicos o en pequeñas notas escritas en su defecto.

En el aspecto intrapersonal que influye toda comunicación, se sugirió fortalecer a las trabajadoras y motivarlas a utilizar una comunicación asertiva.

Todos estos puntos acordados fueron agregados a un material trifoliar para su socialización entre las trabajadoras, con este propósito también se impartió una charla tanto al personal de la sede central como al de la sede regional de Suchitepéquez.

Para impartir esta charla la epesista viajó a la sede regional en San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez.

Este material se titula “Política de Comunicación Interna”, se publicó en forma de trifoliar identificado con el logo de SERCATE y del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, el texto está conformado por 503 palabras y contiene dos fotografías de grupos de promotoras de la institución.

Fueron entregadas a la institución 5 copias de este material en papel couché brillante impresos a full color. Y 15 en papel bond impresos a full color.

3.2.2. Fortalecer los canales de comunicación interna existentes en SERCATE.

Durante la fase del diagnóstico se determinó que en la institución contaban con 6 canales de comunicación interna: correos electrónicos, whatsapp, memos, llamadas telefónicas y cara a cara.

Respecto a los correos electrónicos, el personal de la institución estaba utilizando correos de la marca comercial de google: gmail, aun cuando desde finales del año pasado SERCATE cuenta con su propio dominio de internet y correos institucionales, esta problemática se daba debido a la falta de capacitación técnica en el uso de los nuevos correos.

Una de las acciones para que el personal empezara a utilizar los correos @sercate.org fue la creación de un material bifoliar en el que se explica paso a paso cómo cambiar la contraseña inicial de los correos.

Fueron entregadas 5 copias del bifoliar, impresas en papel couché, full color. Las copias fueron entregadas al personal de la oficina central, quienes actualmente son las únicas con cuentas de correo institucional.

Aunado a esta acción, se diseñó e instaló una firma para los correos @gmail con los que el personal de SERCATE se ha estado comunicando en los últimos años con diferentes instituciones nacionales e internacionales. Esta firma sirve como tarjeta de presentación (ver anexos). El propósito de brindar esta información en las firmas es que las personas tanto personal como destinatarios empiecen a familiarizarse con las nuevas direcciones.

Se brindó asesoría para guiar paso a paso el cambio de contraseña e instalación de la firma en los cuatro correos institucionales del personal de la sede central y para añadir las nuevas firmas a los correos antiguos.

Dentro del marco del fortalecimiento de los canales existentes también se diseñó otro manual bifolar con instrucciones para el inicio de sesiones de whatsapp en un ordenador. Por medio del complemento de Whatsapp “whatsapp web”, ofreciendo mayor comodidad en el uso de whatsapp en horario laboral, permitiendo la descarga directa de archivos en un computador y el monitoreo constante de los grupos de trabajo.

3.2.3. Complementar los canales de comunicación interna existentes en SERCATE, añadiendo herramientas o canales nuevos que se consideren convenientes.

Antes de la ejecución del plan de comunicación, SERCATE no contaba con ningún canal de comunicación en el que pudiera difundir libremente la información de interés para el personal (fechas de actividades, formación en temas de interés, difusión de noticias internas, entre otros.).

Considerando las múltiples opciones que la comunicación digital brinda, así como las limitantes en el acceso a internet de algunos miembros del personal de SERCATE y la falta de presupuesto para contratar paquetes como el Google G-Suite, se concluyó en que las mejores herramientas a utilizar son: El grupo secreto de Facebook, pues la mayoría del personal de la sede regional solo tiene internet móvil cuando contrata paquetes de internet diarios y semanales que incluyen Facebook ilimitado.

Dentro de las herramientas de estos mismos grupos también se cuenta con un Calendario en línea, en el que los usuarios autorizados pueden agregar eventos y activar notificaciones.

Se creó un grupo secreto en el que el personal de la sede central es quien administra y decide la publicación de información importante para el resto del personal. Esta herramienta también tiene la ventaja de poder recibir retroalimentación inmediata por medio de reacciones y comentarios.

3.2.4. Comunicación Digital

Tomando en cuenta que es este tema en el que la mayoría del personal necesitaba un refuerzo, se impartió una charla en la que se explicaron los principios de la tecnología digital, la programación, las unidades de medida de peso de los datos, las velocidades de internet, el almacenaje en línea, entre otros temas para que el personal saque un mejor provecho de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

3.2.4. Importancia de la Comunicación Interna

Previo a la ejecución de las acciones ya descritas, fue necesario impartir una charla al personal de la sede central de SERCATE, para explicar y sensibilizar sobre la importancia de la comunicación interna.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Mayo				Junio				Julio			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Discutir pauta de comunicación interna												
Presentar borrador de pauta de comunicación interna												
Presentar pauta final												
Diseño gráfico de guía sobre pauta comunicacional												
Diseño gráfico de guía sobre acceso a correos electrónicos												
Diseño gráfico de banners para firmas												
Diseño gráfico de guía de uso de Whatsapp Web												
Creación de grupo de Facebook												
Apertura de calendario en línea												
Compra de materiales extra												
Charla comunicación interna												
Charla política de comunicación												
Charla comunicación digital												
Colocación de archivo de notas												
Colocación de tablero												
Asesoría uso de Whatsapp Web												
Asesoría uso de calendario en línea												
Asesoría colocación de firmas												
Asesoría uso de grupo de Facebook												

3.4. Control y Seguimiento

Durante el mes de julio se realiza el seguimiento, control y evaluación, se llevaron a cabo nuevas entrevistas para conocer si hay un cambio en la percepción de los y las trabajadoras respecto a los canales de comunicación interna de la Asociación.

También conforme se completan las acciones, los resultados observados son vaciados y presentados en la matriz de control y seguimiento adjunta para el informe final.

3.4.1 Matrices de Control y Seguimiento por Estrategia

Estrategia: Definir las normas básicas en el uso de canales de comunicación interna			
Acción		Observaciones	Resultado
1	Concertar normativa de comunicación interna.	El personal fue receptivo y colaborativo. El interés en crear la política fue evidente.	El personal tiene menos dudas sobre cómo manejar la información importante dentro de la institución.
2	Diseñar guía trifoliar para dar a conocer la normativa concertada.		Se logró un diseño que incorporara la imagen corporativa y que lograra captar la esencia de los principios de la institución para fijarlos como buenas prácticas de la comunicación interna.
3	Repartir los trifoliales.	Fueron entregados en días diferentes a la sede central y a la regional.	El diseño fue bien recibido por el personal.
4	Charla informativa sobre las nuevas disposiciones.	El personal fue receptivo.	El personal estuvo de acuerdo con las nuevas directrices y la mayoría ya adoptó la norma de dejar por escrito todo lo acordado con otros. Esta conducta debe ser reforzada para que se convierta en un hábito estable entre todo el personal.
Resultado de la Estrategia			
La comunicación interna es más ordenada.			

Estrategia: Fortalecer los canales de comunicación interna existentes		
Acción	Observaciones	Resultado
1	Diseñar guía trifoliar sobre el uso de los correos institucionales.	Se concretó un diseño claro y ordenado de los pasos para utilizar los correos institucionales.
2	Charla sobre el uso de los correos institucionales.	El personal está muy interesado en poder usar los correos.
3	Crear firmas para usar en correos antiguos.	El personal fue receptivo y muestra interés en empezar a posicionar los nuevos correos pero aún le resulta cómodo utilizar los anteriores.
4	Charla de comunicación digital	Se logró un diseño que incorpora la imagen de la institución y en el que se ve claramente la dirección de correo nueva de cada miembro del equipo.
5	Diseño de bifoliar sobre el uso de Whatsapp Web.	El personal muestra más confianza y motivación para utilizar herramientas digitales luego de la charla.
Resultado de la Estrategia		
El personal está sacando mejor provecho de los canales con los que contaba, especialmente de los correos institucionales.		
El personal está mejor capacitado para utilizar herramientas de comunicación digital.		

Estrategia: Complementar los canales de comunicación interna existentes		
Acción	Observaciones	Resultado
1	Crear grupo secreto de Facebook	El personal tuvo dudas por la privacidad.
2	Asesoría sobre el uso del grupo.	El grupo funciona correctamente para los propósitos marcados.
3	Instalar tablero de anuncios.	Las dudas fueron despejadas.
4	Instalar archivero de anuncios.	Se reactivó un tablero con el que la institución ya contaba.
5	Activar calendario en línea.	Poco a poco el personal ha empezado a colgar unos avisos.
6	Asesoría calendario en línea.	No ha pasado el primer mes con el tablero por lo que aún no hay notas archivadas.
7	Charla sobre importancia de la comunicación interna	Ya se han agregado los primeros eventos al calendario, todo el equipo está en sincronía respecto a las actividades pendientes.
Resultado de la Estrategia		
Surgieron pocas dudas por lo intuitivo del sistema.		
El personal se mostró receptivo y se identificó con el tema.		
La información sobre eventos fluye mejor y más ágilmente.		
El personal comienza a apropiarse de las nuevas herramientas.		

3.4.2 Fichas de Entrevistas Sobre Resultados

Tema: Estrategia de comunicación ejecutada
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, martes 23 de julio de 2018
Entrevistada: Lilian Márquez
Cargo: Administradora General
<p>Resumen de entrevista:</p> <p>Lilian Márquez manifiesta satisfacción con la estrategia de comunicación ejecutada, reconoce que será un reto para ella adaptarse a dejar constancia escrita de las decisiones que anteriormente solo se hablaban en persona o en teléfono pero lo asume como un reto positivo pues este nuevo orden la ayudará a llevar un mejor control y respaldo de su trabajo como contadora. Está segura de que la estrategia para una comunicación más ordenada funcionará mientras el personal se mantenga comprometido.</p> <p>Márquez espera que exista una mejor coordinación y sincronía entre la sede central y la regional derivada del nuevo espacio para coordinar por medio del grupo secreto de Facebook de la institución y el calendario en línea.</p> <p>También manifiesta sentirse motivada y con confianza para utilizar el correo institucional antes en desuso pues ahora que recibió asesoría sobre como activar su cuenta y como utilizarlo correctamente no tiene ningún impedimento, además se refuerzan con las nuevas firmas en las que además se puede acceder a las redes sociales de la institución.</p>

Tema: Estrategia de comunicación ejecutada
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, martes 23 de julio de 2018
Entrevistada: Samira Rivas
Cargo: Coordinadora de Proyectos
<p>Resumen de entrevista:</p> <p>Para Samira Rivas la institución se ve fortalecida de poder utilizar los correos institucionales, al igual que la utilización de Facebook que hace a la institución más visible con los grupos más jóvenes que la componen.</p> <p>Personalmente se ve fortalecida respecto al uso de redes sociales pues la charla de comunicación digital la ayudó a comprender y conocer varios aspectos nuevos para no tener miedo de utilizar estos medios prudentemente.</p> <p>Sobre la política de comunicación opina que es apropiada y muy relacionada con la dinámica de SERCATE, cree que aunque el inicio puede ser un esfuerzo el adaptarse a dejar más constancias escritas, a mediano y largo plazo es una fortaleza para tener un mayor orden y trabajar mejor, especialmente con el equipo de la sede regional.</p> <p>Sobre la firma para correos opina que es un gran avance respecto a lo que había anteriormente y ayuda a posicionar las redes sociales de la institución.</p> <p>Respecto al EPS en general afirma que es una gran contribución para una institución como SERCATE que por lo general no puede permitirse destinar fondos a fortalecimiento interno, manifiesta que su deseo es poder abrir todo un departamento de comunicación social.</p>

CONCLUSIONES

La Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa SERCATE es una organización con más de 20 años de trayectoria, años en los que gradualmente se ha adaptado a los cambios tecnológicos pero considerando el drástico salto de la tecnología digital en los últimos 10 años, no había sabido aprovechar todas las nuevas herramientas de comunicación (muchas de ellas gratuitas) a su disposición.

La institución está conformada por un personal muy diverso en cuanto a edad, etnia y contexto (urbano y rural), por lo que es necesario que todo material y toda comunicación tome en cuenta estos factores para que sea diseñado pensando en todos los miembros del equipo.

Una buena comunicación interna es la clave para el desarrollo exitoso de cualquier proyecto en equipo y contar con los canales óptimos para llevar a cabo esta comunicación es esencial para un intercambio eficiente y ágil de información.

RECOMENDACIONES

Para que la estrategia funcione por el mayor tiempo posible, es necesario que exista compromiso y constancia al momento de cumplir con la política de comunicación, por lo general las pequeñas faltas conllevan poco a poco a faltas mayores, por lo que lo mejor es ser estrictos desde un inicio, sin caer en la inflexibilidad de una burocracia obstaculizadora de procesos, pero si con el cuidado de ser constantes en las metas que el equipo de trabajo de la institución se ha propuesto y que han quedado asentadas en la Política de Comunicación Interna.

Por la rápida evolución de la tecnología es necesario actualizarse constantemente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación no son una excepción por lo que es recomendable que SERCATE esté pendiente de los adelantos para sacarles siempre el mejor provecho a las herramientas que puedan surgir. Debemos recordar que la tecnología está hecha para servirnos, por lo que no debemos tener miedo de conocerla y aprender a manipularla.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Diccionario de la Real Academia Española (s.f.)

Ágil

adj. Que actúa o se desarrolla con rapidez o prontitud.

Asertivo

adj. Psicol. Dicho de una persona: Que expresa su opinión de manera firme.

Asociación

Conjunto de los asociados para un mismo fin y, en su caso, persona jurídica por ellos formada.

Burocrático

Administración ineficiente a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas.

Capacitación

Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Contexto

Entorno físico o de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho.

Desarrollo

Sucedir, ocurrir o tener lugar.

Digital

Dicho de un aparato o de un sistema: Que presenta información, especialmente una medida, mediante el uso de señales discretas en forma de números o letras.

Diverso

adj. De distinta naturaleza, especie, número, forma, etc. Eficiente

Empatía

Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

Encuesta

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

Entrevista

Tener una conversación con una o varias personas para un fin determinado.

Equipo

Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados.

Esencial

Sustancial, principal, notable.

Estrategia

Arte, traza para dirigir un asunto.

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

Evolución

Dicho de un organismo o de otra cosa: Desenvolverse o desarrollarse, pasando de un estado a otro.

Inflexible

Que por su firmeza y constancia no se conmueve ni se doblaga, ni desiste de su propósito.

Institución

Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

Interno

Que está en la parte de adentro.

No lucrativo

Que no produce utilidad ni ganancia.

Política

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

Preeminencia

Privilegio, exención, ventaja o preferencia que goza alguien respecto de otra persona por razón o mérito especial.

Principio

Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta.

Proceso

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

Retroalimentación

Respuesta a un estímulo previo.

Servicio

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Técnico

Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte.

Tecnología

Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Trayectoria

Curso que, a lo largo del tiempo, sigue el comportamiento o el ser de una persona, de un grupo social o de una institución.

BIBLIOGRAFÍA

Mora, Y. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mariño, Venezuela: Ministerio del poder Popular para la Educación Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño.

Avendaño y Avendaño, I. Y. M. (2012). *Propedéutica Periodística*. Guatemala, Guatemala: Paz Editores.

EGRAFÍA

Google Scholar

EAE Buisness School. (2017, 13 enero). Medios y canales para la comunicación interna corporativa. Recuperado 14 febrero, 2018, de <https://www.eae.es/actualidad/noticias/medios-y-canales-para-la-comunicacion-interna-corporativa>

Escobar, A. M. (s.f.). Determinismo Tecnológico. Recuperado 14 febrero, 2018, de http://www.academia.edu/11571855/Determinismo_Tecnol%C3%B3gico_-_McLuhan

Johnson & Onwuegbuzie, R. Y. A. (2004, agosto). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. Recuperado 15 febrero, 2018, de <http://mintlinz.pbworks.com/w/file/attach/83256376/Johnson%20Mixed%20methods%202004.pdf>

Ejemplo de. (2013). Ejemplo de Encuesta Telefónica. Recuperado 14 febrero, 2018, de

Real Academia Española. (s.f.). Términos. Recuperado 22 julio, 2018, de <http://www.rae.es/>

ANEXOS

Modelo de entrevistas

Modelo 1 Tema: Diagnóstico de la Comunicación Interna en SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, febrero 2018
Entrevistada: Nivia López
Cargo: Directora General de SERCATE

1. ¿Cómo evalúa la comunicación entre los trabajadores de la institución?
2. ¿Le gustaría mejorar algo de la comunicación entre los trabajadores de la institución?
3. ¿Cree que los canales de comunicación entre personal con los que cuenta la institución son suficientes?
4. ¿Cree que los canales de comunicación interna con los que cuenta la institución son eficientes?
5. ¿Ha tenido algún problema derivado de la mala comunicación dentro de la institución?
6. ¿Los trabajadores se muestran receptivos a la información emitida desde la dirección?
7. ¿Tiene problemas para comunicarle información a algún departamento de la institución?
8. ¿Con que departamento se le dificulta más transmitir o recibir información?
9. ¿Por qué?
10. ¿Cuál es la principal fortaleza en la comunicación dentro de la institución?
11. ¿Qué le gustaría mejorar en la comunicación dentro de la institución?
12. ¿Le gustaría tener nuevos canales de comunicación con los trabajadores de la institución?
13. ¿Cuáles son sus canales predilectos para emitir y recibir información de la institución?
14. ¿Por qué?

Modelo 2 Tema: Diagnóstico de la Comunicación Interna en SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, febrero 2018
Entrevistada: Samira Rivas
Cargo: Coordinadora de Programas

1. ¿Cómo evalúa la comunicación entre los trabajadores de la institución?
2. ¿Le gustaría mejorar algo de la comunicación entre los trabajadores de la institución?
3. ¿Cree que los canales de comunicación entre personal con los que cuenta la institución son suficientes?
4. ¿Cree que los canales de comunicación interna con los que cuenta la institución son eficientes?
5. ¿Ha tenido algún problema derivado de la mala comunicación dentro de la institución?
6. ¿Los trabajadores se muestran receptivos a la información emitida desde coordinación?
7. ¿Tiene problemas para comunicarle información a algún departamento de la institución?
8. ¿Con que departamento se le dificulta más transmitir o recibir información?
9. ¿Cuál es la principal fortaleza en la comunicación dentro de la institución?
10. ¿Qué le gustaría mejorar en la comunicación dentro de la empresa?
11. ¿Le gustaría tener nuevos canales de comunicación con los trabajadores de la institución?
12. ¿Cuáles son sus canales predilectos para emitir y recibir información de la institución?
13. ¿Por qué?

Modelo de encuestas

1. Edad _____ Sexo _____
2. Tiempo de trabajar con SERCATE _____
3. Escolaridad _____
4. ¿A cuáles de estas herramientas tiene acceso?
Teléfono Celular _____ ¿Con acceso a internet? Si _____ No _____
Teléfono de Casa _____
Computadora _____
Internet _____
Facebook _____
Whatsapp _____
Correo electrónico _____
5. ¿Con qué regularidad tiene acceso a Internet?
Diariamente _____
3 veces por semana _____
2 veces por semana _____
1 vez por semana _____
Otro _____
6. ¿Cómo calificaría la comunicación dentro de la institución?
Excelente _____ Buena _____ Mala _____ Regular _____
7. ¿Considera que la información de trabajo le llega con rapidez?
Si _____ No _____ A veces _____
8. ¿Considera que la información de trabajo le llega con claridad?
Si _____ No _____ A veces _____
9. ¿Se le ha dificultado realizar alguna actividad del trabajo por falta de información?
Si _____ No _____ A veces _____
10. ¿Se le ha dificultado entender alguna información proporcionada por la institución?
Si _____ No _____ A veces _____
¿Por qué? _____
11. ¿Cómo resuelve sus dudas sobre la información proporcionada por la institución?
Pregunta a la coordinadora _____ Pregunta a promotora _____
Pregunta a la directora _____ Nunca he tenido dudas _____
Otra _____
12. ¿Cuáles son los canales de comunicación entre trabajadores de la institución que le resultan más útiles?
Cara a cara _____
Teléfono institucional _____
Teléfono celular _____
Grupo de Whatssapp _____
Facebook _____
Memos y Circulares _____
Otro _____
¿Por qué? _____

Transcripción textual de entrevistas

Transcripción textual de entrevistas del diagnóstico

Tema: Diagnóstico de la Comunicación Interna en SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 09 de febrero de 2018
Entrevistada: Nivia López
Cargo: Directora General de SERCATE

1. ¿Cómo evalúa la comunicación entre los trabajadores de la institución?

Es buena, se da en un marco de respeto, independientemente al cargo jerárquico, en mucha confianza, incluso el trabajador además de preguntar puede hacer sugerencias abiertamente.

2. ¿Le gustaría mejorar algo de la comunicación entre los trabajadores de la institución?
Que el personal tenga acceso y conocimiento al manejo de redes, algo en que encuentro una limitación incluso personal.

Niveles diferentes de personal, el técnico que tiene menos dificultades por su conocimiento y manejo de redes pero en el caso del personal de campo a lo más que pueden llegar muchas veces es al uso de celular sin internet y eso sí sería de reforzarlo.

3. ¿Cree que los canales de comunicación entre personal con los que cuenta la institución son suficientes?

Si, son suficientes. Esperando potenciarse a comunicación externa y sensibilización. En cuanto al manejo de redes, estamos apenas explorando y descubriendo, es algo muy reciente para la institución. Acabamos de empezar a darnos a conocer con una página web y una fan page, sin tanta audiencia todavía.

Un fin principal de la institución es formar/educar e informar por lo que nos interesa poder utilizar las nuevas plataformas, empezando por la comunicación nuestra.

4. ¿Cree que los canales de comunicación interna con los que cuenta la institución son eficientes?

Es funcional en tanto que el personal no es tan amplio pero en la medida en que se involucra más personal si aumentan las dificultades y necesidades.

5. ¿Ha tenido algún problema derivado de la mala comunicación dentro de la institución?

Primero entendiendo los niveles de las personas con que nos comunicamos (educativos), dependiendo de eso se puede utilizar un lenguaje más técnico o uno más sencillo porque por ejemplo en un caso, una promotora es casi monolingüe, su español es muy limitado y hasta que en una ocasión nos hizo ver que si hablamos muy rápido en español, luego de 6 palabras ella ya no capta bien lo que se le dice, yo no me había percatado. Hay que entender los niveles.

Si son materiales escritos igual, no se puede escribir un material igual para todos, tratamos de hacer digeribles, que sean sencillos.

Hay que reforzar esto constantemente pues muchos de los técnicos que vienen hay que recordarles esto constantemente para que todos estemos en la misma sintonía.

En la institución contratamos muchos especialistas, algunos los llevamos a que den charlas en el campo, priorizando siempre la educación popular tenemos que ver que lo que ellos hablan con las mujeres sea comprensible.

Todos nuestros materiales son mediados pedagógicamente con base en la educación popular.

6. ¿Los trabajadores se muestran receptivos a la información emitida desde la dirección?
Si
7. ¿Tiene problemas para comunicarle información a algún departamento de la institución?
A los del campo
8. ¿Cuáles son sus canales predilectos para emitir y recibir información de la institución?
Cara a cara, después llamada telefónica
9. ¿Por qué?
Para entrar en confianza de poder comunicar y que te respondan inmediatamente si existe la total comprensión o no de lo que se intenta comunicar.

Otros:

Por el área en que trabajamos y que constantemente tenemos que comunicarnos con mujeres de comunidades rurales, ellas tampoco cuentan con el acceso a tecnologías modernas, su nivel de escolaridad también es una limitante, más en las mujeres. Entonces tomamos en cuenta también el horario de las personas que también es diferente en el campo, ahí el tiempo es relativo, suelen utilizar más “en la mañana”, en la “tarde”, “medio día”, si utilizan también las horas fijas pero es relativo para muchos por lo que tenemos que adaptarnos y a veces se vuelve difícil ponerse de acuerdo.

Tema: Diagnóstico de la Comunicación Interna en SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 09 de febrero de 2018
Entrevistada: Lilian Márquez
Cargo: Contadora General

1. ¿Cómo evalúa la comunicación entre los trabajadores de la institución?

Por el momento, bien, antes no, ahora si me gusta. Ahora es muy fluida.

En principio me gusta porque de parte de dirección si se han llevado los canales de comunicación y que en este momento la junta directiva está más enterada de lo que hacemos internamente y se está en sintonía. En este momento la dirección no hace nada sin consensuar con la junta y la asamblea, no como antes que era más autoritaria la dirección.

2. ¿Le gustaría mejorar algo de la comunicación entre los trabajadores de la institución?

Tal vez que en este caso los miembros de junta directiva también hagan visitas de campo porque no es lo mismo que solo dirección informe a que ellos también puedan participar.

3. ¿Cree que los canales de comunicación entre personal con los que cuenta la institución son suficientes?

Ahorita con la cuestión de los correos que no los estamos usando todavía, entonces como que si ya están hay que darle pues, activarlos. Y que son correos institucionales porque el problema está ahorita en que nosotros tenemos correos y correos personales que también se usan para cuestiones laborales. Por ejemplo yo tengo el lilian.márquez arroba gmail y hay casos de gente que ya no trabaja aquí y todavía usa un correo de sercate, por eso es necesario tener el control de esos correos institucionales.

Porque así si la persona se va, deja el correo y viene otra persona y ya puede usar el mismo o se cierra. Porque por ejemplo se fue el anterior director y le dejó el correo a la nueva directora, cualquier cosa ella puede ir a buscar la información, porque hay mucha información allí.

Una debilidad en cuestiones de comunicación que yo miro es esa, otro ejemplo es E, también tiene un correo donde aparece sercate, no hay control.

Y al final toda esa información le pertenece a sercate, no es de yo me voy y me voy con todo y al momento eso no se ha regularizado.

4. ¿Cree que los canales de comunicación interna con los que cuenta la institución son eficientes?

Por el momento pienso que si, incluso por el whatsapp hemos creado grupos pero sí debería normarse que los grupos de trabajo sean solo para eso porque mandan una cantidad de cosas que no son de la institución por ejemplo como institución somos laicos y ese contenido debería normarse.

Hasta pueden crearse problemas personales con ese contenido, hay que definir el contenido.

5. ¿Ha tenido algún problema derivado de la mala comunicación dentro de la institución?

Antes si teníamos varias dificultades porque ya no sé, por ejemplo con una ex trabajadora ya no se hablaba, todo era por medio de correo porque ella tergiversaba mucho. O siempre con testigos, ese fue un caso muy específico pero así se evitaban dificultades que podían afectar a la institución o a las personas.

6. ¿Los trabajadores se muestran receptivos a la información emitida desde coordinación?

Ahorita sí, lo platicamos y así lo trabajamos. Trato la manera de que si hay alguna indicación que sea por correo pero si no por teléfono, en mi caso lo hago dependiendo de la persona. Por ejemplo con esta compañera yo tuve muchos problemas porque en cuestiones de viáticos habíamos quedado en que se iba a dar alimentación por tiempo y si alguien iba al campo todo el día sercate si podía dar su almuerzo pero si ibas a ir solo en la mañana no se cubre almuerzo, entonces ella dijo que no se le estaba autorizando comida, solo a la otra compañera y ella ya sabía esa dinámica y se agarró de que era algo personal. Todo debe quedar muy claro para pedir las autorizaciones correspondientes.

Al final antes de que cesaran sus labores la solución fue hablarle todo por correo electrónico para que quedara asentado.

7. ¿Tiene problemas para comunicarle información a algún departamento de la institución?

En el campo el problema es que si yo quiero ponerme de acuerdo inclusive con alguien que tiene internet, ella, la capacidad de su teléfono no da para mucho, en ese caso yo veo mucha limitante porque si yo le quiero mandar un correo no lo mira porque no puede o no tiene, en su caso o a ella le da miedo la tecnología. Sería bueno que como sercate reforcemos a quienes más lo necesiten. Para que entre en el círculo de bueno, ahí te lo mandé, revisálo y ya.

8. ¿Cuál es la principal fortaleza en la comunicación dentro de la institución?

Comparado con las debilidades que teníamos antes, todo estaba muy dividido, en este momento es una gran fortaleza que estamos trabajando como comunicación integrada, no por proyecto, ahorita que entren más proyectos debe seguir esa unidad como institución, que es la fortaleza ahora.

9. ¿Cuáles son sus canales predilectos para emitir y recibir información de la institución?

Por teléfono, normalmente si yo tengo que llamar, yo prefiero llamar que tener que escribir un correo, porque es muy limitado mi tiempo y todavía tener que hacer eso, pero como digo, va a depender también de la persona, hay unas con las que si hay que dejar un registro.

Tema: Diagnóstico de la Comunicación Interna en SERCATE
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 09 de febrero de 2018
Entrevistada: Samira Rivas
Cargo: Coordinadora de Programas

1. ¿Cómo evalúa la comunicación entre los trabajadores de la institución?

Creo que actualmente es bastante buena, por ser un grupo pequeño, no hay tanta formalidad, hemos tratado tener una comunicación más ágil, personal, de confianza.

2. ¿Le gustaría mejorar algo de la comunicación entre los trabajadores de la institución?

De repente si, tal vez ser un poco, dependiendo del caso o nivel con quien nos comunicamos, creo que ahora por ejemplo, en un proyecto, las compañeras se comunican con la coordinadora pero a veces las compañeras no tiene tan claro por parte de las compañeras del campo una ruta de comunicación. Para que ellas tengan claros los distintos niveles de comunicación. Cuando los proyectos son muy grandes ellas se pierden o se saltan jerarquías y compañeras que no pasan por la coordinadora, no la ubican correctamente, en esta época si se ha tratado de fortalecer esa imagen.

Es necesario que ellas conozcan y se establezca hasta qué punto le corresponde a una coordinadora resolver algo y hasta qué punto se debe trasladar algo a la dirección o a administración.

3. ¿Cree que los canales de comunicación entre personal con los que cuenta la institución son suficientes?

Si, es suficiente. Si se valora mucho la cuestión personal y si es buena cuando no es de toma de decisiones pero a veces da un poco de pena porque entonces y porque a mí me paso, el “tu me dijiste” y no lo recuerdas entonces si sería bueno definir qué es lo que tiene que quedar asentado.

Decisiones de carácter tal vez administrativo o de las comunidades, a veces lo estás diciendo pero luego se queda en el aire o no se hace como corresponde. Determinar hasta donde es necesario que cosas queden por escrito y cuando no sería importante.

Cuando se vean implicadas decisiones trascendentales se debe asentar.

4. ¿Ha tenido algún problema derivado de la mala comunicación dentro de la institución?

Falta de asentar por escrito. Pero nada directamente.

5. ¿Los trabajadores se muestran receptivos a la información emitida desde coordinación?

A veces te quieren cambiar un poco las palabras. O se usa utilitariamente. Por eso la importancia de que se defina que asentar por escrito.

6. ¿Tiene problemas para comunicarle información a algún departamento de la institución?

Es más difícil con las personas en el campo, muchas veces la relación se fortalece más entre las personas que están en la sede departamental y la señoras, más con las personas que con la institución, en parte es razonable porque nos vemos pocas veces cara a cara con las personas comunitarias, no sé si se pudiera hacer un boletín o algo para que tengan más presente la labor de sercate. Y también una forma de tener una vía de vuelta en que ellas nos trasladen también la información que consideran importante.

A veces la información de las compañeras en terreno no se socializa mucho, en los espacios de diálogo con ellas (las promotoras). Se pierde mucha información de la que las señoras comparten en las reuniones mensuales porque no hay forma de registrarlas.

A veces es muy difícil porque muchas compañeras no hablan mucho, crear un ambiente para esa posibilidad de apertura desde su experiencia y no simplemente del proyecto si no de sus comunidades, sus vidas, como lograr ese ambiente de confianza sería importante para conocer sus perspectivas de la comunidad y el municipio, sería muy enriquecedor para la institución.

7. ¿Cuál es la principal fortaleza en la comunicación dentro de la institución?

Lo principal es que es bastante ágil, no es engorroso y que hay confianza en decir y sugerir, compartir los pensamientos. Comentar problemáticas, etc.

8. ¿Cuáles son sus canales predilectos para emitir y recibir información de la institución?

Casi uso mucho correo electrónico y cara a cara.

9. ¿Por qué?

El correo ele me gusta porque queda un registro y cara a cara por lo inmediato pero puede que se olvide.

Transcripción textual de entrevistas de la ejecución.

Tema: Estrategia de comunicación ejecutada
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, viernes 23 de julio de 2018
Entrevistada: Lilian Márquez
Cargo: Contadora General

1. ¿Le ha sido útil el proyecto ejecutado?

Pues en el caso de lo que creaste en Facebook me parece porque es un medio que va a ser más dinámico, sobre todo porque como el Facebook está de moda, en el whatsapp el grupo también para que esté uno en sintonía no solo con el trabajo que uno hace en la oficina central como en la regional.

2. Respecto a la política de comunicación ¿cree que sí será útil, es realista?

Ahí sí que es de que todos entremos en la dinámica porque puede estar ahí pero si no la llevamos a cabo pues el papel aguanta con todo, lo que necesitamos en este momento es que todos entremos en la dinámica de ejecutarlo como se dice, para que se logre todo lo que se plantea en la política.

3. ¿Qué retos encuentra en el cumplimiento de la política?

Ahí sí que cómo dice aquí el manejo de la información porque a veces hay cosas que si son tan importantes uno enviarlas porque a veces piensa uno que por teléfono quedan resueltas pero si es necesario que toda la información ahí si que importante sea por algo escrito. Creo que si es lo que más me va a costar la comunicación escrita pero son retos.

4. ¿La encuentra útil o importante?

Si es importante, si se motiva, en mi caso como contadora si es importante que yo me respalde con la información escrita.

5. ¿Se siente más motivada a usar los correos institucionales con la nueva firma?

La firma pues si yo siempre tengo abiertos los correos pero yo pienso que el hecho de que hayas puesto también la página web, el Facebook, el Instagram si le va a dar más peso verdad porque como el Gmail no son correos institucionales es un correo cualquiera lo puede crear y todo, entonces le va a dar más peso a lo que se está mandando.

Tema: Estrategia de comunicación ejecutada
Lugar y Fecha: Oficina Central de SERCATE, Zona 8 de Mixco, Guatemala, Guatemala, martes 23 de julio de 2018
Entrevistada: Samira Rivas
Cargo: Coordinadora de Proyectos

1. ¿Le ha sido útil el proyecto ejecutado?

La verdad es que creo que sí, personalmente conocí varias cosas que no conocía, por ejemplo esta charla que nos diste sobre la comunicación digital que no la conocía digamos y eso va a servir institucionalmente obvio.

Pero creo que institucionalmente tener y agilizar toda la cuestión de correos institucionales nos viene a dar una fortaleza, las páginas de Facebook igual y todo eso creo que nos da una fortaleza, somos un poco más visibles y espero que eso contribuya en el futuro que otras organizaciones nos conozcan y ante todo ver también como tenemos un impacto con las comunidades con que trabajamos porque por ejemplo con los jóvenes, ellos tan conectados, es un medio para llegar a ellos principalmente que quizá a futuro podamos idear otras cuestiones que nos permitan realmente contribuir a que los chavos.

Los que están más conectados puedan acceder a otros contenidos o realmente llegar a utilizar las redes como una herramienta, creo que a partir de ahorita que estamos iniciando podríamos ya ir repensando en cómo utilizar estas tecnologías para promover el trabajo que hacemos, incidir más pienso en los jóvenes y los niños que es dónde hay más acceso a las tecnologías porque las señoras pues todavía tienen un poco de temor, si ves digamos la interacción en redes es mucho más por ejemplo de las promotras, de las más jovencitas que no tienen miedo.

2. ¿La charla de comunicación digital te ayudo a perder un poco ese miedo?

Si bastante, cómo te decía contribuyó a conocer un poco más y tener mayor libertad, sentirme con mayor libertad en usar las redes, siempre con precaución pero me sirvió para usarlas de mejor forma.

3. ¿Te ves usando el grupo en Facebook y el calendario?

Pienso que es una buena herramienta para la planificación creo que en el momento en que ya entren las compañeras de la costa va a ser mucho mucho mejor.

Sobre la política de comunicación:

Si está muy relacionada con nuestra dinámica y te digo es bien importante tener esa política principalmente para mejorar no solo la comunicación si no la interrelación, principalmente con las compañeras que no están aquí si no en la sede regional, es fundamental para nuestro trabajo encontrar esos canales ágiles de comunicación.

4. ¿Se te dificulta cumplir con la política de comunicación?

Creo que de repente al principio puede ser tal vez un poquito de recarga pero no creo tanto, quizá más bien nos facilita si nos facilita la comunicación incluso podría disminuir tener que viajar mucho, pienso que podría ser una forma ágil de comunicarnos con las compañeras en la costa y sobre todo que quede registro de esa comunicación, creo que eso va a ser fundamental.

5. Sobre la firma:

La firma creo que si nos va a dar mayor visibilidad porque no es lo mismo tener un correo de Gmail que un correo institucional y que también lo ágil que dese ahí a quién le envíes correo pueden acceder a información institucional más amplia que creo que eso también mejorara la comunicación con otras instancias, hacia afuera nos va a dar más chances de que conozcan más a sercate sin tener que escribir tanto o repetir lo que ya está en las redes.

6. ¿Cuál es su opinión en general del plan del EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

Mira la verdad que es importante, interesante ante todo que trasciendan de hacer los EPS en empresas privadas y eso que realmente a ustedes les permitan hacerlo en organizaciones como la nuestra que estamos siempre sostenidos a través de proyectos, muchas veces fondos para el fortalecimiento institucional y la comunicación principalmente no lo dan porque lo ven como algo que no lo pueden medir muchas veces y el que ustedes puedan ayudar a establecer políticas y procesos en instituciones como la nuestra es bien importante y creo que la USAC está logrando un rol más importante para promover los derechos de la ciudadanía de alguna forma.

Fotografías



Imagen I: Personal de SERCATE y epesista Miriam Hernández, en actividad de la sede regional, San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez.



Imagen II: De izquierda a derecha: Nivia López, Directora General y Samira Rivas, Coordinadora de Proyectos de SERCATE.



Imagen III: Epesista, Miriam Hernández impartiendo charla sobre la importancia de la comunicación interna dentro de la institución.



Imagen IV: Entrega oficial de material por parte de epesista, Miriam Hernández a Samira Rivas, Coordinadora de Proyectos de SERCATE.



Imagen V: De izquierda a derecha: Lilian Márquez, Administradora General, Nivia López, Directora General, Samira Rivas, Coordinadora de Proyectos de SERCATE y epesista: Miriam Hernández.

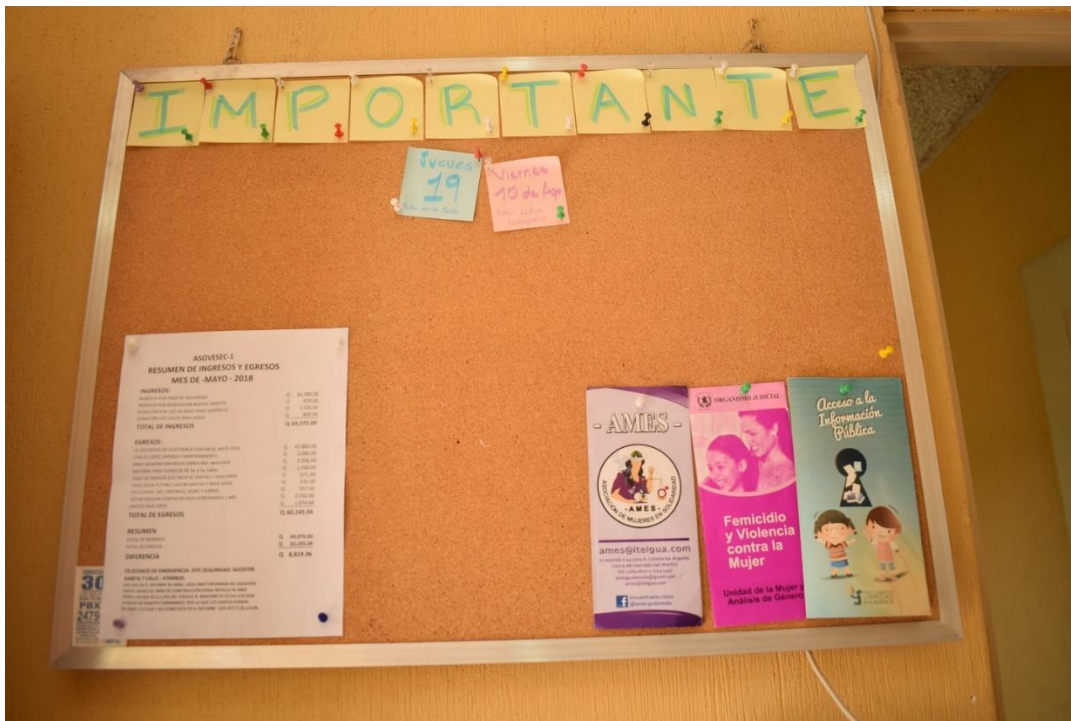


Imagen VI: Tablero de anuncios re-instalado como parte de las estrategias de comunicación.

Materiales

Diseño de firmas para correos electrónicos

Ejemplos de firmas creadas por la epesista, Miriam Hernández para las 3 cuentas principales de la institución, el diseño es adaptable para todos los cargos.

Nivia López

Directora General

direccion@sercate.org



Tel. (502) 2479-6021 y (502) 2479-6003
SERCATE, Guatemala, Guatemala

Samira Rivas

Coordinadora de Proyectos

coordinacionprog@sercate.org



Tel. (502) 2479-6021 y (502) 2479-6003
SERCATE, Guatemala, Guatemala

Lilian Márquez

Administradora General

administracion@sercate.org



Tel. (502) 2479-6021 y (502) 2479-6003
SERCATE, Guatemala, Guatemala

Guías Diseñadas

Una buena comunicación es la clave

La comunicación interna en la institución es toda la que se da entre personas que laboran dentro de la misma.

Como trabajadoras y trabajadores de SERCATE, esperamos que exista claridad y confianza al comunicarnos siempre en un ambiente de respeto, igualdad y responsabilidad.



Política de Comunicación Interna

Información clara, oportuna y entendible para un ambiente laboral agradable y eficiente.



Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa
11 Aven. 8-76, Sector C-1, San Cristóbal 5, Zona 8 de Mayo, Guatemala, Centro Américo

Portada, contraportada y lomo del trifoliar sobre la política de comunicación interna.



Política de comunicación interna

Pequeña guía sobre cómo debe ser la comunicación entre compañeras y compañeros, de la Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa, SER-CATE.

Principios de la Comunicación Interna en la Institución

Comunicación Horizontal: Esto significa que debe existir un trato igualitario y de respeto con todas y todos los miembros de la institución. Sin importar los cargos que cada una desempeñe, se espera que exista confianza y cordialidad entre todas.

Respeto: Todos los seres humanos somos iguales en dignidad y derechos sin importar la edad, cargo, autogénesis en la institución, la forma de comunicarnos debe ser siempre respetuosa, todas las y los miembros del equipo tienen algo que aportar.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de alguien más. Es importante ser conscientes de las necesidades que cada miembro del equipo tiene en el desempeño de su trabajo para poder facilitarlo, así como reconocer los esfuerzos y logros de cada uno.

Principios Institucionales

En toda nuestra comunicación es importante recordar que como institución nos regimos por los principios de Derechos Humanos, Igualdad, Lucha Contra todo Tipo de Discriminación y Violencia, Respeto a la Naturaleza, Democracia y Pluralismo.

Manejo de información importante

Con información importante nos referimos a toda información que genere responsabilidad sobre quién la da o quién la recibe. Especialmente compromisos laborales de envío de información, documentos, contactos, entre otros.

Para estos casos se recomienda: Utilizar correo electrónico, whatsapp, memo o circular que deje una constancia física sobre la información emitida. Preferentemente medios electrónicos; pues también dejan una constancia de envío.

Lo mismo para los acuerdos, debe quedar escrita la decisión tomada por dos o más miembros del personal.

Jerarquía

Aunque la forma de comunicación es horizontal, se debe tomar en cuenta que para el ordenado funcionamiento de la institución existe un orden jerárquico de cargos.



Este orden es relevante para la resolución de posibles conflictos o dudas que deben pasar por las instancias correspondientes antes de llegar a las superiores, así como para la adecuada rendición de cuentas e informes.

- Directora General
- Administración General
- Coordinadoras de Proyectos
- Gestoras Municipales
- Promotoras Comunitarias

Resolución de conflictos

Se recomienda entonces que resolvamos dudas dentro de nuestro mismo grupo primero, si es un conflicto, lo mejor es que lo planteemos primero con quien tengamos la discrepancia. En caso de que el problema no se resuelva o que esta medida no sea posible, debemos comunicarlo a una instancia superior.

Comunicación asertiva

Significa que expresamos lo que pensamos, sentimos, necesitamos y obtenemos en concordancia, sin pasividad ni agresividad.

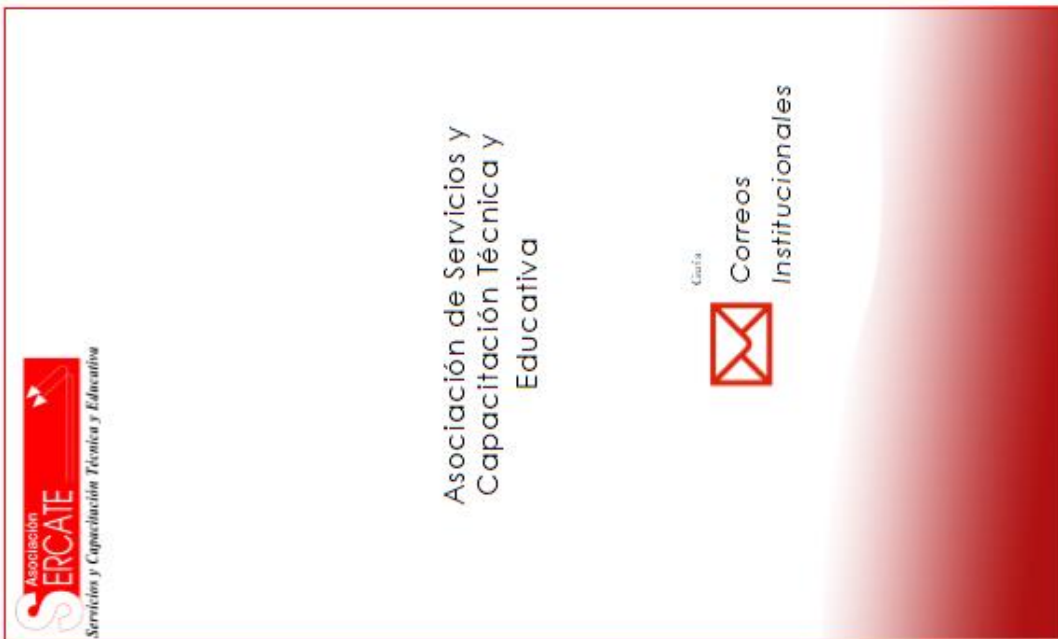
Es expresarnos con confianza y respeto.

Directorio

Dirección General:
direccion@sercate.org

Coordinadora de Proyectos:
coordinacionprog@sercate.org

Coordinadora de Proyectos
coordinacionstich@sercate.org



Portada y contraportada de bifoliar sobre uso de los correos institucionales.

Guía Práctica

Correo Institucional

Un correo institucional cuenta con un dominio propio, esto quiere decir que en vez de finalizar @maracaomerica, contará con una terminación propia, en este caso @sercate.org

Por ser un medio asociado directamente a SERCATE, es importante utilizarlo con responsabilidad, únicamente para asuntos de trabajo.

Uso

Funciona como un correo normal pero para acceder a él por primera vez debes seguir estos pasos:

Paso 1

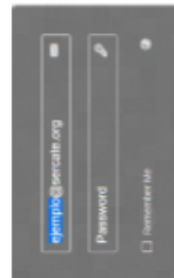
Entra al navegador de tu preferencia, en la barra de direcciones escribe: sercate.org/mail y presiona Enter en el teclado.



Entrarás a la sección de correos del dominio de SERCATE

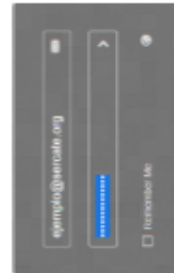
Paso 2

En la primera casilla ingresa el correo que se han asignado previamente en SERCATE.



Paso 3

En la casilla "Password", escribe la contraseña generada: s3rc4t30RG2017.



Paso 4 Presiona Enter en el teclado.

Paso 5

En la esquina superior derecha del navegador, haz clic en el ícono rojo de usuario y a continuación haz clic en Configuración



Paso 6

En el menú que se desplegó al lado izquierdo del navegador, selecciona la opción Contraseña y llena los campos como se solicitan.

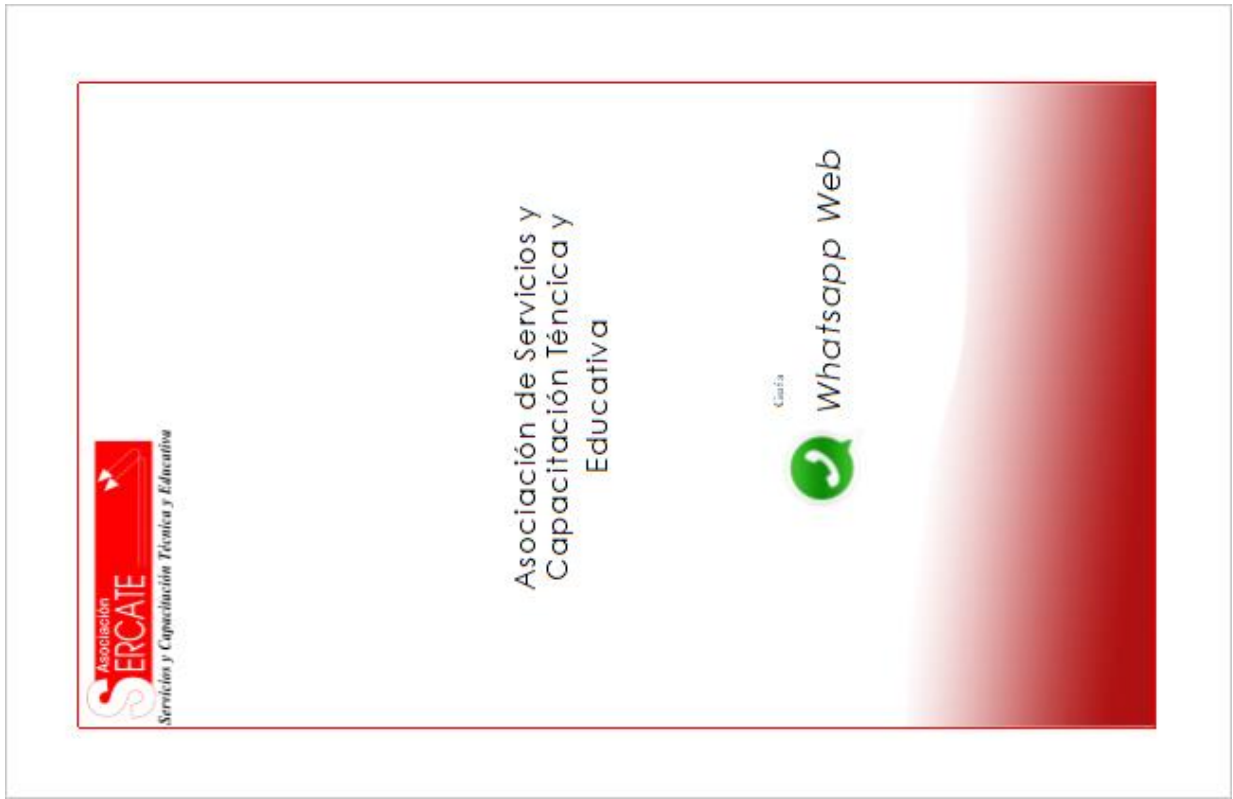


Paso 7

Haz clic en "Establecer nueva contraseña".

¡Listo!

Ya puedes utilizar tu correo institucional, para mayor seguridad recuerda siempre cerrar sesión cuando termines de usarlo.



Portada y contraportada de bifoliar sobre el uso de Whatsapp Web.

Guía Práctica

Whatsapp

WhatsApp es una aplicación gratuita de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes. Es propiedad de WhatsApp Inc. Según datos del 2016, superó a los 1 mil millones de usuarios a nivel mundial. Por lo que no es extraño que sea la aplicación de mensajería más utilizada por el personal de SERCATE.

WHATSAPP WEB

Es una versión gratuita para que podamos usar whatsapp desde una computadora.

¿CÓMO FUNCIONA?

Es exactamente igual que la aplicación para el teléfono. Una vez hemos iniciado sesión en un teléfono inteligente sólo necesitamos crear a la página de whatsapp y escanear un código.

A continuación mostramos cómo hacerlo:

Paso 1

Abrir un navegador de internet en el ordenador.

Paso 2

En la barra de direcciones del navegador escribir: web.whatsapp.com
Veremos esto:



Código QR (Quick Response=Respuesta Rápida).

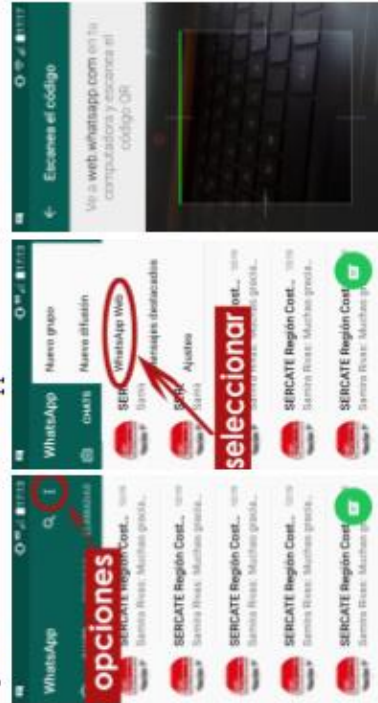
Paso 3

Abrir whatsapp en nuestro teléfono celular.

Paso 4: Ir a opciones .

Paso 5: Seleccionar WhatsApp Web

Se abrirá una cámara (escaner)



Paso 6: Enfoca con el escáner del teléfono celular que acaba de abrirse, el código QR, que aparece en la pantalla del ordenador.

¡Listo! Podrás utilizar todas las opciones de tu WhatsApp desde el ordenador. (Contacto, enviar mensajes, adjuntar archivos, descargar archivos, etc.)

La sesión se cerrará automáticamente cuando tu celular esté desconectado del internet o cuando inicies sesión en otro ordenador.

Planillas de Asistencia a Charlas



EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
 Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación

Institución: Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa –SERCATE-

Actividad: Charla sobre la importancia de una buena comunicación interna		Fecha: 21/05/2018	
Lugar: Sede Central SERCATE, Mixco			
No.	Nombre	DPI	Cargo
	Gilian Marlene Márquez Borzanga	225348950 0101	Contadora General
	Samira Rivas	1796 67246 0101	Coordinadora de Proyectos
	Nivia López Herrera	217755453 1324	Directora /Sercate



[Signature]
 Samira Leónor Rivas Aguilar
 Coordinadora de Proyectos
 Responsable de epesista en la institución

[Signature]
 Epesista: Miriam Gabriela Hernández López
 DPI: 2262-98949-1324
 Carné: 201115097



EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Institución: Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa –SERCATE-

Actividad: Charla sobre política de comunicación interna		Fecha: 19/07/2018	
Lugar: Sede Regional Suchitepéquez			
No.	Nombre	DPI	Cargo
	Alba Isabel Robles Tzep	1502890701009	Gestora
	Glenda Maribel Oxellana Lara	7510863481013	Gestora.
	Nivia López Herrera	2177554531324	Directora
	Lilian Marlene Miquiz Boranzana	2253488500101	Contadora General
	Samira Rivas	1796672960101	Coordinadora Proyectos



[Handwritten Signature]
 Samira Leonor Rivas Aguilar
 Coordinadora de Proyectos

Responsable de epesista en la institución

[Handwritten Signature]
 Epesista: Miriam Gabriela Hernández López
 DPI: 2262-98949-1324
 - Carné: 201115097



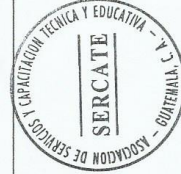
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Institución: Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa –SERCATE-

Actividad: Charla sobre comunicación y tecnología digital Fecha: 19/07/2018

Lugar: Sede Regional Suchitepéquez

No.	Nombre	DPI	Firma	Cargo
	Alba Esabel Robles TzeP	1802890201009		Gestora
	Glenda Maribel Orellana Lara	2510863481013		Gestora
	Alejandra Tolero	1970913421001		Coordinadora de Proyecto
	Nivia López Herrera	217554531324		Directora
	Lilian Marlene Márquez Lorenzana	2253489500101		Contadora General
	Samira Rivas	1796672460101		Coordinadora Proyectos



Epesista: Miriam Gabñela Hernández López
 DPI: 2262-98949-1324
 Carné: 201115097

Samira Leonor Rivas Aguilar
 Coordinadora de Proyectos
 Responsable de epesista en la institución



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno(a): Miriam Gabriela Hernández López

No. Carné y DPI: 201115097/ 2262-98949-1324

Jefe o Encargado (a): Samira Rivas, Coordinadora de Programas


Institución o Empresa: Asociación de Servicios y Capacitación Técnica y Educativa

Supervisor de EPSL: Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 16 / Al: 18	Mayo	-	-	8	8	8	x	24 hrs.
2	Del: 21/ Al: 25	Mayo	8	x	9	8	x	x	25 hrs.
3	Del: 28/ Al: 31	Mayo	8	8	8	8	x	x	32 hrs.
4	Del: 04/ Al: 08	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
5	Del: 11/ Al: 15	Junio	8	8	8	9	8	x	41 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	10	x	x	34 hrs.
8	Del: 02/ Al: 06	Julio	8	8	x	8	8	x	32 hrs.
9	Del: 09/ Al: 13	Julio	8	8	8	8	x	x	32 hrs.
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f) 
Samira Rivas - Encargada



(f) 
Fernando Flores - Supervisor

