

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA
EN EL INSTITUTO DE COOPERACION SOCIAL”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

MARÍA DEL CARMEN MACARIO ESTRADA

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre 2018

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 Batres

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



ICOS

Instituto de Cooperación Social
... Infancia es destino

Guatemala
El Quiché
Alta Verapaz

Guatemala, 07 de agosto de 2018

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: **María del Carmen Macario Estrada** con número de **carné** 200114182 y **CUI: 2572898950101**; el estudiante(a) epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "**Departamento Administrativo**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **15 de mayo** al **31 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para fortalecer la comunicación interna en el Instituto de Cooperación Social**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra **institución**.

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

Atentamente,

Licda. Karina Meléndez

Directora Técnico Administrativa





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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

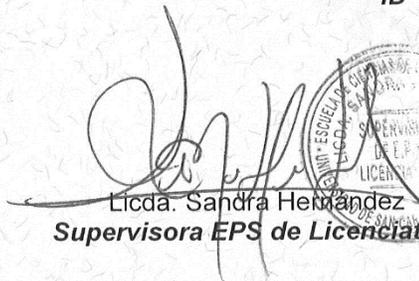
Estudiante
María del Carmen Macario Estrada
Carné: 200114182
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

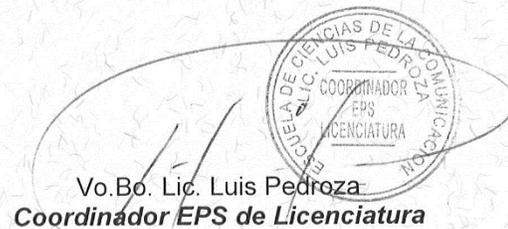
De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO DE COOPERACIÓN SOCIAL". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura


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

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

DEDICATORIAS

A Dios: Por ser la fuerza motora para alcanzar mis metas, por estar conmigo siempre y ahora en este grato momento en el cual comparto con el este triunfo.

A mi padre: A quien le debo lo que soy y aunque no esté conmigo se que dónde este celebra conmigo este logro en mi vida.

A mi madre: Por ser el vaso que Dios utilizó para traerme a este mundo.

A mis hermanos: Paty, Brenda, Janeth y Rudy con mucho amor e instándoles que siempre sigan adelante luchando por sus sueños. Especialmente a mis hermanas por apoyarme a poder realizar mi proyecto.

A mis sobrinos: Diego y Matías con mucho cariño.

A mi novio: Por ser quien estuvo conmigo apoyándome en todo sentido, por comprenderme y darme palabras de aliento, diciéndome vamos se que lo lograrás, gracias amor por todo. Así mismo a los miembros de su familia que de una u otra manera me apoyaron.

A la familia Pérez y Juárez: Por recibirme en su casa como su familia, por apoyarme y estar siempre conmigo.

A mis amigos de toda la vida: Quienes siempre han estado pendiente de mí.

A mis amigos de la universidad: por su amistad y cariño.

A mi amiga Evelia: Por ayudarme en este proyecto desde un inicio.

A mi amiga Lety: Quien siempre estuvo conmigo apoyándome estando pendiente de mí, la que siempre me instó a salir adelante a culminar esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi patria Guatemala: Por darme el privilegio de haber nacido en este bello país a quien quiero servir con entrega, responsabilidad y dedicación.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por ser fuente de conocimiento y por crear profesionales capaces de desempeñarse en la sociedad guatemalteca y por quien hoy puedo formar parte de ese grupo de profesionales.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación: Porque a través de ella logre alcanzar mi título profesional.

Al grupo que conforma la Oficina de Ejercicio Profesional Supervisado: por todo el apoyo y por crear este programa con el cual pude culminar esta etapa.

En especial a mi asesora: Licda. Sandra Hernández, quien fue mi guía en este camino para lograr alcanzar mi meta, gracias por su paciencia y compromiso profesional conmigo.

Al Instituto de Cooperación Social: por haberme abierto las puertas para realizar mi ejercicio profesional supervisado.

En especial a la Directora de la institución: Licda. Karina Meléndez porque siempre estuvo en disposición de brindarme la información que necesitaba y todo su apoyo.

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes o Historia	2
1.2.4. Departamentos o dependencias	7
1.2.5. Misión	8
1.2.6. Visión	8
1.2.7. Objetivos institucionales	8
1.2.8. Público objetivo	8
1.2.9. Organigrama	9
1.3 METODOLOGÍA	10
1.3.1. Descripción del método	10
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de recolección	11
1.3.2.1. Conceptos	11
1.3.2.1. La observación	11
1.3.2.2. La entrevista	13
1.3.2.3. El cuestionario	13
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	14

1.4 RECOPIACION DE DATOS	15
1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	15
1.5 RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN FODA	20
CAPITULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	21
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	21
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	21
2.2.1. Objetivo General	21
2.2.2. Objetivos específicos	21
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	22
2.4.MENSAJE	23
2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES	23
CAPITULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	31
3.1. PROYECTO DESARROLADO	31
3.1.1. Financiamiento	31
3.1.2. Presupuesto ejecutado.....	31
3.1.3 Beneficiarios.....	32
3.1.4. Recursos humanos.....	32
3.1.5. Áreas geográficas de Acción	32
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES	33
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	43
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	44
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
GLOSARIO DE TERMINOS	47
BIBLIOGRAFIA	50
EGRAFIA	50
ANEXOS	51
Modelo de la Encuesta	51

Vaciado de la Encuesta.....	52
Fotografías.....	55
Otros.....	64
Ficha de Registro de horas.....	64

RESUMEN

Nombre de la Institución: Instituto de Cooperación Social.

Nombre del Proyecto: Estrategias para fortalecer la Comunicación interna en el Instituto de Cooperación Social.

Objetivos del Proyecto:

General:

Presentar el Plan de comunicación interna desarrollado para el Instituto de Cooperación Social que permitió fortalecer el proceso de comunicación para los colaboradores y directivos.

Específicos:

- Mejorar la comunicación interna mediante la utilización buzón de sugerencias, reuniones, capacitaciones.
- Motivar a los colaboradores reconociendo constantemente su esfuerzo y dedicación a través de actividades que incentiven el compañerismo y trabajo en equipo.
- Capacitar a los colaboradores por medio de charlas de comunicación efectiva.
- Fortalecer el liderazgo de la institución por medio de talleres de comunicación organizacional.

Sinopsis del Proyecto: En el presente informe se reflejan las estrategias utilizadas para ejecutar el plan de comunicación interna en el Instituto de Cooperación Social, mismo que al culminarse su ejecución reflejó resultados alentadores y mostró el nivel de satisfacción de los colaboradores quienes indicaron sentirse motivados y dispuestos a utilizar todas las herramientas que se les proporcionaron durante este proceso.

Las tres estrategias ejecutadas contenían acciones concretas para paliar las deficiencias comunicacionales, dentro de la institución. Los colaboradores se comprometieron a ser parte del cambio para mantener un buen clima organizacional y una óptima comunicación interna.

INTRODUCCIÓN

La comunicación en las empresas e instituciones es el pilar que permite mantenerse de pie y cumplir su función internamente y ante su grupo objetivo. Si la comunicación es deficiente la empresa o institución no podrá cumplir con sus objetivos y metas.

El presente informe del Ejercicio profesional Supervisado de Licenciatura fue realizado en el Instituto de Cooperación Social una Organización no gubernamental dedicada a la educación complementaria para niños de escuelas aledañas a colonia La Bethania zona siete, entre sus colaboradores cuentan con diferentes profesionales, quienes día a día interactúan entre sí con sus compañeros, alumnos y padres de familia, por lo cual fue necesario hacer un diagnóstico previo para observar sus fortalezas y debilidades en el área de comunicación.

En base a los resultados del diagnóstico se elaboró un plan de comunicación con estrategias puntuales para solucionar los problemas de comunicación interna, relaciones públicas internas y clima organizacional. En la ejecución del plan se brindaron recursos comunicacionales como parte de la solución a las debilidades encontradas.

El resultado del Ejercicio profesional Supervisado puede considerarse un gran aporte al instituto de Cooperación Social porque a través del mismo se brindaron herramientas para fortalecer la comunicación interna y mejorar el clima organizacional.

JUSTIFICACIÓN

Existen diferentes tipos de comunicación entre ellas la comunicación interna de la cuál trata el presente informe, tener una comunicación interna que sea óptima y de calidad es fundamental para la vida armónica dentro de las instituciones, pues ella permite agilizar los procesos, minimizar los errores y que puedan llevarse a cabo los objetivos de la institución.

Contar con un clima organizacional amigable en las instituciones, depende de cuánto invierte la institución en tiempo y recursos para fortalecer la comunicación interna, dicha inversión vale la pena, puesto que con ella los colaboradores se sienten motivados y piezas fundamentales en la institución.

El trabajo en equipo y contar con las herramientas básicas para poder desenvolverse dentro de la institución es clave para el éxito en la labor que desempeña cada colaborador y que este engranaje en conjunto logre cumplir con las metas y los fines de la organización.

Es importante contar con un profesional de la comunicación para guiar a las instituciones u organizaciones a implementar estrategias que ayuden mejorar la comunicación interna y mantener un clima organizacional saludable.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General:

Realizar un diagnóstico comunicacional en el Instituto de Cooperación Social.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar el trabajo en equipo de los colaboradores.
- Examinar las relaciones públicas internas dentro de la institución.
- Evaluar el liderazgo y motivación que brindan a sus colaboradores los jefes a cargo.
- Analizar la comunicación organizacional.

1.2 LA INSTITUCIÓN

INSTITUTO DE COOPERACIÓN SOCIAL

1.2.1 Ubicación Geográfica: 32 Avenida 38-00 Amparo II zona 7, Ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas:

- ✓ AID FOR AIDS,
- ✓ Bimbo de Guatemala,
- ✓ Bullocks de Guatemala,
- ✓ CIPRODENI,
- ✓ Clínica Periférica de Amparo,
- ✓ Comisión Nacional de Niñez y adolescencia
- ✓ Escuela de Iniciación deportiva –DIGEF-,
- ✓ Fábrica de muebles “Optima”,
- ✓ Fondo Unido de Guatemala,
- ✓ FUTECA,
- ✓ Gremial de Calzado de Guatemala,
- ✓ Instituto Guatemalteco Americano.
- ✓ Médicos sin Fronteras,

- ✓ Ministerio de Educación
- ✓ Ministerio de Finanzas
- ✓ Misión Internacional de Justicia,
- ✓ Unicef Guatemala
- ✓ Telus
- ✓ Universidad de San Carlos de Guatemala,
- ✓ Universidad del Valle de Guatemala,
- ✓ Universidad Rafael Landívar,
- ✓ USAID

1.2.3 Antecedentes o Historia:

La Asociación Instituto de Cooperación Social –ICS-nace a través de una pequeña idea, formulada en 1988 por un grupo de profesionales, basada en plantear estrategias innovadoras que para contribuir a educar niños y niñas creativos y con iniciativa, habilidades y competencias que les ayuden a ser más autónomos y a dar respuestas eficientes a cada nueva situación y sean los futuros líderes y agentes de cambio en favor de una Guatemala mejor. Esta semilla, comienza su largo proceso de germinación, en las oficinas del antiguo edificio Toledo, ubicado en la zona 1 de la ciudad capital.

A través del trabajo institucional realizado por ICS se logró reconocer que en la Península de Bethania la población infanto-juvenil presentaba características de baja autoestima, conductas agresivas hacia figuras de autoridad, rebeldía, actitud defensiva, carencia de afecto, necesidad de pertenencia, bajo rendimiento y deserción escolar, propensos a participar en pandillas y consumo de estupefacientes, dificultad para expresar emociones y sentimientos, sin sentido de vida.

Se determinó que la reproducción de estas conductas se debía a familias numerosas y extensas (4 a 10 hijos en promedio), escasos recursos económicos que no permiten cubrir las necesidades básicas de subsidio, paternidad irresponsable y antecedentes de

violencia intrafamiliar, alcoholismo, drogas, abuso sexual, incesto y promiscuidad, problemas de vivienda e invasión de propiedad, bajo nivel de educación y desempleo y subempleo.

Ante tales condicionantes se hizo necesario contribuir a un desarrollo integral, por lo que se inició la gestión de un terreno que permitiera la implementación del proyecto **“Capacitación Laboral a menores en riesgo social”** con el fin de actuar preventivamente en los y las menores, contribuyendo a la transformación de su realidad a través de la provisión de herramientas necesarias para enfrentar el ambiente social con el cual convivían. A través del tiempo se han ido articulando iniciativas de Innovación Social, que a través de un modelo educativo integra fortalecen las habilidades y capacidades de los y las menores, con el fin que los y las menores puedan establecer prioridades y mejores herramientas para promover cambios en su entorno familiar, comunitario y de país.

Desarrollo a través de los años:

En el año 1988 al año 1994, Establecimiento de la Asamblea General y Junta Directiva. Desarrollo de las bases para el funcionamiento del Proyecto "Capacitación Laboral para Menores en Riesgo Social" a ejecutar en la Península de la Bethania zona 7, del departamento de Guatemala. En el año 1,994 al año 1,998 se realizó la ejecución del Proyecto “Capacitación Laboral para Menores en Riesgo Social” en el departamento de Guatemala. Setenta y ocho adolescentes culminan los cursos de: panadería, carpintería y zapatería, con fondos de los Gobiernos de Estados Unidos y de Guatemala. En Alta Verapaz se inicia el Proyecto “Salud Rural” con el objetivo de contribuir en la salud de mujeres en edad fértil (15-49 años) y niños(as) menores de cinco años del

municipio de Cobán. En dos años (1995-1997) se benefician 3,514 habitantes, gracias al apoyo de la Cooperación Italiana.

Del año 1,998 al año 2,002, el Proyecto “Capacitación Laboral para Menores en Riesgo Social” cuenta con la participación adicional de dos escuelas y finalizan el proceso, 167 adolescentes. Se integran los componentes de: psicología, terapia de lenguaje, escuela para padres, biblioteca y deportes, para fortalecer la atención integral de nuestros beneficiarios.

En 1,998 en Alta Verapaz como Prestadora de Servicios de Salud, nos integramos al Programa de Extensión de Cobertura para el Primer Nivel de Atención, teniendo delegaciones en cuatro municipios. En el 2000, ICOS forma parte del Programa Nacional de Autosugestión para el Desarrollo Educativo –PRONADE-, colaborando en facilitar acceso a educación a 17,661 niños(as) en edad preescolar de cuatro municipios. Así mismo trabaja en implementar acciones que mejoren los procesos de enseñanza en comunidades rurales llegando a cubrir 3,500 niños(as) de los municipios de: Panzós, Senahú, La Tinta y Cahabón.

Del año 2,002 al año 2,006 se cuenta con la participación de cuatro escuelas y un grupo adicional, para el Proyecto “Capacitación Laboral para Menores en Riesgo Social”. Se añade un cuarto taller vocacional: computación y se inicia el Proyecto de Cocinas Comunitarias, enfocado a mujeres de la Península de la Bethania, 276 adolescentes forman parte de nuestra 3ra promoción y así como 46 mujeres. Se apertura una delegación adicional en el Quiché, en el municipio de Joyabaj para laborar como Prestadora de Servicios de Salud.

Se forma parte del consorcio, encabezado por CAFNIMA, del Proyecto Democracia Participativa y Jóvenes Ciudadanos Organizados para Prevención de la Violencia. Con

el apoyo del Ministerio de Educación y USAID/Proyecto Prevención de la Violencia se inicia el Proyecto: DELFOS, en alianza con cinco escuelas y un grupo adicional de adolescentes no adscritos a establecimientos públicos, se fortalecen los componentes de: actividades extra-aula, escuela para padres y centro de recursos para el aprendizaje con el objetivo de apoyar a 321 adolescentes en riesgo social.

En el año 2,010, ICOS forma parte del consorcio para el desarrollo del Proyecto Democracia Participativa y Jóvenes Ciudadanos Organizados para la Prevención de la Violencia. La Asociación Instituto de Cooperación Social, con el apoyo del Ministerio de Educación y USAID/ Proyecto Prevención de la Violencia, desarrollo en el departamento de Guatemala el proyecto DELFOS.

2011 En el departamento del Quiché, se inicia el Proyecto Adolescentes y jóvenes promoviendo espacios sociales en salud sexual y reproductiva con pertinencia cultural. Financiado por Individuell Mannoslphjalp IM.

En el año 2,012 a través del apoyo de USAID / Mercy Corps, se ejecuta el Proyecto PROCOMIDA, en el departamento de Alta Verapaz. El Ministerio de Educación a través de la Dirección General de Acreditación y Certificación, certifica el Programa Educativo de ICOS, en el municipio de Guatemala.

En el año 2,013 en el departamento de Alta Verapaz se inicia el Proyecto Adolescentes y jóvenes promoviendo espacios sociales en salud sexual y reproductiva con pertinencia cultural, Financiado por Individuell Manniskohjalp IM. 2014 El Ministerio de Educación, apoyo el desarrollo del Proyecto de ICOS, en el municipio de Guatemala.

Entre el año 2014 y el año 2016, ICOS Sede Central ha atendido en sus ciclos normal y vacacional a 3,112 personas de las cuales el 53% son hombres y el 47% mujeres, siendo una cobertura importante para una población de aproximadamente 85,000 personas ubicadas en la Península Bethania, esto representa un promedio de un poco más de 1,000 personas por año, cubriendo así el 1% de la Población en especial personas entre los 7 y 15 años de edad.

Otro aspecto en el que ICOS se ha desempeñado es en la incidencia política en las áreas de salud y Educación siendo parte de redes de organizaciones sociales que trabajan por generar política pública y acciones específicas para mejorar la calidad de los servicios en las áreas antes descritas, razón por la cual la institución es reconocida en este medio por su compromiso en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables del país.

1.2.4. Departamentos o dependencias:

- Dirección Administrativa este departamento va conjuntamente con el departamento de relaciones interinstitucionales.

- Gerencia de Proyectos: Apoyo a las escuelas con educación complementaria, como: Desarrollo Humano que brinda a los niños clases de valores, autoestima y familia, inglés, y Deportes que consta de Educación Física y Natación.

- Voluntariado: Estudiantes que realizan Ejercicio Profesional Supervisado en El Instituto de Cooperación Social.

- Educación No Formal: Se conforma por los Talleres de panadería, carpintería y cocina.

- Psicología: Que comprende las áreas de Orientación psicopedagógica niños con problemas de aprendizaje, Terapia de Lenguaje, y Talleres para padres de Familia.

- Formación Tecnológica: Que comprende clases de Programación para los niños beneficiarios por el Instituto de Cooperación Social.

- Biblioteca

- Guardianía

1.2.5 Misión Institucional

Estamos orientados al desarrollo social, comprometidos con la búsqueda de satisfacción de las necesidades de los grupos vulnerables, por medio de procesos integrales, atención en salud y educación

1.2.6 Visión Institucional

Somos una Asociación fortalecida capaz de incidir y aportar de forma inclusiva, a la solución o mitigación de los problemas en las áreas de salud y educación afrontados por la población beneficiaria con efectividad institucional.

1.2.7 Objetivos Estratégicos

- Para el cumplimiento de su misión la entidad se ha propuesto para el siguiente quinquenio los siguientes objetivos estratégicos.
- Propiciar la ocurrencia de transformaciones sociales positivas y mejora de la calidad de vida en la población atendida.
- Ejecutar proyectos y acciones que logren la sostenibilidad financiera de ICOS.
- Desarrollar mecanismos efectivos de proyección hacia fuera.
- Mejorar y optimizar los procesos institucionales.

1.2.8. Público Objetivo (de la institución)

Principalmente ocho Escuelas de las colonias Sakerty, Bethania, Amparo y Granizo ubicadas en la zona 7 de la ciudad capital.

1.1.9. Organigrama



Fuente: Instituto de Cooperación Social

1.3. Metodología

1.3.1. Método a utilizar:

Se debe elegir el tipo de método que se utilizará en la realización de un trabajo investigativo. No existe consenso en la definición ni en el uso de la palabra método. Con frecuencia se le describe metafóricamente, con base en sus raíces griegas, como un camino que conduce a una meta, con lo que se le identifica como procedimiento en general. En un sentido restringido, podemos definirlo como un sistema de supuestos y reglas que se proponen para descubrir y comprobar la verdad. (Garza Mercado, 1988, pág. 02)

En la presente investigación se utilizará el método científico. Según Cohen y Nagel el método científico “es la persistente aplicación de la lógica para poner a prueba nuestras impresiones, opiniones o conjeturas, examinando las mejores evidencias disponibles a favor y en contra de ella.” (Tamayo y Tamayo, El Proceso de la Investigación Científica, 1989, pág. 26)

Método cualitativo

La investigación cualitativa que surge como una necesidad de interpretar los fenómenos sociales (Y también naturales) bajo una visión holística integral en la que no hay duda de que el entorno tiene influencia decisiva en el mismo. (Ortiz, 2016).

En el libro métodos y técnicas de investigación documental y de campo el autor nos indica que la investigación cualitativa es una forma de interpretar los fenómenos que se dan en la sociedad, para ayudarnos a determinar las causas de una posible conducta, no solo formula una hipótesis sino además nos ayuda a encontrar las razones del comportamiento de determinado grupo que deseamos investigar.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas de investigación permiten aplicar correctamente el método de investigación seleccionado. “Para referirnos a procedimientos como los de selección de problemas, formulación de hipótesis, planeación de trabajos, recolección de información, preparación de gráficas y redacción de informes.” (Garza Mercado, 1988, pág. 04)

La técnica de recolección de datos debe seguir un orden de pasos, cada paso irá dando los datos que se necesitan para concluir con la investigación.

1.3.3 Conceptos

Los conceptos que se utilicen en la investigación deben ser exactos y no supuestos, colocando la mayor cantidad de conceptos posibles para una mejor comprensión de la investigación.

Puesto que todos estos conceptos son abstracciones y solamente algunos aspectos de la realidad, conviene determinar cuáles son los que debemos estudiar, teorías e hipótesis y como establecer conceptos para ellos; es decir, establecer una conceptualización. (Tamayo y Tamayo, El Proceso de la Investigación Científica, 1986, pág. 26)

1.3.4 La observación

Se emplean muchos términos para describir las actividades de observación y varios de ellos se han tomado del trabajo realizado por antropólogos y etnólogos como trabajo de campo y observación naturalista. El punto más importante que debemos recordar acerca de los métodos de observación es la razón por la que han sido tan útiles para los científicos de otras disciplinas; es decir, su objetivo primario es registrar el comportamiento sin interferir como observador, usted deberá hacer todo lo posible por

mantener el margen de la conducta que está observando para no estorbar ni interferirla. (Salkind, 1999, pág. 5)

La observación es plasmar explícitamente lo que se perciba en el entorno a investigar. No se debe intervenir con alteraciones o recomendaciones, colocar todos los detalles posibles. Existen diferentes tipos de observación entre las que se mencionan:

- Observación directa participante, u observación global, en la que el investigador se integra en el medio ambiente del grupo estudiado e interviene en sus prácticas y rituales cotidianos. El observador interpreta activamente las conductas más llamativas de ese grupo y registra aquellas interacciones entre los sujetos y el medio que resultan teóricamente significativas.
- Observación directa no participante, dentro de la cual cabría distinguir la observación extensiva o encuesta y la observación intensiva de pequeños grupos o casos individualizados. Por regla general, la información obtenida por medio de estos procedimientos se encuentra limitada por la elaboración artificial de cuestionarios y otras técnicas de interpelación, así como por el ánimo del sujeto observado a la hora de colaborar voluntariamente en la práctica experimental.
- La observación indirecta, por último, recibe su nombre debido a la mediación de los objetos de análisis. Dentro de esta categoría se hallan tanto las técnicas cuantitativas como cualitativas de análisis de documentos escritos, sonoros o visuales. (Ma. Rosa Berganza Conde, 2005, pág. 280)

1.3.5 La entrevista

Es muy común su uso en la investigación y se utiliza para saber más a fondo los pormenores que se desean saber de lo que se investiga con la ayuda de personas que formen parte del entorno o tema a investigar. “La entrevista puede ser individual o colectiva. Por la forma en que está estructurada puede clasificarse en libre o dirigida.” (Tamayo y Tamayo, El proceso de la investigación científica, fundamentos de investigación, 1991, pág. 92)

1.3.6 El cuestionario

Es importante y útil en la investigación ya que es concreta en la técnica de observación. Se puede aislar ciertos aspectos e investigar a fondo para obtener resultados medibles. Para realizar el cuestionario es importante que se haya realizado primero la observación para obtener los datos que se requieran investigar.

La elaboración del cuestionario requiere un conocimiento previo del fenómeno que se va a investigar, lo cual es el resultado de la primera etapa del trabajo. Una vez que se ha tenido contacto directo con la realidad que se investiga y se tiene conocimiento de sus aspectos más relevantes, es el momento para precisar el tipo de preguntas que haremos y que nos llevarán a verificación de nuestra hipótesis. (Roberto Hernández Sampieri, 2004, pág. 305)

1.3.7 Cronograma del Diagnóstico

CRONOGRAMA																																						
MES	ENERO															FEBRERO																						
ACTIVIDAD	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16					
Propedéutico Diagnóstico	■	■	■	■	■																																	
Observación								■	■	■	■	■																										
Recopilación de Información													■	■	■	■	■																					
Aplicación de instrumentos																		■	■																			
Análisis de Datos																				■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Elaboración del Diagnóstico																				■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Entrega de Diagnóstico																																			■	■	■	■

Fuente: <https://enfermeriaunam.wordpress.com/2016/05/12/cronograma-o-grafico-de-gantt/>

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Graficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Grafica 1



Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

En esta pregunta los colaboradores tenían la opción de elegir más de una respuesta por lo que de un total de 13 personas encuestadas 10 personas equivalente al 26% indicaron que la comunicación se realiza a través de Correo electrónico, 10 personas indicaron que la comunicación se realiza personalmente, 6 personas equivalente al 16% indicaron que es a través de llamada telefónica, 1 persona equivalente al 3% indico que la comunicación se realiza a través de tablón de anuncios, 9 personas equivalente al 24% indicaron que la comunicación se realiza a través de memorándum, y 2 personas equivalente al 5% indicaron que la comunicación es a través de whatsapp.

Gráfica 2

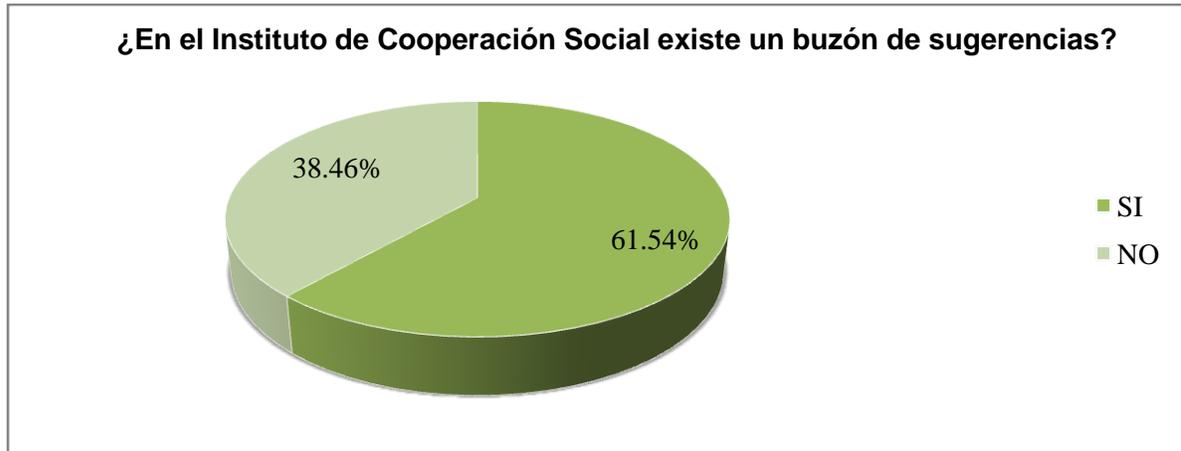


Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De 13 personas encuestadas 11 equivalente al 85% respondieron que Sí, y 2 personas equivalente al 15% respondieron que no.

Gráfica 3

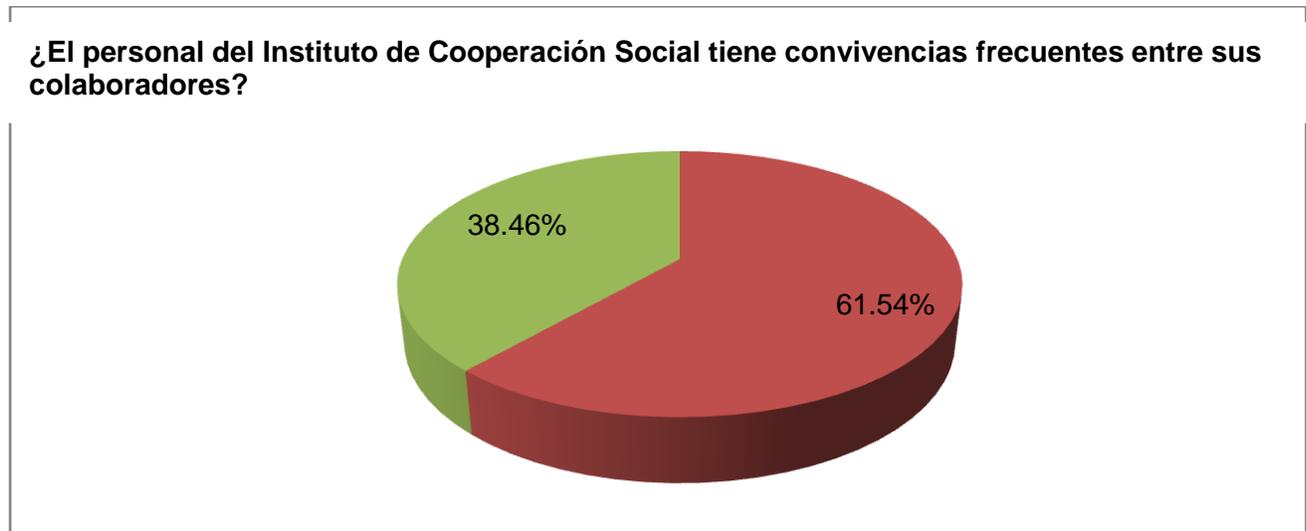


Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De 13 personas encuestadas 8 equivalente al 61.54% respondieron que Sí, y 5 personas equivalentes al 38.46% respondieron que no.

Gráfica 4

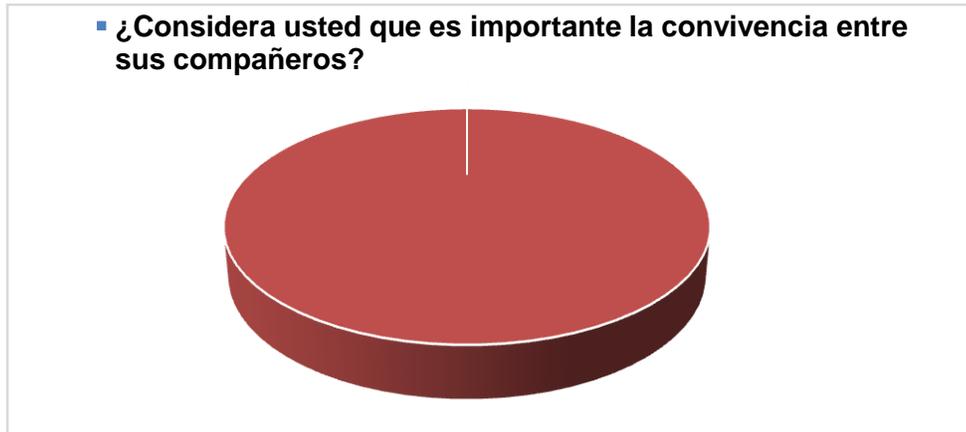


Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De 13 personas encuestadas 8 equivalente al 61.54% respondieron que Sí, y 5 personas equivalentes al 38.46% respondieron que no.

Gráfica 5

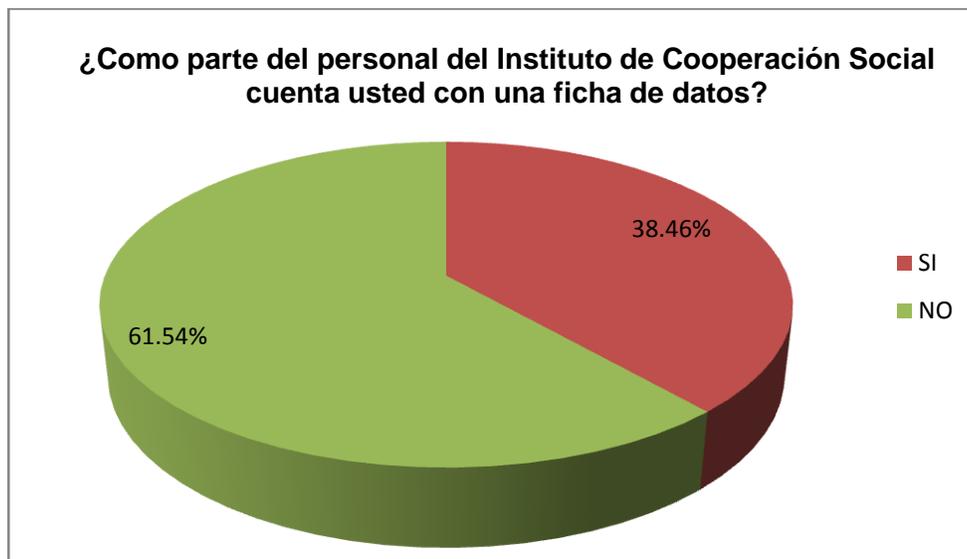


Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De las 13 personas encuestadas todas equivalentes al 100% considera que Sí es importante la convivencia con sus compañeros.

Gráfica 6



Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De las 13 personas encuestadas 5 equivalente al 38.46% respondieron que Sí, y 8 personas equivalente al 61.54% respondieron que no.

Gráfica 7

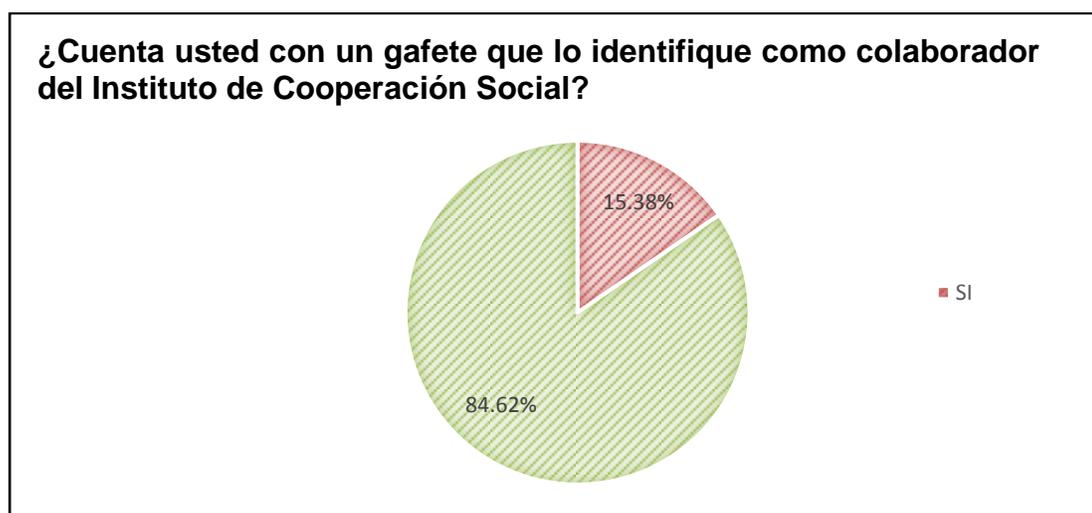


Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De las 13 personas encuestadas 7 equivalente al 53.85% respondieron que Sí, y 6 personas equivalentes al 46.15% respondieron que No.

Gráfica 8

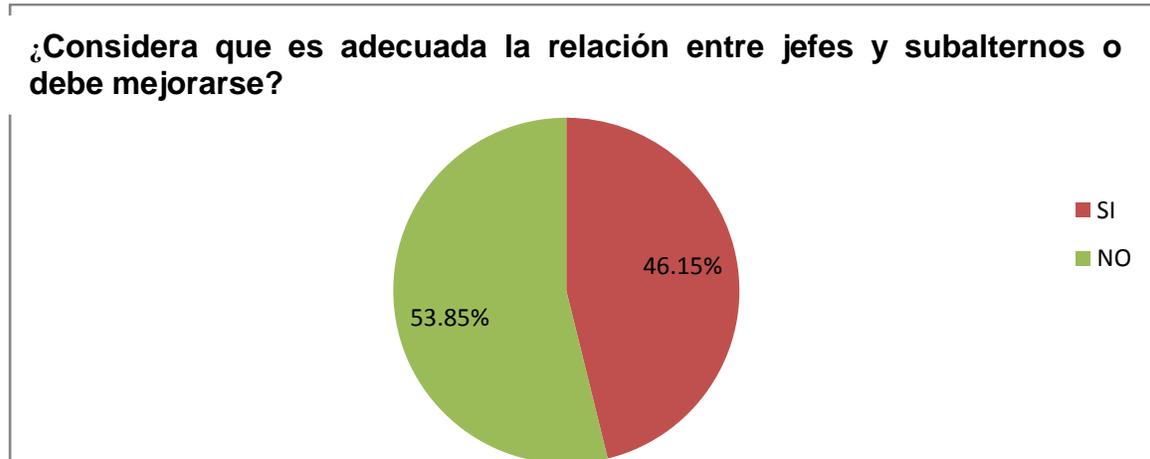


Fuente: María del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De las 13 personas encuestadas 2 equivalentes al 15.38% respondieron que sí, y 11 personas equivalente al 84.62% respondieron que No.

Gráfica 9

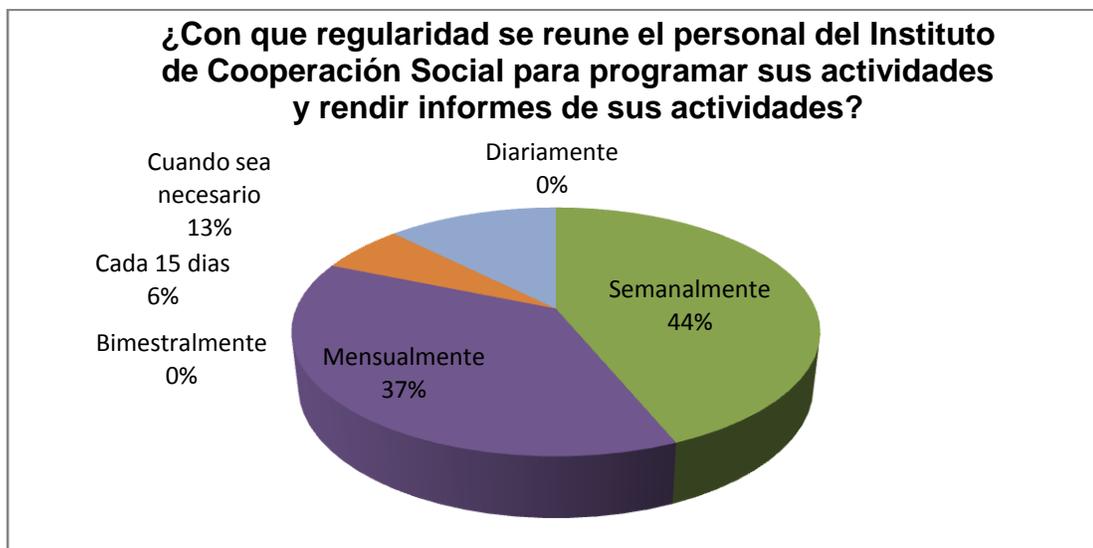


Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De 13 personas encuestadas 6 equivalente al 46.15% respondieron que Sí, y 7 personas equivalente al 53.85% respondieron que No.

Gráfica 10



Fuente: María Del Carmen Macario Estrada

Interpretación:

De las 13 personas encuestadas 7 indicaron que se reúnen semanalmente lo que equivale al 44%, 6 personas indicaron que se reúnen mensualmente lo que equivale al 37%, 1 persona indicó que cada 15 días lo que equivale al 6%, y 2 personas indicaron que solo cuando es necesario lo que equivale al 13%.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

FODA

1.5.1 Fortalezas

- Cuentan con la infraestructura necesaria para mejorar el Clima Organizacional, ya que este es parte de los aspectos del mismo.
- Cuentan con Personal académicamente capacitado.
- Tienen la disposición al cambio.
- El Instituto de Cooperación Social cuenta con canales de comunicación interna, que pueden optimizarse
- Cuentan con colaboradores recién ingresados, jóvenes con buena actitud.
- Se puede fortalecer el clima laboral mediante la participación e involucramiento por parte de los líderes con los colaboradores de la institución.

1.5.2. Oportunidades

- Oportunidad de Mejorar el clima laboral.
- Fortalecimiento del liderazgo.
- Fortalecimiento del personal.
- Fortalecerse como institución.
- Optimización de los canales de comunicación con los que ya cuentan.

1.5.3. Debilidades

- Deficiencias en los procesos de comunicación.
- Existen los llamados grupitos.
- Deficiencia de compañerismo.
- Los colaboradores no se sienten motivados ni incentivados
- El personal más antiguo es el más inconforme.
- Deficiencia en el Clima Organizacional.
- No utilizan los canales de comunicación adecuadamente.
- Los colaboradores no se identifican con la misión visión y valores de la institución.

1.5.4 Amenazas

- Problemas de comunicación.
- Atraso en procesos administrativos de la Institución.
- Atrasos en planificación de actividades.
- Deserción de colaboradores.
- Pérdida de Alianzas estratégicas.
- Que el clima laboral empeore si no se toman medidas para mejorarlo.



2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 Antecedentes

En el área que se va a realizar el plan de comunicación de la institución que consiste el departamento de relaciones públicas y recursos humanos no se han ejecutado planes de comunicación por parte de profesionales sino se han llevado a cabo estrategias de manera empírica pero no profesionalmente.

2.2 Objetivos de comunicación

2.2.1 Objetivos general

Realizar un plan de comunicación interna para el personal del instituto de Cooperación Social.

2.2.2 Objetivos específicos

- Realizar talleres, grupos focales, charlas motivacionales para mejorar el compañerismo y liderazgo del personal.
- Fortalecer el trabajo en equipo y el clima laboral.
- Mejorar la comunicación organizacional.
- Fortalecer la comunicación interna y las Relaciones Públicas.

2.3 Público Objetivo

Público interno, todo el personal que forma parte de la institución en todos los niveles.

Características Socioeconómicas-Demográficas y culturales		
REFERENCIA		CANTIDAD
Edad	Entre 20-50 años	11
	Más de 50 años	2
Sexo	Femenino	8
	Masculino	5
Nivel Educativo	Educación Primaria	2
	Educación Básica	4
	Diversificado	4
	Universitarios	3
Ocupación	Maestros	4
	Trabajadores Sociales	2
	Técnicos	3
	Conserjes	4
Nivel Socioeconómico	Clase media baja	2
	Clase pobre	11
Nivel Cultural	Ladinos	13
Lugar de procedencia	Ciudad capital	

2.4 Mensaje

- Yo comunico, yo fortalezco Icos, yo soy Icos.

2.5 Estrategias y acciones

Estrategia de comunicación interna

Acción 1	
A qué estrategia corresponde la Acción	Estrategia de comunicación Interna.
Problema	Deficiencia en compañerismo
Producto	Grupo Focal
Objetivo Comunicacional	Interacción entre todos los colaboradores
Tipo de Mensaje	Formativo, educativo, académico.
Público Objetivo	Personal de la Institución.
Medio de Difusión	Reunión

Acción 2 Programa de motivación		
ACTIVIDAD	OBJETIVOS	Incentivar
Participación en taller	Participación en el taller Salud organizacional	Otorgar un diploma a los participantes en el taller de compañerismo y trabajo en equipo.
Hora	2:00 5:00	
Lugar	Instalaciones del Instituto de Cooperación Social.	
Expositor	M.A. Lic. Erick Donis M.A.Licda. Sann Donis	
Tema	Tipos de oyentes, Cultura y Clima organizacional, Trabajo en equipo.	

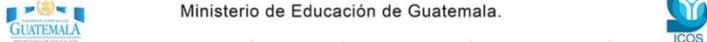
Programa de motivación		
Actividad	Objetivos	Incentivar
Actividades grupales	Promover la convivencia entre los colaboradores de la institución.	Almuerzos para fechas y ocasiones especiales que incentiven el pasar tiempo con los compañeros de trabajo.
Hora	9:00 a 12:00	
Tema	Celebración día del maestro	

Acción 3	
A qué estrategia corresponde la Acción:	Estrategia de comunicación interna.
Problema:	No cuentan con un recurso en donde puedan colocar el presupuesto anual.
Producto:	Manta Vinilica
Objetivo Comunicacional:	Comunicar información importante para los colaboradores de la institución.
Tipo de Mensaje:	De Carácter informativo.
Público Objetivo:	Personal de la Institución.
Medio de Difusión:	Manta vinilica

Mural de Transparencia					
Asociación Instituto de Cooperación Social					
Alumnos/as beneficiados/as _____			Ciclo Escolar _____		
No	RUBRO	% Autoriza	MONTO APROBADO	MONTO EJECUTADO	SALDO
1	Salario personal docente				
2	Salario personal docente administrativo y operativo				
3	Servicios esenciales				
4	Materiales e insumos necesarios para taller				
5	Material didáctico educativo				
TOTAL					

Fuente: Cajas fiscales _____ Libro de Bancos
Estados Financieros _____

El programa para la construcción Democrática y Desarrollo Social, Capacitación para el empleo, Expresión Artística y Recreación es ejecutado gracias al apoyo del Ministerio de Educación de Guatemala.



Boceto de Mural de transparencia
Proyecto a cargo de Epesista María Del Carmen Macario Estrada.

Acción 4	
A qué estrategia corresponde la Acción	Estrategia de Comunicación Interna.
Problema	No tienen buzón de sugerencias.
Producto	Buzón de sugerencias.
Objetivo Comunicacional	Que los empleados puedan hacer sugerencias a la institución así como los visitantes.
Tipo de Mensaje	Se identificará la ubicación del buzón de sugerencias.
Público Objetivo	Personal de la Institución y visitantes.
Medio de Difusión	Señalización donde se encuentra el buzón.

2.5.1 Estrategia de comunicación para mejorar las relaciones públicas internas

Acción 1	
A qué estrategia corresponde la Acción	Mejorar las Relaciones públicas internas.
Problema	Al ingresar un nuevo colaborador no se integra fácilmente a la organización, por lo que necesita una guía según sus necesidades.
Producto	Guía de Usuario.
Objetivo Comunicacional	Integrar al nuevo colaborador a la institución.
Tipo de Mensaje	Informativo, motivacional, inductivo.
Público Objetivo	Nuevos colaboradores
Medio de Difusión	Reunión



Boceto portada Guía de usuario
Proyecto a cargo por Epesista María Del Carmen Macario Estrada.

Contenido	Índice
Bienvenida	Carta de Bienvenida
Quienes somos	Historia y Trayectoria
Filosofía Institucional	Misión, Visión, Valores, Enfoque estratégico.
Departamentos	Con que departamentos cuenta.
Organigrama	Como está estructurada la Institución.
Medios de contacto	Para procesos administrativos guía al usuario quienes están a cargo según sus necesidades.

Acción 2	
A qué estrategia corresponde la Acción	Mejorar las Relaciones Públicas Internas.
Problema	Ningún colaborador tiene ficha de datos.
Producto	Ficha de Datos personales para cada colaborador.
Objetivo Comunicacional	Crear un expediente de personal para cada colaborador.
Tipo de Mensaje	Mensaje de contenido
Publico Objetivo	Personal de la Institución.
Medio de Difusión	Se hará por medio de un anuncio el que pasen a llenar su ficha de datos.


1

FICHA DE DATOS PERSONALES DE COLABORADORES

INSERTAR FOTO

DATOS PERSONALES

APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			NOMBRES		
------------------	--	--	------------------	--	--	---------	--	--

FECHA DE NACIMIENTO			LUGAR DE NACIMIENTO		
DIA	MES	AÑO	DEPARTAMENTO	CIUDAD	PAIS

2	5	7	2	5	9	9	9	9	9	9	9
DPI						TELEFONO MOVIL			TELEFONO CASA		

TUSSA AFILIACION ICOS (SI O NO)	N. AFILIACION ICOS	GRUPO SANGUINEO
---------------------------------	--------------------	-----------------

CORREO ELECTRONICO: _____

DOMICILIO ACTUAL

AVENIDA	CALLE	NUMERO	MUNICIPIO	DEPTO.
---------	-------	--------	-----------	--------

REFERENCIA

ESTADO CIVIL Y/O CONYUGAL

SOLTERO (A)	CASADO (A)	VIUDO (A)	DIVORCIADO (A)	CONVIVIENTE (A)
-------------	------------	-----------	----------------	-----------------

DATOS FAMILIARES

DATOS DEL CONYUGE (O CONVIVIENTE)

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	SIGNATURA
		NOMBRES

FECHA DE NACIMIENTO			Lugar donde Labora el Conyuge		
DIA	MES	AÑO			

TELEFONO DEL CONYUGE O CONVIVIENTE: _____ +502 88266002

Fecha que Ingreso a laborar al Instituto de Cooperación Social: _____

Cargo que desempeña: _____

Boceto de ficha de datos personales de colaboradores
Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.

Acción 3	
A qué estrategia corresponde la Acción	Mejorar las Relaciones Publicas Internas
Problema	Ningún colaborador cuenta con un gafete que lo identifique como trabajador de la institución.
Producto	Gafete de PVC
Objetivo Comunicacional	Identificar a cada colaborador como trabajador de la institución.
Tipo de Mensaje	Motivacional.
Público Objetivo	Personal de la Institución.
Medio de Difusión	Se hará a través de un comunicado por parte del departamento de relaciones públicas para que pasen a tomarse la fotografía.



Boceto gafetes para colaboradores
Proyecto a cargo por Epesista María del Carmen Macario Estrada.

Acción 4	
A qué estrategia corresponde la Acción	Mejorar las Relaciones Publicas Internas
Problema	Los Colaboradores les falta motivación en cuanto al Clima organizacional.
Producto	Playeras con el nuevo mensaje para el cambio en la institución.
Objetivo Comunicacional	Gestión de pertenencia.
Tipo de Mensaje	Motivacional.
Público Objetivo	Personal de la Institución.
Medio de Difusión	Playeras.



Boceto de playeras para colaboradores
 Proyecto a cargo por Epesista María del Carmen Macario Estrada.

Estrategia de comunicación para fortalecer el Clima organizacional.

Programa de motivación		
Actividad	Objetivos	Incentivar
Charla motivacional	Este taller tendrá como principal objetivo dar a conocer los elementos de una comunicación efectiva, lo que motiva y desmotiva a un colaborador, valores que integran la salud organizacional y como punto final el liderazgo transformacional.	Otorgar un diploma a los participantes en la charla Salud organizacional.
Hora	9:00-12:00	
Lugar	Instalaciones del Instituto de Cooperación Social.	
Expositor	M.A. Lic. Erick Donis M.A. Licda. Sandra Donis	
Tema	Fortaleciendo Salud Organizacional.	

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para fortalecer la comunicación Interna para el Instituto de Cooperación Social.

3.1.1 Financiamiento

El financiamiento del plan de comunicación interna que fue ejecutado, fue cubierto en un 100% por el epesista.

Presupuesto Ejecutado (Cifras expresadas en Quetzales).

Cantidad	Actividad	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
7	Guía de usuario (Diseño, diagramación e impresión)	328.57	2299.99	Epesista
1	Asesoría de comunicación.	8000.00	8000.00	Epesista
2	Charlas motivacionales	750.00	1500.00	Epesista
15	Playeras para el personal	45.00	675.00	Epesista
1	Almuerzo 2o. Taller De Salud Organizacional	25.00	425.00	Epesista
17	Refacciones para Coffee breack para 1er. Taller De Salud Organizacional	23.50	399.00	Epesista
1	Diagramación de informe final	300.00	300.00	Epesista
15	Gafetes de PVC	15.00	225.00	Epesista
1	Buzón de Sugerencias	185.00	185.00	Epesista
1	Charlas motivacionales	150.00	150.00	Epesista
15	Almuerzos para celebración del el día del maestro	10.00	150.00	Epesista
1	Pastel Celebración del día del maestro	105.00	105.00	Epesista
1	Manta vinilica para presupuesto anual	90.00	90.00	Epesista
15	Tazas para grupo focal	6.00	90.00	Epesista
15	Folders e impresiones para expedientes de personal	2.38	35.70	Epesista
15	Impresiones para grupo focal	0.26	4	Epesista
Total			14633.44	

3.1.2 Beneficiarios

Personal del Instituto de Cooperación Social.

3.1.3 Recursos humanos:

Licda. Karina Meléndez

Directora Técnico Administrativa

Instituto de Cooperación Social

3.1.4 Área Geográfica de acción

32 Avenida 38-00 Amparo II zona 7, Ciudad de Guatemala

3.2 Estrategias y acciones

Acción 1	
Estrategia de comunicación interna	
Problema	Los colaboradores no realizan muchas actividades que incentiven el compañerismo.
Producto	Grupo Focal
Objetivo Comunicacional	Interacción entre todos los colaboradores.
Descripción	Se entregó una taza a cada colaborador con diferentes valores, ellos escogieron uno con el que más se identificaban y luego explicaban porque. Se realizaron dinámicas para reflejar la importancia de los valores en la vida diaria sobre todo en el área laboral, y así mismo los daños que pueden causar los anti valores en el clima organizacional.
Público Objetivo	Personal de la Institución.
Acciones Desarrolladas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se compraron las tazas y se mandaron a imprimir calcomanías con algunos valores y el logo de la institución. 2. Cada Colaborador escogió una taza y explico porque se identificaba con ese valor. 3. Se realizó una actividad con globos para medir el nivel de tolerancia ante los anti valores. 4. Se Cerró la actividad con un Coffe Break.



Epesista María del Carmen Macario Estrada día de entrega de tazas con logo institucional y valores a colaboradores del Instituto de Cooperación Social. Epesista mayo 2018.

Acción 2	
Estrategia de comunicación interna.	
Actividad	Participación en taller salud organizacional
Objetivo Comunicacional	El objetivo de esta actividad fue para que conocieran sobre la diversidad de caracteres que existen dentro de la organización para de esta manera pudieran comprenderse mejor y saber cómo desenvolverse con cada uno de sus compañeros.
Duración:	3 horas.
Lugar:	Instalaciones del Instituto de Cooperación Social.
Expositores:	M.A. Lic. Erick Donis y M.A. Licda. Sandra Donis
Descripción:	Se abordaron los siguientes temas: Tipos de oyentes, Cultura y Clima organizacional, Trabajo en equipo.
Acciones desarrolladas	1. Se realizaron juegos para romper el hielo.
	2. Se dio una pequeña charla de las diferentes culturas y comportamientos de cada colaborador según de donde provenían.
	3. Se realizaron actividades al aire libre para diferencias que era trabajo en grupo y trabajo en equipo.
	4. Se compartió un coffee break con los expositores, colaboradores y epesista.



*Epesista María del Carmen Macario Estrada 1ª. Parte del taller Salud Organizacional impartido a los colaboradores del Instituto de Cooperación Social. Ese día se utilizaron las tazas y la playera con el mensaje del cambio en cuanto a la comunicación dentro de la institución.
Epesista mayo 2018.*

Acción 3	
Actividad: Proyección de película y celebración día del maestro	
Objetivo Comunicacional:	Promover la convivencia entre los colaboradores de la institución. El tomarse un tiempo para salir de la rutina diaria en el trabajo es bueno para los colaboradores porque es un respiro así mismo premiar la entrega hacia sus labores dentro de la institución fue de mucha motivación para ellos.
Descripción:	Se suspendieron las actividades y se vio una película de comedia titulada Toc Toc.
Duración	3 horas
Acciones desarrolladas	1. proyección de película
	2. Se realizaron preguntas acerca de que personaje era con el que se identificaron.
	3. Se compartió un almuerzo por el día del maestro
	4. Se partió un pastel alusivo a la celebración del día del maestro.



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Celebración día del maestro a colaboradores del Instituto de Cooperación Social. Epesista junio 2018.

Acción 4	
Estrategia de Comunicación Interna	
Objetivo Comunicacional:	Que los colaboradores y visitantes puedan aportar sugerencias para mejorar dentro de la institución.
Descripción:	Buzón de sugerencias
Acciones desarrolladas:	1. Se entregó un buzón de sugerencias para que los colaboradores así como los visitantes puedan aportar ideas para mejor dentro de la institución.



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Entrega de Buzón de sugerencias a la Licda. Karina Meléndez Directora del Instituto de Cooperación Social. Epesista julio 2018.

Acción 5	
Estrategia de comunicación interna	
Objetivo Comunicacional	Contar con un medio donde colocar el presupuesto anual.
Descripción:	La Manta Vinilica con el presupuesto anual será de gran utilidad para los colaboradores ya que estarán enterados con que presupuesto cuenta la institución anualmente.
ACCIONES DESARROLLADAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se solicitó el formato que debía llevar la manta vinilica 2. Se envió a fabricar la manta vinilica 3. Se presento arte para aprobación 4. Se hizo entrega de la misma a la Directora de la institución.

Mural de Transparencia

Asociación Instituto de Cooperación Social

Alumnos/as beneficiados/as _____ Ciclo Escolar _____

No	RUBRO	% Autóriz	MONTO APROBADO	MONTO EJECUTADO	SALDO
1	Salario personal docente				
2	Salario personal docente administrativo y operativo				
3	Servicios esenciales				
4	Materiales e insumos necesarios para taller				
5	Material didáctico educativo				
	TOTAL				

Fuente: Cajas fiscales _____ Libro de Bancos
Estados Financieros

El programa para la construcción Democrática y Desarrollo Social, Capacitación para el empleo, Expresión Artística y Recreación es ejecutado gracias al apoyo del



Ministerio de Educación de Guatemala.



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Mural de transparencia para el Instituto de Cooperación Social. Epesista julio 2018.

Acción 1	
Estrategia: mejorar las relaciones públicas internas.	
Objetivo Comunicacional	Al ingresar un nuevo colaborador no se integra fácilmente a la organización, por lo que necesita una guía según sus necesidades.
Descripción:	Guía de Usuario.
Acciones desarrolladas:	1. Se elaboró la guía de usuario.
	2. Se reviso la guía de usuario por la directora de la institución y asesora de la epesista
	3. Se diseño portada y diagramo la guía, para su aprobación e impresión.
	4. Se entrego oficialmente dos ejemplares de la guía de usuario a la Directora de la institución.



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Entrega de Guía de usuario para del Instituto de Cooperación Social. Epesista julio 2018.

Acción 2	
Mejorar las relaciones Publicas internas	
Objetivo Comunicacional	Ningún colaborador contaba con una ficha de datos
Descripción:	Ficha de Datos personales para cada colaborador. Para expediente personal.
Acciones desarrolladas:	1. Se compraron los folders y se les coloco un sticker con el logo de la institución.
	2. Se le solicito a cada colaborador que llenara su ficha de datos
	3. Se hizo entrega de los expedientes a la Directora de la institución.



1

FICHA DE DATOS PERSONALES DE COLABORADORES

INSERTAR FOTO

DATOS PERSONALES

APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRE
-------------------	-------------------	--------

FECHA DE NACIMIENTO			LUGAR DE NACIMIENTO		
DÍA	MESES	AÑO	DEPARTAMENTO	CIUDAD	PAIS

2 5 7 2 8 9 8 9	TELEFONO MOVIL	TELEFONO CASA
DP1		

POSEE AFILIACION ICSS (SI O NO)	Nº. AFILIACION ICSS	GRUPO SANGUINEO
---------------------------------	---------------------	-----------------

CORREO ELECTRONICO: _____

DOMICILIO ACTUAL

AVENIDA	CALLE	NUMERO	MUNICIPIO	DEPTO.
---------	-------	--------	-----------	--------

REFERENCIA

ESTADO CIVIL Y/O CONYUGAL

SOLTERO (A)	CASADO (A)	VIUUDO (A)	DIVORCIADO (A)	CONVIVIENTE (A)
-------------	------------	------------	----------------	-----------------

DATOS FAMILIARES

DATOS DEL CONYUGE (O CONVIVIENTE)

APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	SIOMARA	NOMBRE
-------------------	-------------------	---------	--------

FECHA DE NACIMIENTO			Lugar donde Labora el Conyuge		
DÍA	MESES	AÑO			

TELEFONO DEL CONYUGE O CONVIVIENTE: +502 68266082 _____

Fecha que Ingreso a laborar al Instituto de Cooperación Social: _____

Cargo que desempeña: _____

Epesista María del Carmen Macario Estrada. Ficha de datos para los colaboradores del Instituto de Cooperación Social. Epesista junio 2018.

Acción 3	
Mejorar las Relaciones Publicas Internas	
Objetivo Comunicacional	Ningún colaborador contaba con un gafete que lo identificará como colaborador de la institución.
Descripción:	Gafete de PVC
Objetivo Comunicacional	Identificar a cada colaborador como trabajador de la institución.
Acciones desarrolladas	1. Se tomo la fotografía para enviar a fabricar los gafetes
	2. Se enviaron a fabricar los gafetes
	3. Se hizo entrega de los gafetes



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Entrega de gafetes a colaboradores del Instituto de Cooperación Social. Epesista julio 2018.

Acción 4	
Mejorar las Relaciones Publicas Internas	
Objetivo Comunicacional:	Como parte de la estrategia de comunicación interna y mejorar el clima organizacional se fabricaron playeras con el mensaje Yo comunico yo Fortalezco yo soy ICOS, la misma debían utilizarla cada vez que tuviéramos actividades para la ejecución del plan de comunicación. Esto dio un sentido de pertenencia a los colaboradores.
Descripción:	Se le entrego a cada colaborador una playera con el mensaje creado para ejecutar la estrategia, así también la playera tenía el logotipo de la institución.
Acciones desarrolladas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se solicitaron las tallas de cada colaborador para la fabricación de las playeras. 2. Se hizo entrega de las mismas. 3. Se utilizó la playera en cada actividad que realizamos para ejecutar el plan de comunicación.



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Equipo de colaboradores del Instituto de Cooperación Social portando la playera con el mensaje del plan de comunicación interna. Epesista mayo 2018.

Programa de motivación	
Estrategia para mejorar el clima organizacional	
Actividad	2ª. Parte taller Salud organizacional
Objetivo Comunicacional:	El participar y conocer sobre la importancia de la comunicación y cómo influye esta en el clima organizacional es de vital importancia para la institución, es necesario que los colaboradores reciban este tipo de capacitaciones para poder entender más a los compañeros de trabajo que son parte vital de su entorno en el día a día y forma parte de la comunicación interna también fomenta la motivación de los colaboradores en el lugar de trabajo.
Descripción:	Este taller tuvo como principal objetivo dar a conocer los elementos de una comunicación efectiva, lo que motiva y desmotiva a un colaborador, valores que integran la salud organizacional y como punto final el liderazgo transformacional.
Duración:	4 horas
Lugar:	Instalaciones del Instituto de Cooperación Social.
Expositores:	M.A. Lic. Erick Donis y M.A. Licda. Sann Donis
Acciones desarrolladas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizaron juegos para romper el hielo. 2. Se realizaron actividades para dar a conocer la importancia de la comunicación efectiva. 3. Se otorgó un diploma a los participantes del taller 4. Se compartió un almuerzo con los colaboradores y epesista.



Epesista María del Carmen Macario Estrada. Equipo de colaboradores del Instituto de Cooperación Social en la segunda parte del taller Salud organizacional. Epesista julio 2018.

3.3 Cronograma

MES	MAYO				JUNIO				JULIO			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propedéutico plan de comunicación												
Elaboración del plan de comunicación												
1a. revisión del plan de comunicación												
Entrega de plan de comunicación												
Correcciones plan de comunicación												
Planificación 1er. grupo focal												
Inicio del EPS												
Realización grupo focal												
Inicio de estrategia de relaciones publicas internas, tomar fotografías para gafete, elaboración del expediente de personal que consta de copia de dpi y llenar ficha de datos												
Entrega de playeras para la primera parte del taller salud organizacional												
Participación en primer taller salud organizacional												
Elaboración de expedientes de personal												
Almuerzo de convivencia día del maestro												
Elaboración guía de usuario												
Realización de segundo taller salud organizacional												
Revisión guía de usuario												
Entrega de buzón de sugerencias												
Entrega de gafetes												
Entrega de manta vinilica												
Entrega de informe final												
Entrega de guía de usuario a la institución												
Monitoreo												

Fuente: <https://enfermeriaunam.wordpress.com/2016/05/12/cronograma-o-grafico-de-gant>

3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Focal • Taller Salud Organizacional • Convivencias • Buzón de sugerencias • Mural de transparencia 	<p>Se entregaron 15 tazas con el logo institucional.</p> <p>Se contó con la participación del 90% de los colaboradores en el taller.</p> <p>Se entregó 1 buzón de sugerencias.</p> <p>Se entregó 1 mural de transparencia para el presupuesto anual otorgado por el Ministerio de educación.</p>	<p>Motivó la convivencia y tolerancia entre colaboradores y directivos.</p> <p>Ayudo a mejorar la comunicación interna entre directivos y colaboradores.</p> <p>Incentivó el compañerismo.</p> <p>Brinda un medio de comunicación a los colaboradores y visitantes para aportar sugerencias y así mejorar el servicio dentro de la institución.</p> <p>Se estableció un canal de comunicación para informar como se invierte el presupuesto anual.</p>
<p>Relaciones públicas internas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de usuario • Ficha de datos de colaboradores • Gafetes • Playeras 	<p>Se entregaron dos ejemplares de la guía de usuario.</p> <p>Se entregó una ficha de datos a cada colaborador que conforma su expediente de personal.</p>	<p>El nuevo colaborador podrá integrarse fácilmente a la institución por medio de esta guía que contiene historia, lo que hace la institución, medios de contacto así como procesos administrativos.</p> <p>Estos tres recursos ayudaron a mejorar el sentido de pertenencia.</p>
<p>Mejorar el Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller Salud organizacional 	<p>El 90% de los trabajadores participaron en el taller.</p>	<p>Motivo a los colaboradores a ser parte del cambio para tener una comunicación efectiva y mantener sanamente el clima organizacional</p>

CONCLUSIONES

Las estrategias realizadas en el instituto de Cooperación Social ayudaron a fortalecer la comunicación interna, los colaboradores participaron en todas las actividades que se ejecutaron, esto reflejó su compromiso para mejorar las debilidades comunicacionales.

El clima organizacional mejoró por medio de actividades que incentivaron el compañerismo, este fue el primer paso para apoyar un cambio sustancial en la institución.

Se proporcionaron herramientas que serán canales de comunicación continúa y efectiva tanto para los directivos, colaboradores, alumnos y padres de familia.

Se establecieron procesos para el nuevo colaborador por medio de la guía de usuario, con lo que se fortalecieron las relaciones públicas internas.

.

.

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones semestrales para los colaboradores de la institución para fortalecer el trabajo en equipo.
- Revisión periódica de la guía de usuario.
- Revisión semanal del buzón de sugerencias.
- Realizar actividades que incentiven el trabajo en equipo y que los colaboradores compartan entre sí.

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Análisis:** Estudio detallado de algo, especialmente de una obra o de un escrito.
- **Antecedentes:** Comunicarle las circunstancias previas a un asunto.
- **Beneficiario:** Dicho de una persona: Que resulta favorecida por algo.
- **Clima Organizacional** Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta.
- **Colaborador:** Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Cooperación:** Acción y efecto de cooperar.
- **Cronograma:** Calendario de trabajo.
- **Cualitativa:** Pertenciente o relativo a la cualidad.
- **Cuantitativa:** Pertenciente o relativo a la cantidad.
- **Diagnostico;** Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
- **Ejecución:** Acción y efecto de ejecutar.
- **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.

- Estrategia: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- Filosofía: Conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional los principios que organizan y orientan el conocimiento de la realidad, así como el sentido del obrar humano.
- Grupo focal: Estrategia de investigación cualitativa que recopila información a través de la interacción de un grupo sobre un tópico determinado del investigador.
- Institución: Establecimiento o fundación de algo.
- Método: Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.
- Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
- Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica.
- Motivación: Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.
- Objetivo: fin o intento.
- Observación: Acción y efecto de observar.
- ONG: Organización de iniciativa social, independiente de la administración pública, que se dedica a actividades humanitarias, sin fines lucrativos.

- Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
- Plan: Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.
- Presupuesto: Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.
- Propedéutico: Enseñanza preparatoria para el estudio de una disciplina.
- Relaciones publicas internas: Las Relaciones Públicas Internas se enfoca en el conjunto de interacciones que se observan entre el público interno (conformado por personas entrelazadas por un alto nivel de afinidad de intereses, por ejemplo: accionistas, directivos o ejecutivos y empleados); el semi interno (conformado por todos aquellos que se relacionan con la institución y que si bien no son accionistas o perciben un salario por su labor, resultan ser verdaderos aliados estratégicos en la prosecución de los objetivos organizacionales, se trata de: de proveedores y distribuidores exclusivos y de familiares de personal de la empresa.
- Taller: Escuela o seminario de ciencias o de artes.
- Técnica: Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

BIBLIOGRAFÍA

Fernández Collado, C. (1991). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.

Garza Mercado, A. (1988). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. México: Industria Editorial Mexicana.

google. (2018). *Talentos Reunidos*. Recuperado el 28 de Marzo de 2018, de <https://talentosreunidos.com/2012/07/23/el-plan-de-comunicacion-interna-que-es-y-para-que/>

Ma. Rosa Berganza Conde, J. A. (2005). *Investigar en comunicación, guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en comunicación*. España: Mc Graw Hill.

Ortiz, G. A. (2016). *Guía Práctica sobre métodos y técnicas de Investigación Documental y de campo*.

Roberto Hernández Sampieri, D. C. (2004). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Salkind, N. j. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.

Tamayo y Tamayo, M. (1986). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (1989). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (1991). *El proceso de la investigación científica, fundamentos de investigación*. Mexico: Limusa.

EGRAFIA

<https://enfermeriaunam.wordpress.com/2016/05/12/cronograma-o-grafico-de-gantt/>

<http://www.rae.es/recursos/diccionarios>

<http://www.redrrpp.com.ar/relaciones-publicas-internas/>

<http://www.es.slideshare.net>

<http://cea.uprrp.edu>

10.1. Modelo de la encuesta



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPESISTA: María Del Carmen Macario Estrada

Encuesta **Diagnóstico de Comunicación interna**

1. ¿Qué Medios de comunicación emplea el Instituto de Cooperación Social para comunicarse internamente?

- Correo Electrónico
- Personalmente
- Llamada Telefónica
- Tablón de anuncios
- Memorándum
- Facebook
- Whathsaaap

2. ¿Considera que el Instituto de Cooperación Social debería tener mayor relación con sus empleados?

SI	NO
----	----

3. ¿En el Instituto de Cooperación Social existe un buzón de sugerencias?

SI	NO
----	----

4. ¿El personal del Instituto de Cooperación Social tiene convivencias frecuentes entre sus colaboradores?

SI	NO
----	----

5. ¿Considera usted que es importante la convivencia con sus compañeros?

SI	NO
----	----

6. ¿Como parte del personal del Instituto de Cooperación Social cuenta usted con una Ficha de datos?

SI	NO
----	----

7. ¿Cuando usted inició a laborar en El instituto de Cooperación Social le proporciono material de bienvenida para conocer la misión, visión y objetivos de la institución?

SI	NO
----	----

8. ¿Cuenta usted con un gafete que lo identifique como colaborador del instituto de Cooperación Social?

SI	NO
----	----

9. ¿Considera que es adecuada la relación entre jefes y sub alternos o debe mejorarse?

SI	NO
----	----

10. ¿Con qué regularidad se reúne el personal del Instituto de Cooperación Social para programar sus actividades y presentar informes de actividades?

Diariamente
Semanalmente
Mensualmente
Bimestralmente
Otro: Especifique _____

10.3. Matriz o vaciado de las encuestas

Pregunta 1

¿Qué medios de comunicación emplea el Instituto de Cooperación Social para comunicarse internamente?	
Correo Electrónico	10
Personalmente	10
Llamada Telefónica	6
Tablón de Anuncios	1
Memorándum	9
Facebook	0
Whatsapp	2

Pregunta 2

¿Considera usted que en el Instituto de Cooperación Social los Jefes deberían de tener mayor relación con sus empleados?	
SI	11
NO	2

Pregunta 3

¿En El Instituto de Cooperación Social existe un buzón de sugerencias?	
SI	8
NO	5

Pregunta 4

¿El personal del Instituto de Cooperación Social tiene convivencias frecuentes entre sus colaboradores?	
SI	8
NO	5

Pregunta 5

¿Considera usted que es importante la convivencia entre sus compañeros?

SI	13
NO	0

Pregunta 6

¿Como parte del personal del Instituto de Cooperación Social cuenta usted con una ficha de datos?

SI	5
NO	8

Pregunta 7

¿Cuando usted inicio a laborar el Instituto de Cooperación Social le proporciono material de bienvenida para conocer la misión, visión y objetivos de la institución?

SI	7
NO	6

Pregunta 8

¿Cuenta usted con un gafete que lo identifique como colaborador del Instituto de Cooperación Social?

SI	2
NO	11

Pregunta 9

¿Considera que es adecuada la relación entre jefes y subalternos o debe mejorarse?

SI	6
NO	7

Pregunta 10

¿Con que regularidad se reúne el personal del Instituto de Cooperación Social para programar sus actividades y presentar informes de actividades?

Diariamente	0
Semanalmente	7
Mensualmente	6
Bimestralmente	0
Cada 15 días	1
Cuando sea necesario	2

FOTOGRAFIAS



Tazas entregadas con el logo institucional con valores. Por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en actividad para incentivar el trabajo en equipo. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Actividad con los colaboradores del Instituto de Cooperación Social, para incentivar el compañerismo. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social en Coffee break. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social portando la playera que se utilizó para la ejecución de la estrategia. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en el primer día del taller Salud Organizacional. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en el primer día del taller Salud Organizacional. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en el primer día del taller Salud Organizacional. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en el primer día del taller Salud Organizacional. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social en llenado de ficha de datos personales. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colocación de logotipo a expedientes de personal. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social en celebración del día del maestro. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Pastel de celebración día del maestro. Por Epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en el segundo día del Taller Salud Organizacional. Proyecto a cargo por Epesista María del Carmen Macario Estrada.



Colaboradores del Instituto de Cooperación Social participando en el segundo día del Taller Salud Organizacional entrega de diplomas. Proyecto a cargo por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Licda. Karina Meléndez Directora del Instituto de Cooperación Social en Entrega de buzón de sugerencias. Por epesista María del Carmen Macario Estrada.



Licda. Karina Meléndez Directora del Instituto de Cooperación Social en entrega de gafetes a colaboradores de la institución. Por Epesista María del Carmen Macario Estrada.



Licda. Karina Meléndez Directora del Instituto de Cooperación Social en Entrega de mural de transparencia. Por Epesista María del Carmen Macario Estrada.



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): María Del Carmen Macario Estrada
No. Carné y DPI: 200114182 / 2572898950101
Jefe o Encargado(a): Licda. Karina Meléndez
Institución o Empresa: Instituto de Cooperación Social
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 15 / Al: 18	Mayo	x	5	5	5	5	x	20 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo a Junio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
4	Del: 4 / Al: 08	Junio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
8	Del: 2 / Al: 06	Julio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
10	Del: 16 / Al: 20	Julio	5	5	5	8	8	x	32 hrs.
11	Del: 23 / Al: 27	Julio	5	8	8	5	5	x	32 horas
12	Del: 30 / Al: 31	Julio	8	8				x	16 horas
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f)
Licda. Karina Meléndez
Instituto de Cooperación Social



Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL

