

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



**DIAGNÓSTICO Y PLAN DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN INTERNA DE LA FUNDACIÓN MARGARITA TEJADA.**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**CINDY FABIOLA ARROYO RECINOS**

**201216950**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, Septiembre de 2019

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados:**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Guatemala, 16 de Septiembre de 2019

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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **Cindy Fabiola Arroyo Recinos** con número de carné: **201216950** 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **Coordinación de Psicología y Comunicación** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **16 de Mayo** al **19 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"Diagnóstico Y Plan De Comunicación Para Fortalecer La Comunicación Interna De La Fundación Margarita Tejada."** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"Fundación Margarita Tejada."**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del (la) epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

*Atentamente,*



Licda. Gisela Dardón

Coordinadora del Programa de Psicología y Comunicación



**FUNDACIÓN MARGARITA TEJADA**



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



Guatemala, 2 de octubre de 2019

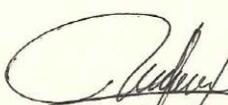
Estudiante  
Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
Carné: 201216950  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

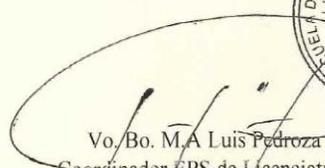
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“DIAGNÓSTICO Y PLAN DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA FUNDACIÓN MARGARITA TEJADA”**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente programa, 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 del 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”

  
M.A. Evelin Hernández  
Supervisor EPS de Licenciatura



  
Vo.Bo. M.A Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura





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

## DEDICATORIA

**DIOS:** Por permitirme cumplir esta meta, y sobre todo por bendecirme con una familia maravillosa y unos amigos excepcionales.

**A MIS PADRES:** Jeannette y Luis por ser una fuente inagotable de amor, de comprensión y de apoyo, por animarme a soñar y no dejarme caer, son mi ejemplo a seguir y mi mayor tesoro, los amo.

**A MIS HERMANOS:** José y Daniel por ser mis compañeros de vida, por hacerme reír constantemente, gracias por su apoyo incondicional y por estar para mí siempre.

**A MI FAMILIA:** Tíos y primos gracias por su fidelidad, su cariño y su apoyo, por ser un refugio y por darle sentido a la palabra familia.

**A MIS AMIGOS:** Gracias por su lealtad, su apoyo y su cariño, son la forma más bonita que ha tenido la vida de mostrarme que no todo está perdido. La vida me ha premiado grandemente con su amistad.

Dedicado especialmente a mis abuelos Mercedes y Nery Recinos Q.E.P.D., por todo su amor, su apoyo y dedicación. Espero que se sientan orgullosos de mí y de este logro que es nuestro, los amo y los extraño.

## **DEDICATORIA**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi alma máter, donde me he forjado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos a mi persona.

A **FUNDACIÓN MARGARITA TEJADA**, en especial a **LICDA. GISELA DARDÓN** por confiar en mi proyecto y facilitarme los recursos y asesoría durante todo el proceso.

A **M.A. LUIS PEDROZA** por la oportunidad que me brindó para desarrollar este proyecto.

A **M.A. EVELIN HERNÁNDEZ** por su asesoría y apoyo durante todo el desarrollo del proyecto.

A **MSc. SERGIO MORATAYA** por la oportunidad de proyectarme a través del EPS.

A **ING. EDY DONIS** por su apoyo y colaboración durante este proceso.

# Índice

Resumen.....	I
Introducción.....	II
Justificación .....	III
Capítulo I	
1 Diagnóstico .....	1
1.1 Objetivos del diagnóstico.....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 Institución.....	1
1.2.1 Ubicación geográfica.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas estratégicas.....	2
1.2.3 Antecedentes o Historia .....	3
1.2.4 Departamentos .....	4
1.2.5 Misión .....	7
1.2.6 Visión .....	7
1.2.7 Objetivos institucionales.....	7
1.2.8 Valores institucionales .....	7
1.2.9 Público objetivo.....	9
1.2.10 Organigrama .....	9
1.3 Metodología .....	10
1.3.1 Método Cualitativo .....	10
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	10
1.3.3 Cronograma del diagnóstico .....	13
1.4 Recopilación de datos .....	14
1.4.1 Resultado de Observación .....	14

1.4.2	Fichas de entrevistas .....	14
1.4.3	Resultado de entrevistas .....	16
1.4.4	Tabla Comparativa .....	16
1.5	Radiografía de la institución .....	18
1.5.1	Fortalezas .....	18
1.5.2	Oportunidades .....	18
1.5.3	Debilidades .....	18
1.5.4	Amenazas .....	18

## Capítulo II

2	Plan de Comunicación .....	19
2.1	Antecedentes comunicacionales .....	19
2.2	Objetivos de Comunicación .....	20
2.2.1	Objetivo General .....	20
2.2.2	Objetivos Específicos .....	20
2.3	Público Objetivo .....	20
2.4	Mensaje .....	20
2.5	Estrategia .....	20
2.6	Acciones de comunicación .....	21

## Capítulo III

3	Informe de Ejecución .....	29
3.1	“Diagnóstico y plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la fundación margarita tejada” .....	29
3.1.1	Financiamiento .....	29
3.1.2	Presupuesto .....	29
3.1.3	Beneficiarios .....	30
3.1.4	Recursos Humanos .....	30
3.1.5	Área geográfica de acción .....	31
3.2	Estrategias y acciones desarrolladas .....	31

3.3	Cronograma .....	40
3.4	Control y seguimiento .....	41
	Conclusiones .....	42
	Recomendaciones.....	43
	Glosario .....	44
	Bibliografía.....	48
	E-Grafía .....	49
	Anexos .....	50

## **Resumen**

### **Nombre de la institución:**

Fundación Margarita Tejada.

### **Nombre del proyecto:**

“Diagnóstico y plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la fundación margarita tejada”.

### **Objetivos del proyecto:**

#### Objetivo General

Identificar las necesidades, carencias y procesos de comunicación dentro de la Fundación Margarita Tejada.

#### Objetivos Específicos

- Mejorar la comunicación interna de la Fundación Margarita Tejada.
- Actualizar y mejorar las herramientas de comunicación empleadas en la fundación.
- Dar seguimiento a los canales de comunicación de la fundación.

### **Sinopsis del proyecto**

El siguiente proyecto buscó la creación de materiales de comunicación efectivos, para optimizar los procesos comunicacionales empleados dentro de la Fundación Margarita Tejada.

En las siguientes páginas se encuentra la información detallada de dicho proyecto, iniciando con el diagnóstico de comunicación, seguido por el plan de comunicación, hasta llegar a la ejecución del proyecto.

## **Introducción**

La comunicación es un proceso imprescindible en la vida de todos los seres humanos, por medio del cual se intercambia y se recibe información, ideas y mensajes, con la finalidad de relacionarnos con otros para así enriquecer nuestras vidas.

De igual manera se da la necesidad de comunicación dentro de una institución, ya sea esta interna o externa. Debido a que es un proceso de vital importancia es preciso emplearla de manera adecuada, puesto que si se utiliza de manera errónea puede llegar a causar una serie de tergiversaciones que causen grandes pérdidas a la institución o hasta llevarla al fracaso.

Por este motivo fue preciso realizar un diagnóstico comunicacional dentro de la Fundación Margarita Tejada, para determinar las fallas en los procesos comunicacionales y las carencias en las herramientas de comunicación empleadas.

Por medio del diagnóstico se determinó que la comunicación interna en la fundación es un factor que influye de manera negativa en los procesos comunicacionales de la misma, tanto empleados como clientes se ven afectados por estas fallas en la comunicación.

Teniendo dicha evidencia se procedió a realizar un plan de comunicación efectivo que atacó la problemática y respondió a las necesidades de la institución, lo cual mejoró y fortaleció la comunicación interna en la fundación.

A continuación se detalla la planificación, el desarrollo e implementación de los materiales diseñados para la realización de este proyecto.

## **Justificación**

La comunicación interna es considerada como una herramienta fundamental para el desarrollo efectivo e integral de cualquier institución. A través de esta se puede crear una excelente cultura organizacional y a su vez un buen ambiente laboral, para que el rendimiento de los empleados sea favorable para la institución.

Ya que mantener una buena relación laboral es indispensable para obtener un desarrollo eficiente y efectivo en la institución, el presente proyecto surge con la finalidad de solucionar las carencias y necesidades comunicacionales que afectan a la Fundación Margarita Tejada.

Mediante un acercamiento a través de entrevistas a los coordinadores de las diferentes áreas de la fundación, quedó evidenciado que se requieren mejoras y actualizaciones en los diferentes materiales empleados para una buena transmisión de información, además de una herramienta que fortalezca el trabajo en equipo y el compañerismo entre los empleados.

A través del presente trabajo se buscó beneficiar a la fundación y a todos aquellos que son afectados por estas carencias de comunicación que se presentan, para obtener una mejora en el traslado de información y en el funcionamiento de las herramientas comunicacionales.

El presente proyecto se implementó para optimizar los procesos de comunicación interna de la Fundación Margarita Tejada.

## **Capítulo I**

### **Diagnóstico**

#### **Diagnóstico y plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Fundación Margarita Tejada.**

#### **1.1 Objetivos del diagnóstico**

##### **1.1.1 Objetivo General**

Diagnosticar las necesidades, carencias y procesos de comunicación dentro de la Fundación Margarita Tejada.

##### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el principal problema de comunicación que afecta a la Fundación Margarita Tejada.
- Observar el funcionamiento de los canales de comunicación dentro de la fundación.
- Reconocer las fortalezas y debilidades de comunicación de la institución.

#### **1.2 Institución**

Fundación Margarita Tejada

PBX: (502) 2208-1999

##### **1.2.1 Ubicación geográfica**

Fundación Margarita Tejada se encuentra ubicada en la 4a. Avenida 12-20 Calle Santa Luisa, Zona 16, Acatan, Santa Rosita. Guatemala, Guatemala.

## **1.2.2 Integración y Alianzas estratégicas**

Es necesario mantener activa la red de intercambio informativo y de experiencias innovadoras, así como el establecimiento de compromisos entre la Fundación y diferentes entidades, nacionales e internacionales, interesadas en hacer realidad los principios de: Respeto a las diferencias, Derechos humanos e igualdad de oportunidades, Escuela para todos e Inclusión social, educativa y laboral para lograr el desarrollo integral de las personas con Síndrome de Down. Dentro de las alianzas con que se cuentan están:

Cultural:

- Programa musical Dissimilis.

Social:

- Programa de amistad Best Buddies, con el apoyo de Best Buddies internacional.

Educativos:

- Programa de Práctica Supervisada Universitaria.
- Proyectos Universitarios y de Colegios.
- Programa de apoyo técnico en beneficio de la Discapacidad.

Artístico y Deportivo:

- Olimpiadas Especiales
- Artes Muy Especiales
- AGEDEPIS
- Federación TawKwonDo
- Federación de Karate

### **1.2.3 Antecedentes o Historia**

La Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down es una Institución no lucrativa, constituida mediante escritura pública con fecha 14 de enero de 1998, por la iniciativa de 10 madres con hijos con Síndrome de Down.

El día 28 de octubre de 1998, el Licenciado Oscar Berger Perdomo, en su calidad de Alcalde Municipal del Municipio de Guatemala, constituyó usufructo por 50 años a favor de la Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down de 4 manzanas, para el desarrollo del proyecto.

Después de muchos esfuerzos, debido especialmente a la falta de recursos económicos, fue hasta el 22 de marzo de 1999 cuando se colocó la primera piedra del proyecto Margarita Tejada. Tres años más tarde, el 7 de marzo del 2002 fueron inauguradas las instalaciones del Centro de Capacitación Laboral.

Con el apoyo del joven norteamericano Jonathan Rowe, quien tiene un hermano con SD y después de visitar la Fundación e identificarse con su trabajo y filosofía, ofrece realizar un recorrido caminando por varias ciudades de Estados Unidos con el propósito de solicitar a los pobladores donaciones monetarias desde \$0.01, por kilómetro recorrido.

Por medio de esta iniciativa se logra reunir la cantidad necesaria para inaugurar el primer Módulo de Intervención Temprana, en junio del año 2005.

Con el espíritu de hacer realidad la equidad e inclusión social, escolar y laboral de las personas con Síndrome de Down, la Fundación Margarita Tejada a través de sus programas de desarrollo integral permite a personas con esta condición beneficiarse a través del Proyecto Rutas de Oportunidad y Progreso, el cual se extiende a partir del 2008, dando el apoyo desde los 15 días de nacidos hasta la edad adulta.

El proyecto Rutas de Oportunidad y Progreso inspira sus acciones en tres ejes centrales:

- Desarrollar integralmente a la persona promoviendo como eslabón principal la salud.
- Hacer de la equidad social y de la inclusión escolar y laboral un objetivo de la acción educativa.
- Construir y practicar valores fomentando la calidad de vida.

Durante su trayectoria ha atendido a más de 5,000 familias y actualmente la Fundación Margarita Tejada ofrece sus servicios de forma regular a 565 familias procedentes de diferentes partes del país apoyándolos en las áreas de salud, social y educación.

#### **1.2.4 Departamentos**

##### **Programas de Intervención Temprana**

El objetivo principal de este programa es brindar a los padres de familia las herramientas para potenciar el desarrollo y bienestar de los bebés y niños(as) con Síndrome de Down, posibilitando su autonomía personal e inclusión en el medio familiar y social.

##### **Preescolar**

Este programa propone desarrollar las habilidades académicas funcionales, sociales y de autonomía de la infancia, que le permitan incluirse exitosamente en diversos ambientes, a través de la ejercitación de destrezas básicas e involucrando en el proceso de enseñanza- aprendizaje a la familia, como corresponsable del mismo.

##### **Primaria**

La inclusión escolar es una de las metas de la Fundación para las personas con Síndrome de Down, pero no es una realidad para todos por diversas situaciones, por lo que este programa tiene como objetivo principal desarrollar las habilidades académicas funcionales, sociales y de autonomía de la niñez y pre adolescencia que le permitan a los niños con síndrome de Down incluirse exitosamente en diversos ambientes.

## **V.I.C.A. (Vida Independiente con Apoyo)**

La independencia es la finalidad del desarrollo integral de las personas con Síndrome de Down, por lo que en este programa se afianzan las habilidades adaptativas que le permitan reconocerse y aceptarse como joven y adulto con Síndrome de Down, para lograr la vida independiente con apoyo.

### **Inclusión Escolar Externa**

El objetivo principal de este programa es apoyar la inclusión escolar de las personas con Síndrome de Down en edad escolar, conquistando el acceso a todas las experiencias pedagógicas y sociales de acuerdo al perfil educativo que responde a sus características individuales.

### **Inclusión Laboral**

Este programa apoyar la inclusión laboral de las personas con Síndrome de Down, logrando en ellas un rendimiento óptimo en el sector laboral, ya sea de manera externa en empresas o dentro de los talleres protegidos ofrecidos por la Fundación.

Es misión principal de este programa el impulsar la innovación de la inclusión laboral en el ámbito empresarial, establecer relación con empresas para abrir oportunidades a las personas con Síndrome de Down, capacitar y orientar al personal del ámbito laboral y acompañar al trabajador en todo el proceso.

### **Intervención a Distancia**

Este programa se encarga de brindar a la familia las herramientas necesarias para desarrollar las habilidades adaptativas que respondan a las necesidades y características individuales de la persona con Síndrome de Down del interior del país y de la capital que por razones de trabajo, logística, distancia o desarrollo individual, no puede integrarse a los programas regulares establecidos en la Fundación.

## **Trabajo Social**

La función primordial de este programa es velar por la cobertura social de las personas con Síndrome de Down y sus familias.

Dentro de las actividades principales realizan los estudios socioeconómicos de todos los alumnos de la Fundación, para poder apoyarlos según sus necesidades. Cuenta con un proyecto de alimentación, el cual brinda a los 100 alumnos de más escasos recursos desayuno y almuerzo todos los días.

## **Programa de salud**

El objetivo principal de este programa es brindar apoyo en aspectos médicos generales, brindando atención médica a través de una clínica odontológica y de medicina general dentro de la Fundación, manteniendo activa una red externa de médicos especialistas y orientando a la familia en aspectos médicos específicos del Síndrome de Down que les permita llevar el control de los mismos.

## **Psicología**

El programa pretende fortalecer la salud emocional apoyando a los alumnos y sus familias así como orientando a los profesionales, a través de evaluaciones, capacitaciones, escuelas para padres, talleres para alumnos y padres, promoviendo el trabajo multidisciplinario siempre en bienestar de la persona con síndrome de Down.

Este programa atiende a todos aquellos alumnos de la Fundación que son referidos, así como a todos los padres de familia, familiares y/o hermanos que quieran participar en las diferentes escuelas o talleres.

### **1.2.5 Misión**

Generamos oportunidades de desarrollo con inclusión a personas con Síndrome de Down.

### **1.2.6 Visión**

Generar un modelo de desarrollo integral de las personas con Síndrome de Down para que sea replicable en todo el país.

### **1.2.7 Objetivos institucionales**

El principal objetivo es buscar el desarrollo personal e integral de las personas con síndrome de Down.

Que las personas con Síndrome de Down sean reconocidas por sus habilidades y valores tanto a nivel social, escolar como laboral.

### **1.2.8 Valores institucionales**

#### **Comunicación/Diálogo**

Factor indispensable para desarrollar de forma plena nuestro trabajo en equipo e individual. Promueve la adecuada relación con los demás.

#### **Respeto**

Cada persona debe ser reconocida como ser humano individual y debe dirigirse a todos siempre de una forma adecuad.

**Servicio**

Satisfacer las necesidades de la comunidad de personas con síndrome de Down con entrega y compromiso.

**Compromiso**

Obligación y responsabilidad de involucrarse en su trabajo y con las personas con las que convive aquí.

**Confidencialidad**

Compromiso de no dar información sobre un hecho más que a la persona involucrada y a quienes ella autorice.

**Responsabilidad**

Actuar respondiendo a nuestras atribuciones y funciones así como estar siempre alertas y pendientes de nuestros alumnos en cualquier lugar que estemos con ellos.

**Entusiasmo**

Trabajar con una actitud positiva, siempre aportando lo mejor de nosotros, con buen carácter, con emoción extraordinaria del alma.

**Amor**

Afinidad y cariño que se le tiene a las personas con las que se trabaja (compañeros de trabajo, estudiantes, padres de fam. Etc.). Amor al trabajo realizado, vocación.

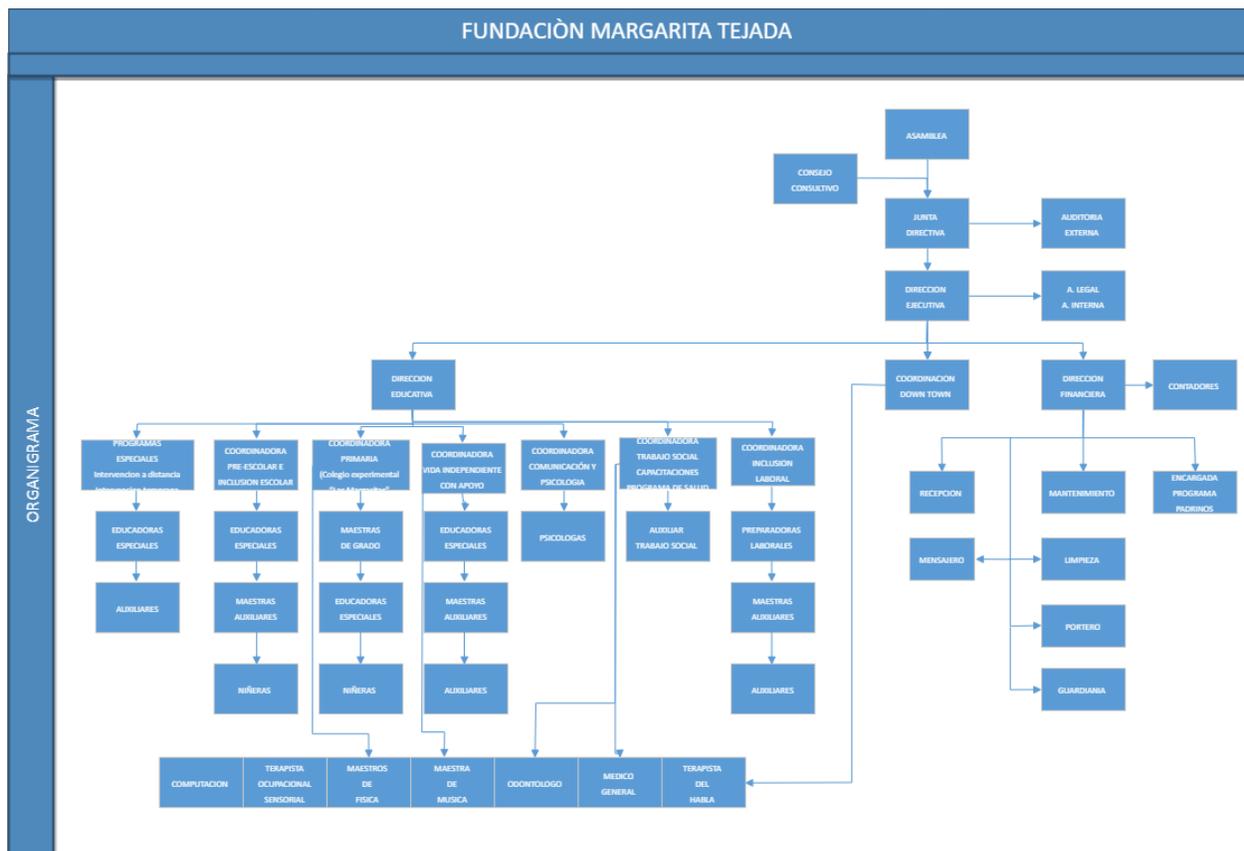
**Honestidad**

Procurar trabajar sin contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos, palabras o acciones. Ser honesto y caminar en el camino justo para ganar confianza e inspirar fe en los demás. Lucharemos por hacer buen uso de aquello que se nos ha confiado.

## 1.2.9 Público objetivo

En la Fundación Margarita Tejada se tiene como público objetivo en primera instancia a todas aquellas personas con Síndrome de Down, y a todo aquel que tenga relación directa con alguno de ellos.

## 1.2.10 Organigrama



Fuente: Fundación Margarita Tejada

### **1.3 Metodología**

“El método se define como: el procedimiento para alcanzar un objetivo. Lo que permite ordenar una actividad determinada. Es un camino (guía) para alcanzar un fin; o, un proceso lógico para lograr un objetivo.” (Piloña, 2011, p.41)

“El método es la selección de las operaciones intelectuales y físicas que se desarrollan para llevar a cabo una investigación, el método no se inventa, es el objeto a seguir o problema de estudio a resolver; que se determina por el objeto o problema.” (SEMAR, 2013, p. 26)

#### **1.3.1 Método Cualitativo**

“Enfoque cualitativo Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p.7)

“La investigación cualitativa recoge información de carácter subjetivo, es decir que no se perciben por los sentidos, como el cariño, la afición, los valores, aspectos culturales. Por lo que sus resultados siempre se traducen en apreciaciones conceptuales (en ideas o conceptos) pero de las más alta precisión o fidelidad posible con la realidad investigada.” (Behar, 2008, p. 38)

La metodología empleada en la presente investigación es la cualitativa, la cual permitió la obtención de datos necesarios para poder llevar a cabo el proyecto. Se utilizó este método debido a que permite un acercamiento más directo con los involucrados, además posibilita tener una visión más clara de los problemas que afectan a la institución.

#### **1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección**

“Las técnicas de investigación se consideran como un conjunto de reglas idóneas para realizar una actividad de investigación; y la habilidad o capacidad para ejecutarlas. Se entienden,

asimismo, como los procedimientos y operaciones necesarios para resolver un problema. Son, por tanto, diferentes mediaciones que usa el método.” (García & González, p.75)

### **1.3.2.1 Observación**

“La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente.

Puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a su profesor, eventos masivos, la aceptación de un producto en un supermercado, etc. Puede ser participante o no participante. En la primera el observador interactúa con los sujetos observados, pero en la segunda no ocurre tal interacción.” (Behar, 2008, p. 68, 69)

En el presente trabajo se utilizó la observación como técnica de investigación para obtener e identificar aspectos generales e importantes como las fortalezas y debilidades de la Fundación Margarita Tejada.

### **1.3.2.2 Entrevista**

“Se afirma que por medio de la entrevista se obtiene toda aquella información que no obtenemos por la observación, porque a través de ello podemos penetrar en el mundo interior del ser humano y conocer sus sentimientos, su estado anímico, sus ideas, sus creencias y conocimientos. De ello se deduce que la entrevista no es otra cosa que una conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina entrevistador y la otra entrevistado.” (Cedra, 1993, p. 258)

“En la entrevista cualitativa pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera.” (Sampieri, Fernández & Baptista 2014, p.403)

En la **entrevista estructurada**, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe que ítems se preguntarán y en qué orden).

En este diagnóstico se empleó la entrevista estructurada con la finalidad de enriquecer el proceso de investigación, además de identificar los fallos, las necesidades y las carencias de comunicación dentro de la Fundación. Estas se realizarán de forma personal e individualmente al personal administrativo, incluida la coordinadora del Programa de Psicología y Comunicación.

### 1.3.3 Cronograma del diagnóstico

Actividades	Enero			Febrero	
	2	3	4	1	2
Propedéutico Primera Fase					
Construcción y elaboración del diagnóstico de comunicación					
Primera reunión coord. <sup>a</sup> del Programa de Comunicación					
Definición de técnica de investigación a utilizar					
Recopilación de datos de la institución y técnicas					
Planificación, redacción y revisión de modelo de entrevista					
Realización de entrevistas en la Fundación					
Vaciado de entrevistas					
Realización del FODA					
Entrega de diagnóstico					

## 1.4 Recopilación de datos

### 1.4.1 Resultado de Observación

Área observada	Tiempo de observación	Punto de observación
Área administrativa de la Fundación Margarita Tejada	Semana del 21 al 25 de enero	Se pudo observar que si bien el personal administrativo de la Fundación es muy amable con las personas externas a esta, no ocurre lo mismo con el resto del personal puesto que existe cierto grado de rivalidad entre compañeros, así mismo se pudo conocer que no existe un departamento que se encargue única y exclusivamente al reclutamiento de personal.
Área académica de la Fundación Margarita Tejada	Semana del 28 al 31 de enero	Durante el periodo de observación se pudo deducir que la existencia de distintas barreras de comunicación que hay dentro de la Fundación afectan las relaciones interpersonales dentro y fuera de ella, tal es el caso del personal académico ya que los rumores y rivalidades no sólo afectan su desempeño laboral sino también el de los demás.

### 1.4.2 Fichas de entrevistas

Entrevistado #1

<b>Nombre</b>	<b>Licda. Gisela Dardón</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Coordinadora de Psicología y Comunicación
<b>Fecha de entrevista</b>	5 de Febrero de 2019
<b>Hora de entrevista</b>	11:00 AM
<b>Lugar de entrevista</b>	Fundación Margarita Tejada

Entrevistado #2

<b>Nombre</b>	<b>Licda. Claudia de Pacheco</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Coordinadora Nivel intermedio y Colegio Las Margaritas
<b>Fecha de entrevista</b>	5 de Febrero de 2019
<b>Hora de entrevista</b>	11:36 AM
<b>Lugar de entrevista</b>	Fundación Margarita Tejada

Entrevistado #3

<b>Nombre</b>	<b>Lic. Wilber Gómez</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Coordinador VICA
<b>Fecha de entrevista</b>	5 de Febrero de 2019
<b>Hora de entrevista</b>	12:00 AM
<b>Lugar de entrevista</b>	Fundación Margarita Tejada

Entrevistado #4

<b>Nombre</b>	<b>Licda. Silvia Rodríguez</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Psicóloga
<b>Fecha de entrevista</b>	5 de Febrero de 2019
<b>Hora de entrevista</b>	12:30 AM
<b>Lugar de entrevista</b>	Fundación Margarita Tejada

### 1.4.3 Resultado de entrevistas

Queda evidenciado que dentro de la institución la comunicación en el área administrativa no representa un problema mayor, puesto que entre los trabajadores se comunican por medio de memos, e-mails y chats, lo cual fortalece la comunicación interna.

Por otra parte los entrevistados coinciden en que el principal problema de comunicación que se manifiesta en la fundación es la falta de interés y respuesta por parte de algunos padres y familiares allegados a los alumnos y pacientes que asisten a la institución.

A su vez los entrevistados concuerdan que es de suma importancia mejorar las vías y canales de comunicación puesto que se genera cierto grado de inconformidad y malentendidos entre empleados.

### 1.4.4 Tabla Comparativa

<b>TABLA COMPARATIVA</b>				
	<b>1. ¿Qué herramientas de comunicación son utilizadas en la fundación para trasladar información?</b>	<b>2. ¿Cuál considera que es el principal problema de comunicación en la fundación?</b>	<b>3. ¿según la pregunta anterior a qué considera que se debe este problema?</b>	<b>4. ¿Qué área o aspecto de comunicación considera que merece especial atención?</b>
<b>#1 Licda.</b>	Los mensajes son transmitidos a través de emails,	Yo considero que el principal problema es que	Creo que se debe a que las notas pasan de	Considero que se necesita modernizar la comunicación con

<b>Gisela Dardón</b>	chats, llamadas telefónicas y circulares.	las notas o circulares se pierden en el camino y no hay interés.	mano en mano, o bien los padres llegan muy tarde y no revisan.	los padres y demás miembros de familia. También la comunicación escrita debería transformarse.
<b>#2 Licda. Claudia de Pacheco</b>	A través de memos, WhatsApp (grupal o personal), circulares y redes sociales.	El principal problema es que no todos los padres de familia revisan la libreta de comunicación para ver si hay notas o circulares.	Probablemente sea que los padres de familia no están comprometidos con la intervención de sus hijos.	A mi parecer sería ideal involucrar a los padres de familia. Y también dar actas personales e individuales a los padres cuando surja algún problema con el alumno.
<b>#3 Lic. Wilber Gómez</b>	En la fundación utilizamos tablón de anuncios, memos, circulares, emails y grupos de WhatsApp.	Podría ser que la información se comunica hasta último momento.	A qué surgen diferentes situaciones que no contribuyen al traslado de información.	Yo considero que la educación o capacitación en la escucha activa.
<b>#4 Licda. Silvia Rodríguez</b>	Utilizamos circulares informativas, reuniones con los empleados y también emails.	Considero que la falta de respuesta de algunos padres de familia es el principal problema.	Creo que al poco hábito de enviar o recibir información escrita.	Se necesita mejorar la recepción de los mensajes informativos para la aplicación de dicha información.

## **1.5 Radiografía de la institución**

### **1.5.1 Fortalezas**

- Se cuenta con un buen equipo de trabajadores.
- Se da un buen uso de las herramientas de comunicación.
- Se cuenta con apoyo de patrocinadores.

### **1.5.2 Oportunidades**

- Inclusión de personas con Síndrome de Down en la sociedad.
- Campo amplio de canales para la difusión de comunicación.
- Mejoras en la comunicación interpersonal a nivel institucional.

### **1.5.3 Debilidades**

- Fallas en la comunicación con los padres y familiares.
- Falta de actualización de materiales comunicacionales de apoyo.
- Mala gestión de comunicados o circulares.

### **1.5.4 Amenazas**

- Indiferencia por parte de los padres y familiares.
- Presupuesto limitado.
- Poca afluencia en actividades extracurriculares.

## Capítulo II

### 2 Plan de Comunicación

#### 2.1 Antecedentes comunicacionales

La Fundación Margarita Tejada es una institución no lucrativa, trabaja con fondos del Ministerio de Salud Pública, tiene como finalidad buscar el desarrollo personal e integral de las personas con síndrome de Down.

Dentro de su estructura organizacional se encuentra el departamento de Psicología y Comunicación, el cual se encarga de informar, orientar, sensibilizar, capacitar y asesorar a padres de familia, profesionales, alumnos y todo el entorno familiar, para lograr avanzar hacia la máxima realización personal, escolar, social, emocional y laboral de las personas con Síndrome de Down, además de controlar y dirigir los procesos de comunicación que se realizan dentro y fuera de la fundación.

La Fundación Margarita Tejada acepta la participación de profesionales, voluntarios, practicantes y cualquier persona que trabaje directamente con personas con síndrome de Down, cuenta con el soporte de diversas instituciones que se encargan de realizar la publicidad exterior y varios materiales de apoyo.

Sin embargo en la fundación no se han realizado estudios comunicacionales previos y tampoco se ha elaborado un plan de comunicación que ayude a fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la misma.

## **2.2 Objetivos de Comunicación**

### **2.2.1 Objetivo General**

Desarrollar un plan de comunicación que se adapte a las necesidades de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.

### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- Modernizar herramientas de comunicación empleadas en la Fundación Margarita Tejada.
- Fortalecer la comunicación interna de la Fundación Margarita Tejada.
- Mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución.

## **2.3 Público Objetivo**

El presente proyecto tiene como público objetivo todo el personal docente y administrativo de la Fundación Margarita Tejada, así mismo los padres y familiares que tienen una relación directa con la Fundación Margarita Tejada.

## **2.4 Mensaje**

Juntos por la inclusión.

## **2.5 Estrategia**

- Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.

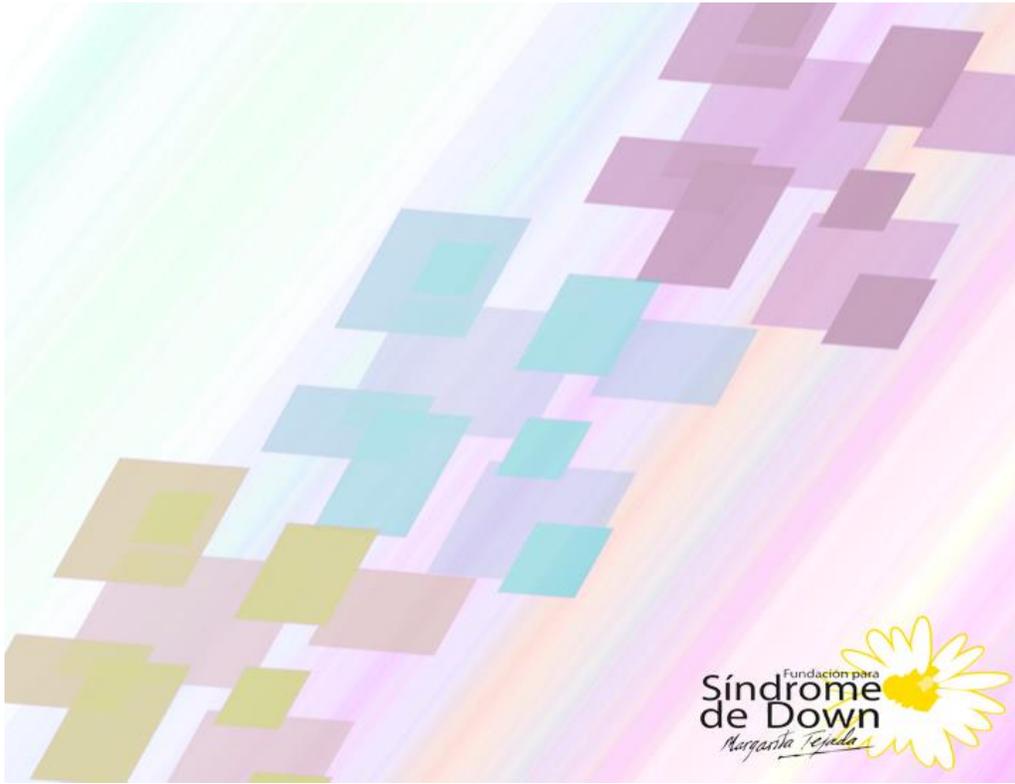
La siguiente estrategia consiste en realizar una serie de acciones que ayuden a fortalecer la comunicación de la Fundación Margarita Tejada, cuyo único fin es mejorar la comunicación entre empleados e involucrados directamente con el funcionamiento de la misma.

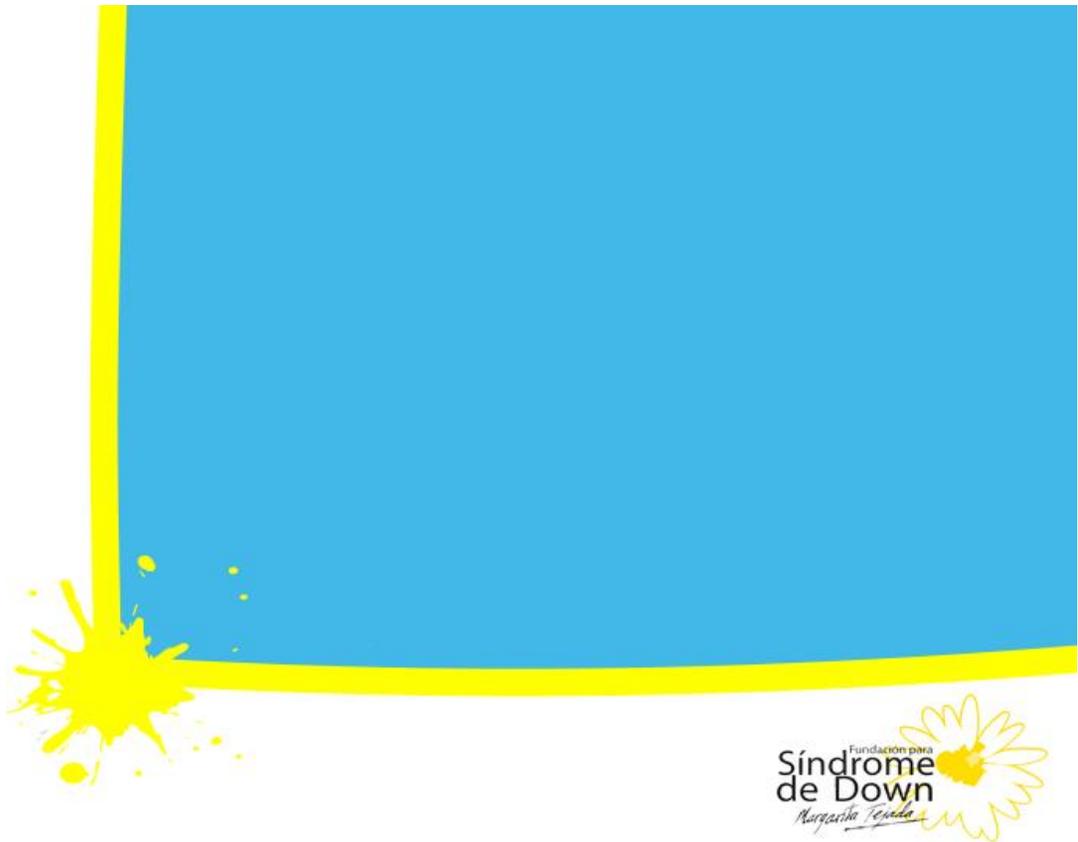
Dentro de dichas acciones se encuentra la realización de un taller de relaciones interpersonales, que tiene como finalidad mejorar la relación entre los miembros de dicho lugar. Con estas acciones se verán beneficiados no solamente la fundación, sino también sus colaboradores.

## 2.6 Acciones de comunicación

<b>Acción 1</b>	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de los canales de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Problema</b>	Deficiencias en los materiales empleados para talleres, reuniones o charlas informativas.
<b>Producto</b>	Material digital didáctico.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Fortalecer los canales y herramientas de comunicación empleados en la fundación.
<b>Público objetivo</b>	Externo: padres, familiares y todo aquel que desee informarse más acerca de la fundación y del Síndrome de Down.
<b>Medio de difusión</b>	Digital.

-Bocetos:





<b>Acción 2</b>	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de los canales de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Problema</b>	Altos niveles de competitividad negativa y rivalidad entre empleados.
<b>Producto</b>	Taller de Servicio y Comunicación.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Público objetivo</b>	Interno: Personal administrativo de la Fundación Margarita Tejada.
<b>Medio de difusión</b>	Presencial.

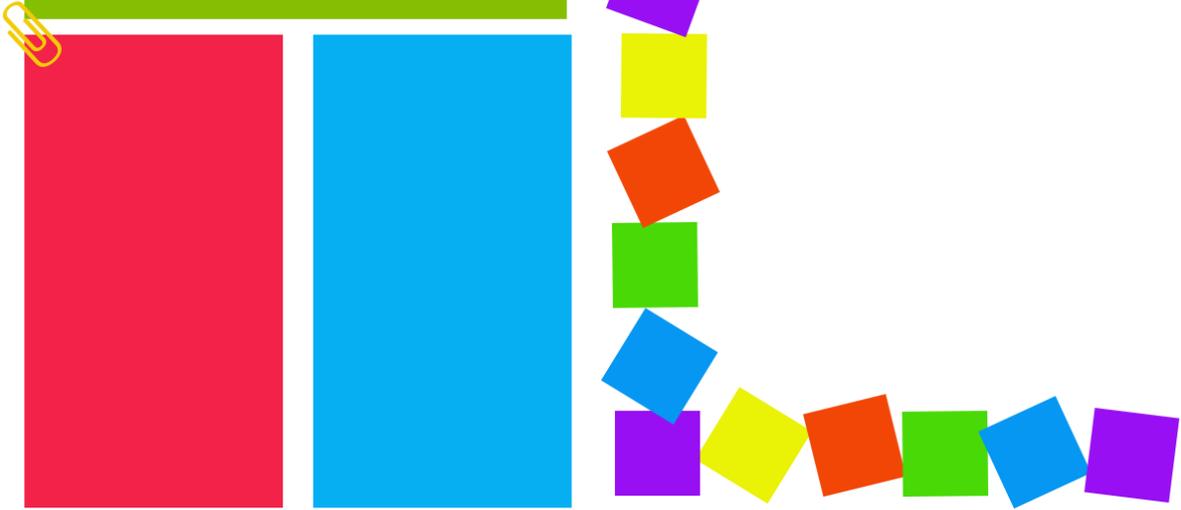
<b>Taller de Relaciones Interpersonales</b>	
<b>Lugar</b>	Fundación Margarita Tejada
<b>Fecha</b>	Viernes 26 de Julio.
<b>Hora</b>	10:30 a.m.
<b>Duración</b>	3 horas
<b>Expositor</b>	Ing. Edy Donis
<b>Temas</b>	Servicio y Comunicación - Servicio de Calidad - Principios del Servicio de Calidad - Comunicación Positiva - Comunicación Asertiva - Comunicación Negativa
<b>Participantes</b>	- Personal Docente - Personal Administrativo

<b>Acción 3</b>	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de los canales de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Problema</b>	Extravío de circulares y poca receptividad en relación a los boletines informativos.
<b>Producto</b>	Boletín Informativo Electrónico.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Público objetivo</b>	Externo: padres, apoderados y familiares de los alumnos que forman parte de la Fundación Margarita Tejada.
<b>Medio de difusión</b>	Digital.

<b>Boletín Informativo</b>	
<b>Temas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Voluntariado</li> <li>- Discapacidad y Sensibilidad</li> <li>- El Rol de la Familia en la vida de las personas con Síndrome de Down</li> </ul>
<b>Forma de distribución</b>	Digital
<b>Medio</b>	Facebook Institucional
<b>Periodicidad</b>	Bimestral
<b>Encargado</b>	Licda. Gisela Dardón



# EL VOLUNTARIADO



<b>Acción 4</b>	
<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de los canales de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Problema</b>	Poca atención a las notas o circulares enviadas.
<b>Producto</b>	Libreta de citas
<b>Objetivo de campaña</b>	Generar mayor interés por parte de los padres y de esta manera gestionar mejor las reuniones.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
<b>Público objetivo</b>	Externo: padres, apoderados y familiares de los alumnos que forman parte de la Fundación Margarita Tejada.
<b>Medio de difusión</b>	Físico

**"EDUCAR**  
**QUIERE DECIR SACAR DE DENTRO,**  
**NO METER DE FUERA,**  
**NO SOMOS CUBOS VACÍOS QUE**  
**HAY QUE LLENAR.**  
**SOMOS FUEGO**  
**QUE HAY QUE ENCENDER."**

DR. MARIO ALONSO PUIG



Fundación para  
**Síndrome de Down**  
*Margarita Tejada*

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ALUMNO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

NO. DE EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROGRAMA: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**¡CUIDE SU CARNÉ!**

## ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

FECHA	HORA	SERVICIO	FIRMA/SELLO	FECHA	HORA	SERVICIO	FIRMA/SELLO

## Capítulo III

### 3 Informe de Ejecución

#### 3.1 “Diagnóstico y plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la fundación margarita tejada”

##### 3.1.1 Financiamiento

Financiamiento	Monto
Epesista	Q.8,150.00
Fundación Margarita Tejada	Q.700.00
Patrocinio	Q.3,500.00
Total	Q.12,350.00

##### 3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Taller Servicio y Comunicación	Q.3,500.00	Q.3,500.00	Patrocinio
100	Libreta de citas full color.	Q.7.00	Q.700.00	Fundación Margarita Tejada
3	Boletín Informativo digital, sobre voluntariado en la Fundación.	Q.250.00	Q.750.00	Epesista
4	Material de Apoyo (Presentación digital)	Q.100.00	Q.400.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional	Q.7,000.00	Q.7,000.00	Epesista
		<b>Total del Proyecto</b>	Q.12,350.00	Q.12,350.00

Cindy Fabiola Arroyo Recinos (Elaborado el 1 de abril de 2019)

### 3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios Primarios	El beneficio principal va dirigido al personal docente y administrativo de la Fundación Margarita Tejada, puesto que a través de este plan se optimizarán los procesos de comunicación empleados dentro y fuera de la fundación, lo cual permitirá que la información se transmita de manera más asertiva.
Beneficiarios Secundarios	El beneficio secundario se dirige a: padres y familiares, voluntarios y público en general, que tenga especial interés en el Síndrome de Down y en la labor que realiza la Fundación Margarita Tejada.

### 3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Fabiola Arroyo	Epesista	Proyecto EPS
Gisela Dardón	Coordinadora del Programa de Psicología y Comunicación	Apoyo y Asesoría durante la realización del EPS.
Edy René Donis	Ingeniero Industrial	Taller de Servicio y Comunicación
Grupo Enlace	Grupo de Padres de familia	Publicación en redes del Boletín.

### 3.1.5 Área geográfica de acción

Ejercicio Profesional Supervisada de Licenciatura, Fundación Margarita Tejada, 4a. Avenida 12-20, Calle Santa Luisa, Zona 16, Acatan, Santa Rosita. Guatemala, Guatemala.

## 3.2 Estrategias y acciones desarrolladas

- **Estrategia:** Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
- **Objetivo Comunicacional:** Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.
- **Descripción:** Se llevó a cabo la realización de una serie de acciones favorables para la fundación, dentro de las cuales se encuentran: material didáctico digital, boletines informativos, una libreta de citas y un taller.
- **Acciones Desarrolladas**

Acción 1: Material didáctico digital.

Acción 2: Taller de Servicio y Comunicación.

Acción 3: Boletines Informativos Electrónicos.

Acción 4: Libreta de citas.

**Acción 1:** material didáctico digital.

Esté material tuvo como función principal dar a conocer a diferentes instituciones la importancia del Síndrome de Down y la labor que cumple la fundación.



**Acción 2:** taller de Servicio y Comunicación.

Impartido por el Ingeniero Edy René Donis en las instalaciones de Fundación Margarita Tejada.



Taller Servicio y Comunicación primer grupo, julio 2019.



Taller Servicio y Comunicación segundo grupo, julio 2019.



Taller Servicio y Comunicación, dinámica “el nudo humano”, primer grupo, julio 2019..



Taller Servicio y Comunicación, dinámica “el nudo humano”, segundo grupo, julio 2019.



Taller Servicio y Comunicación primer grupo, julio 2019.



Taller Servicio y Comunicación segundo grupo, julio 2019.



Epesista en Taller Servicio y Comunicación, julio 2019.

### Acción 3: boletines Informativos Electrónicos.

Los boletines se distribuyeron en el segundo Facebook institucional de la Fundación llamado “Enlace de Fundación Margarita Tejada, de manera bimestral iniciando en el mes de Julio.

#### Boletín #1



## EL VOLUNTARIADO

### ¿QUÉ ES UN VOLUNTARIADO?

El trabajo voluntario es una práctica social que nace de un compromiso con el entorno en el que nos desenvolvemos, así como de un rol activo y crítico con la realidad que nos rodea.

El trabajo voluntario depende de los valores que lo animan y de otros que se transmiten durante su ejecución. Si bien cada acción de voluntariado tiene los suyos, en general es posible distinguir algunos que definen los proyectos de voluntariado como tal.

### VALORES DEL VOLUNTARIADO

- ★ **Sentido Humanitario:** es una facultad humana que nos hace tender la mano a los más necesitados.
- ★ **Solidaridad:** puede entenderse como una forma de compartir y de estar con quienes nos rodean.
- ★ **Altruismo y empatía:** el trabajo voluntario no espera nada a cambio, pues se sustenta en la obligación moral de hacer lo correcto en cada caso.

- ★ **Generosidad:** habla de compartir con los más necesitados o vulnerables aquello que podemos ofrecer.

- ★ **Sensibilidad:** es la fuente de todo trabajo voluntario; allí se origina y cobra forma. Algunos lo definen como una manera eficaz de mantenernos al tanto de lo que sucede a nuestro alrededor.

- ★ **Altruismo y empatía:** el trabajo voluntario no espera nada a cambio, pues se sustenta en la obligación moral de hacer lo correcto en cada caso.

- ★ **Constancia:** no existe trabajo voluntario sin continuidad en el tiempo. Para ello, son fundamentales los valores de la constancia y la perseverancia.

### Elementos esenciales del voluntariado

- ⦿ **Naturaleza de la acción:** Es un acto voluntario, por ninguna razón deberá ser forzado u obligado.

- ⦿ **Naturaleza de la recompensa:** Para el voluntariado la única recompensa que recibe es el bienestar del grupo o comunidad a la que se esté apoyando, la sonrisa de los niños, el agradecimiento de los padres, la sinceridad en los ojos de los abuelos, la valentía de las mujeres.

- ⦿ **Contexto:** Hay una asociación formal que lo respalda. Objeto de la ayuda: Aquí cabe perfectamente el dicho de "Haz el bien, sin mirar a quien".

- ⦿ **Compromiso:** Se exige un cierto compromiso y regularidad o bien pueden ser incluidas actividades más esporádicas.

### Campos de Acción donde Participa un Voluntario

- ✦ **Social:** Muchas personas voluntarias trabajan en la ayuda a las personas y a colectivos socialmente excluidos.
- ✦ **Cultural:** Muchas personas voluntarias llevan a cabo trabajos de recuperación o conservación de la identidad cultural, en la promoción de la creatividad, en la difusión de bienes culturales, etc.

- ✦ **Salud:** Muchas personas voluntarias trabajan en la promoción de salud, en el desarrollo de hábitos de vida saludable, en la respuesta a situaciones de necesidad sanitaria, etc.

- ✦ **Medio ambiente:** Muchas personas trabajan en la protección o recuperación de especies o de espacios naturales.

- ✦ **Educativo:** Muchas personas voluntarias trabajan en la alfabetización y educación de personas adultas, en la defensa de la educación para todos, en la dinamización y la promoción de la participación en la comunidad escolar.

- ✦ **Cooperación internacional:** Muchas personas voluntarias trabajan en la promoción y el desarrollo de proyectos de cooperación, en combatir la pobreza y promover el desarrollo en los países empobrecidos, etc.

### El Voluntariado en Fundación Margarita Tejada

A través de nuestro voluntariado podrás ayudarnos a construir un mundo sin límites.

Si quieres formar parte del programa de voluntarios, tu puedes escoger el día y la hora en la que quieres venir entre las 8:00 am y la 1:00 pm. No es necesario que tengas una profesión en específico, solo necesitamos unas manos extras.

- ⦿ **Anual:** Personas que vienen en cualquier momento del año a colaborar. El único requisito es ser mayor de edad y traer la certificación RENAS.

- ⦿ **Vacacionista:** Alumnos de colegio que realizan sus horas de servicio en diferentes instituciones. El único requisito es ser mayor de 12 años.



## Mi Experiencia Como Voluntaria en Fundación Margarita Tejada

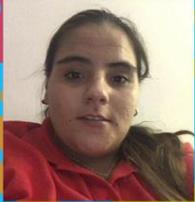
Vania Sagastume es una chica de 24 años que disfruta hacer deporte, especialmente el fútbol, asimismo le complace compartir tiempo con su papá y goza de la compañía de su familia.

A Vania le encantan los niños es por eso que estudia Educación Especial. Actualmente trabaja como voluntaria en la Fundación Margarita Tejada, donde lleva 3 años brindando apoyo y alegría.

Quando le pedimos que nos contara un poco su experiencia siendo parte del voluntariado en la fundación esto fue lo que nos dijo: "Es alegre, cuando termina el día y tengo que regresar a casa me siento triste, ya me acostumbré a estar acá con ellos. Los niños me quieren y por supuesto yo también les tengo mucho cariño."

Vania nos cuenta que ayudar a todo aquel que lo necesite, es la mayor enseñanza que le ha dejado esta experiencia. Vania dejó este mensaje para todos los que quieran formar parte del voluntariado:

"Vengan, sólo se necesita voluntad para hacerlo, hay poca gente que se dedica a una labor tan altruista como esta, la mayoría de la gente no se anima a ser voluntario en la fundación por miedo o prejuicios que se tienen en relación a las personas con Síndrome de Down. Cuando recién inicié a mí también me daba miedo, pero eso cambia al estar acá y convivir con ellos. Animense no se arrepentirán."




5:07 [social icons]

← Buscar →

Inicio Publicaciones Opiniones Videos Fotos

Álbum Voluntariado

Enlace de Fundación Margarita Tejada agregó 5 fotos nuevas — en Fundación Margarita Tejada.

11 jul. a las 4:38 p. m. · Ciudad de Guatemala



22 1 comentario · 12 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Enviar mensaje

## Boletín #2

Fundación para el Síndrome de Down Margarita Tejada

SEPTIEMBRE 2019

### DISCAPACIDAD Y SENSIBILIZACIÓN

 **DISCAPACIDAD**

La discapacidad es una condición que afecta el nivel de vida de un individuo o de un grupo. El término se usa para definir una deficiencia física o mental, como la discapacidad sensorial, cognitiva o intelectual, la enfermedad mental o varios tipos de enfermedades crónicas.

Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

El tipo y grado de discapacidad que la persona padece, le impide valerse por sus propios medios de manera autónoma, viéndose obligada a buscar otras alternativas para satisfacer sus necesidades esenciales.

## Clasificación

### Discapacidad Sensorial

Son aquellas en las que sus canales de sensación y comunicación se ven afectadas ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos: visuales, auditivas y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

Discapacidad Física	Discapacidad Cognitiva	Discapacidad Intelectual
Disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas, disminuyendo su desenvolvimiento diario. Puede estar relacionada con problemas durante la gestación o dificultades en el momento del nacimiento. También puede estar causada por la lesión medular en consecuencia de accidentes o por problemas del organismo.	Presenta dificultades en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas en procesos de entrada, elaboración y respuesta que interviene en el procesamiento de la información, por ende en el aprendizaje.	Se caracteriza por un funcionamiento intelectual por debajo, que puede ir acompañada de las siguientes habilidades: comunicación, cuidado propio, habilidades sociales, uso de la comunidad, salud, seguridad, contenidos escolares funcionales, ocio y trabajo.

Las personas con discapacidad son más a menudo víctimas de la violencia: los niños discapacitados tienen cuatro veces más posibilidades de ser víctimas de actos violentos, la misma proporción que los adultos con problemas mentales.



Las personas con discapacidad tienen menos acceso a los servicios de asistencia sanitaria y, por lo tanto, necesidades insatisfechas a este respecto.

Las tasas de discapacidad están aumentando a causa del envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas, entre otras causas.



Más de cien millones de discapacitados son niños.  
El 80% de las personas con discapacidad vive en los países en desarrollo.

## Una sociedad incluyente

Está ampliamente demostrado que, una vez eliminados los obstáculos a la integración de las personas discapacitadas, estas pueden participar activa y productivamente a la vida social y económica de sus comunidades.

Por ello es necesario eliminar las barreras de la asimilación de los discapacitados a la sociedad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la existencia de estas barreras es un componente esencial de su marginación.

La Convención subraya que la discapacidad es un concepto evolutivo "resultado de la interacción de las personas con disfunciones y de problemas de actitud y de entorno que socavan su participación en la sociedad".

La accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad son derechos fundamentales reconocidos por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades.

La Convención (artículo 9) pide que las personas con discapacidad puedan llevar una vida independiente y participar de forma activa en el desarrollo de la sociedad.

Las personas con discapacidades, como beneficiarios y como agentes de cambio, pueden acelerar el avance hacia un desarrollo inclusivo y sostenible, así como promover unas sociedades resilientes para todos, incluidos los ámbitos de la reducción del riesgo de desastres y la acción humanitaria, además del desarrollo urbano.

## Boletín #3

Noviembre 2019

### El Rol de la Familia en la Vida de las Personas con Síndrome de Down

La familia constituye la institución básica en el desarrollo y la educación de sus hijos. A pesar de que las influencias externas son cada vez más numerosas, y de que el papel de la familia se ha visto modificado por los continuos cambios sociales y avances tecnológicos, la familia sigue siendo el primer y principal ámbito de la educación de los niños y jóvenes.

La familia con una persona con discapacidad tiene el objetivo básico de organizarse para dar respuesta al conjunto de necesidades y demandas no esperadas, no sólo de la persona con discapacidad, sino también de los otros miembros que deben asimilar y comprender el nuevo escenario en el que han de funcionar para promover el desarrollo, bienestar y estabilidad de todos.

Los profesionales y los servicios de apoyo a las familias, deben ser conscientes de las necesidades de la familia con un hijo con discapacidad.

Si la familia funciona, la persona con discapacidad intelectual progresa.

Todas las familias en las que hay un niño con discapacidad necesitan información y orientación precisas y prácticas. Es esencial una información que les ayude a comprender la conducta del niño y la suya propia. La mayoría de ellas necesitarán algún tipo de apoyo en diferentes momentos. Las familias precisan tener acceso a unos servicios regulares, flexibles y competentes.

● Necesidades utilitarias. Se refieren al tiempo y la energía que la familia o sus miembros emplean en sus funciones familiares o personales. Cuanto menos tiempo y energía empleen en la administración y en los cuidados básicos del hogar, más tendrán a su disposición para el esparcimiento y las actividades sociales y para la relación con el niño.

● Necesidades instrumentales. Se relacionan con la información y la orientación en las siguientes áreas:

- ☒ Organización del tiempo, la energía y los recursos económicos.
- ☒ Formas de favorecer el desarrollo y la adquisición de competencias del niño.
- ☒ Formas de afrontar los problemas de conducta.
- ☒ Información sobre el acceso a los servicios sociales, a las instalaciones educativas y recreativas, a profesionales especializados.
- ☒ Orientación y preparación en técnicas de comunicación personal para obtener ayudas y trabajar con las agencias de servicios y para interactuar con otras personas.





● Necesidades psicológicas. Entre las necesidades psicológicas pueden incluirse las siguientes:

☒ Información para permitir a los miembros de la familia comprender al niño y su situación, sus propios sentimientos y reacciones y los de otras personas, así como los procesos de adaptación.

☒ Apoyo social para impedir el aislamiento y proporcionar tiempo libre y esparcimiento, ayuda utilitaria y una oportunidad de comparar las ideas y sentimientos propios con los de otras personas y disponer así de nuevas perspectivas.



La participación de los padres constituye un elemento esencial para el éxito de la intervención educativa en los niños y jóvenes con discapacidad. Los padres son los primeros y principales agentes de la educación de sus hijos. Y juegan un rol primordial desde su edad temprana; son las personas que disponen de más oportunidades para influir en el comportamiento del niño y favorecer así su desarrollo.

Que los padres se integren en el proceso de educación de sus hijos permitirá optimizar la intervención educativa. Cuando los padres están implicados en los programas de intervención, el mantenimiento y la generalización de los aprendizajes hechos por su hijo tienen más posibilidades de producirse.

Los padres pueden ejercer una importante influencia en el desarrollo de la autonomía e independencia de sus hijos/as. Resulta esencial que, en el desarrollo de su propia estima, se sientan satisfechos y realizados cuando desempeñen algo por sí mismos. Por tanto, es fundamental presentarles situaciones que no sean demasiado difíciles y que tengan muchas posibilidades de realizarlas con éxito

Los padres pueden ayudarles en sus necesidades emocionales. Como todos los niños, necesitan amor, atención y aceptación. Requieren un entorno en el que puedan crecer con seguridad, donde puedan desarrollar su independencia y su propia estima. El que los niños se encuentren a gusto consigo mismos, confíen en sí mismos y puedan experimentar la sensación del éxito, por pequeño que sea, es muy importante para su propia imagen. Si los padres perciben a los hijos de una forma positiva, éstos lo captarán y se sentirán aceptados y queridos. El bienestar emocional es máxima importancia en el desarrollo de cualquier niño, pero lo es mucho más para el niño con discapacidad

### Comunicación y socialización

La participación de la familia en el desarrollo del lenguaje y la comunicación va a resultar también fundamental. La forma en que los padres hablan al niño, explicándole situaciones y sucesos o leyéndole cuentos o narraciones estimulará su capacidad de comunicación.

Las personas con discapacidad necesitan cultivar, aprender y practicar las habilidades sociales más que nadie, porque con demasiada frecuencia suscitan el rechazo, que es lo opuesto a la relación, la aceptación y la convivencia.



Las familias cuyos hijos hacen buenos progresos en sus habilidades de lenguaje y de comunicación comparten las siguientes características:

✦ Seleccionan los niveles del lenguaje en función de la capacidad del niño para entender el mensaje y no por su habilidad para producirlo.

✦ Las familias persiguen objetivos realistas en su comunicación con sus hijos.

✦ Esperan que todos sus hijos aprendan a leer.

✦ Se centran en comprender el contenido de los mensajes de sus hijos y no se preocupan por las formas que dichos mensajes adoptan.

✦ Realizan pruebas de audición cada 6 meses hasta que el hijo tiene 8-10 años de edad.

✦ Ofrecen a sus hijos experiencias frecuentes y variadas fuera de casa.

Otro de los ámbitos en el que resulta imprescindible la participación de la familia, y por tanto la colaboración familia-escuela, es el de la socialización, que depende de forma interactiva de dos contextos fundamentales: la familia y la escuela, que están obligadas a coordinar los esfuerzos con el fin de alcanzar el desarrollo más armónico posible de los alumnos.

El desarrollo de la autodeterminación, de la autonomía personal y de la competencia social requiere de un sistema de apoyo que favorezca tal desarrollo, que favorezca las iniciativas de la persona y su participación en las acciones relevantes para su vida, que promuevan el establecimiento de metas personales, que ayude a la persona a estar segura de sí misma, a confiar y a valorar sus logros, que potencie la autonomía, etc. Ese sistema debe construirse de modo colaborativo entre padres y profesionales.





### 3.3 Cronograma

Mes	Mayo		Junio				Julio		
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Elaboración de primeros bocetos									
Boletín "El Voluntariado"									
Material de apoyo "Síndrome de Down"									
Elaboración de Boceto y recopilación de información									
Boletín "Discapacidad y Sensibilidad"									
Material "Aprendizaje de personas con Síndrome de Down"									
Elaboración de Bocetos.									
Material "Método de Lectura Global"									
Boletín "El rol de la familia en personas con Síndrome de Down"									
Material "Intervención Temprana"									
Planificación del Taller "Servicio y Comunicación"									
Realización del Taller "Servicio y Comunicación"									

### 3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Acciones	Indicadores
Fortalecimiento de los canales y vías de comunicación interna de la Fundación Margarita tejada.	<p><b>Acción 1</b> Material didáctico digital.</p>	<p>Se elaboraron cuatro presentaciones, las cuales serán utilizadas en reuniones de padres y talleres, y charlas impartidas en instituciones educativas y laborales.</p>
	<p><b>Acción 2</b> Taller de Servicio y Comunicación.</p>	<p>85 empleados incluidos personal docente y administrativo de la fundación, se vieron beneficiados con este taller. El cual tocó temas como servicio de calidad, comunicación asertiva, comunicación positiva y negativa. Asimismo se realizaron dinámicas para romper el hielo. El mensaje fue claro, fue bien recibido. Los empleados expresaron su satisfacción y sus deseos de poner en práctica lo aprendido.</p>
	<p><b>Acción 3</b> Boletines Informativos Electrónicos.</p>	<p>La publicación del primer boletín permitió que más personas conocieran la labor de la fundación con el voluntariado, visualizara no sólo el boletín sino también la página, generando interés.</p>
	<p><b>Acción 4</b> Libreta de citas.</p>	<p>Los docentes, terapeutas y padres se verán beneficiados, puesto que podrán coordinar y gestionar de una mejor manera sus horarios.</p>

## Conclusiones

- La mala comunicación dentro de una institución afecta a cada una de las áreas involucradas, lo cual entorpece el alcance óptimo de las metas y objetivos.
- La comunicación negativa provoca situaciones innecesarias que crean grandes conflictos internos, dando como resultado ineficacia, deslealtad y falta de compromiso con la institución.
- El trabajo en equipo es vital para que el funcionamiento de una institución sea óptimo, puesto que si las relaciones interpersonales son negativas, la proyección que tendrá la institución será igualmente negativa.
- Es importante estar en constante actualización, para que de esta manera el material que empleemos no se vuelva aburrido, tedioso y poco atractivo.
- Los canales de comunicación son tan importantes como la comunicación interpersonal, por ese motivo es necesario que se mantengan en constante uso y actualización.
- La independencia de departamentos dentro de una institución no genera otra cosa más que mal funcionamiento, conflictos internos y externos, falta de compañerismo, rivalidades, incumplimiento de objetivos y comunicación negativa.

## **Recomendaciones**

- Es recomendable que las herramientas de comunicación digital se mantengan en constante actualización y se les de el seguimiento adecuado para lograr un mayor alcance y receptividad.
- Para mantener un equilibrio y un ambiente laboral agradable es recomendable hacer uso de la comunicación positiva tanto con el personal como con los clientes.
- Es necesario crear programas o talleres que hagan sentir al personal que es una parte vital de la institución.
- Se recomienda dividir la carga laboral por departamentos, teniendo en cuenta que la labor de cada uno es indispensable para el funcionamiento óptimo de la institución.
- La creación e innovación de materiales didácticos de apoyo es fundamental para captar la atención de nuestro público, ya sea este directo o indirecto, como también de nuestro público potencial.

## Glosario

1. Antecedentes: es aquello que antecede, que precede o que es anterior a una cosa, puede referirse a una acción, hecho, dicho o circunstancia que permite comprender o valorar hechos posteriores.
2. Beneficiario: que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.
3. Boceto: esquema o proyecto que contiene solamente los rasgos principales de una obra artística o técnica.
4. Boletín: es una publicación distribuida de forma regular, centrada en un tema principal. Muchos boletines son publicados por clubes, sociedades, asociaciones y negocios para proporcionar información de interés a sus miembros o empleados del mismo plantel.
5. Carencias: falta, ausencia o privación de alguna cosa.
6. Clima Laboral: desde el punto de vista del empleado, el clima laboral es el conjunto de condiciones que contribuye a lograr la satisfacción en el lugar trabajo. Desde la mirada de la empresa, puede definirse como la suma de elementos que influyen en el clima organizacional, la productividad y buen desempeño de los colaboradores.
7. Comunicación Asertiva: es aquella mediante la cual logramos manifestar a los otros de forma simple, clara y oportuna, lo que sentimos, queremos o pensamos.
8. Comunicación Interpersonal: es el proceso que ocurre entre el emisor y el receptor, enviando y recibiendo mensajes en una comunicación continua.
9. Comunicación Negativa: el contenido de la conversación puede ser egoísta, pretencioso o deshonesto. Las personas con habilidades de comunicación verbal

negativa no son buenas oyentes y pueden ser impacientes o interrumpir la conversación.

10. Comunicación Positiva: es la comunicación que nos permite expresar lo que sentimos, pensamos y deseamos de modo claro, sin afectar o dañar a los demás. Implica la expresión teniendo en cuenta los sentimientos, necesidades y deseos de los demás.
11. Desarrollo Integral: el desarrollo integral es un proceso en el cual el ser humano integra las distintas manifestaciones de su ser en todo lo que realiza, coordinando los diferentes aspectos de su persona y las diferentes áreas de su vida para así constituir un desarrollo personal más integrado.
12. Diagnóstico: es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal.
13. Didáctico: que sirve, es adecuado o está pensado para la enseñanza.
14. Discapacidad: es la dificultad de realizar ciertas actividades debido a limitaciones físicas o psíquicas.
15. Gestionar: ocuparse de la administración, organización, coordinación y funcionamiento de una empresa o compañía y de sus recursos humanos y económicos, con la finalidad de lograr un conjunto de objetivos concretos.
16. Inclusión: es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, la diversidad es una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.

17. **Inclusión Escolar:** significa que todos los niño/as y jóvenes, con y sin discapacidad o dificultades, aprenden juntos en las diversas instituciones educativas regulares (preescolar, colegio/escuela, post secundaria y universidades) con un área de soportes apropiada.
18. **Inclusión Laboral:** significa ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad, dejando atrás la discriminación, e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen en todos los ámbitos.
19. **Inclusión Social:** es la tendencia a posibilitar que personas en riesgo de pobreza o de exclusión social tengan la oportunidad de participar de manera plena en la vida social, y así puedan disfrutar de un nivel de vida adecuado.
20. **Ineficacia:** incapacidad para producir el efecto deseado o para ir bien para determinada cosa.
21. **Innovación:** es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos.
22. **Intervención Temprana:** término que se usa para describir los servicios y ayudas disponibles para los bebés y niños pequeños, con retrasos y discapacidades del desarrollo, y sus familias.
23. **Multidisciplinario:** que abarca o afecta a varias disciplinas.
24. **Optimizar:** conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.
25. **Potenciar:** aumentar el poder o la eficacia de una cosa.
26. **Publicación:** se utiliza para hacer referencia al acto mediante el cual se hace público o se da a conocer determinada información, acto, dato, etc.

27. Receptividad: capacidad de un receptor para captar ondas de longitudes muy diversas.
28. Sensibilidad: facultad de un ser vivo de percibir estímulos externos e internos a través de los sentidos.
29. Sensibilización: proceso por el cual un organismo se vuelve sensible y reacciona de forma visible a una determinada agresión física, química o biológica.
30. Síndrome: se refiere al conjunto de síntomas que definen o caracterizan a una enfermedad o a una condición que se manifiesta en un sujeto y que puede tener o no causas conocidas.
31. Socialización: es el proceso mediante el cual el ser humano aprende, en el transcurso de su vida, los elementos socioculturales de su medio ambiente y los integra a la estructura de su personalidad bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales.
32. Usufructo: derecho por el que una persona puede usar los bienes de otra y disfrutar de sus beneficios, con la obligación de conservarlos y cuidarlos como si fueran propios.

## Bibliografía

-Cedra Gutiérrez, H. (1993). *Los Elementos de la Investigación*. Segunda edición. Bogotá, Colombia. Editorial El Buho Ltda.

-Hernández Sampieri, R., Fernández C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Distrito Federal, México. Interamericana Editores, S.A.

-Katz B. (1990). *Como Gerenciar el Servicio al Cliente*. Segunda reimpresión. Bogotá, Colombia. LEGIS Editores S.A.

-Piloña G.A. (2011). *Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Octava edición. Guatemala, Guatemala. GP Editores.

-Tamayo y T, Mario. (2005). *Metodología formal de la investigación científica*. Segunda edición. México DF, México. Limusa.

## E-Grafía

-Behar Rivero, D.S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Argentina. Editorial Shalom.

Recuperado de:

<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

-Federación Española de Síndrome de Down (2012) *Familias y Síndrome de Down. Apoyos y marcos de colaboración*. Recuperado de: [https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2014/09/146L\\_14.pdf](https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2014/09/146L_14.pdf)

-Fundación Iberoamericana Down 21 (“Sin fecha”) *¿Qué es el Síndrome de Down*.

Recuperado de: <https://www.down21.org/informacion-basica/76-que-es-el-sindrome-de-down/115-que-es-el-sindrome-de-down.html>

-García J. & Gonzáles M. *Principios y Técnicas de Investigación*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Recuperado de: [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2016/informatica/1/apunte/apunte\\_1765.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2016/informatica/1/apunte/apunte_1765.pdf)

-Organización Mundial de la Salud (“sin fecha”) *Día Internacional de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/disabilitiesday/>

-Semar (2013). *Metodología de la Investigación*. México. Universidad Naval.

Recuperado de:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA\\_DE\\_INVESTIGACION.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf)

## **Anexos**

### **Transcripción de Entrevistas**

#### **Entrevista #1**

#### **Licenciada Gisela Dardón, coordinadora del Programa de Psicología y Comunicación**

1. ¿Qué herramientas de comunicación son utilizadas en la fundación para trasladar información (Tablón de anuncios, folletos informativos, buzón de sugerencias, circulares informativas, Reuniones con los empleados, Intranet corporativa, emails.)?

Pues en el área administrativa solemos transmitir los mensajes a través de diferentes canales como son los emails, chats, llamadas telefónicas y circulares.

2. ¿Cuál considera que es el principal problema de comunicación en la fundación?

Yo considero que el principal problema es que las notas o circulares se pierden en el camino y no hay interés por parte los padres y familiares.

3. ¿según la pregunta anterior a qué considera que se debe este problema?

Creo que se debe principalmente a que las notas o circulares pasan de mano en mano, o bien los padres llegan muy tarde y no revisan si hay notas pendiente que atender.

4. ¿Qué área o aspecto de comunicación considera que merece especial atención?

Puesto que el problema principal son los fallos de comunicación con padres y familiares, considero que se necesita modernizar la comunicación con los padres y demás miembros de familia. También la comunicación escrita debería transformarse.

## **Entrevista #2**

**Licenciada Claudia de Pacheco, coordinadora nivel intermedio y colegio Las Margaritas**

1. ¿Qué herramientas de comunicación son utilizadas en la fundación para trasladar información (Tablón de anuncios, folletos informativos, buzón de sugerencias, circulares informativas, Reuniones con los empleados, Intranet corporativa, emails.)?

Bueno pues a través de memos, WhatsApp (grupal o personal), circulares y redes sociales.

2. ¿Cuál considera que es el principal problema de comunicación en la fundación?

El principal problema es que no todos los padres de familia revisan la libreta de comunicación para ver si hay notas o circulares.

3. ¿según la pregunta anterior a qué considera que se debe este problema?

Probablemente sea porque los padres de familia no están comprometidos con la intervención de sus hijos.

4. ¿Qué área o aspecto de comunicación considera que merece especial atención?

A mi parecer sería ideal involucrar a los padres de familia. Y también dar actas personales e individuales a los padres cuando surja algún problema con el alumno.

## **Entrevista #3**

**Licenciado Wilber Gómez, coordinador de VICA**

1. ¿Qué herramientas de comunicación son utilizadas en la fundación para trasladar información (Tablón de anuncios, folletos informativos, buzón de sugerencias, circulares informativas, Reuniones con los empleados, Intranet corporativa, emails.)?

En la fundación utilizamos tablón de anuncios, memos, circulares, emails y grupos de WhatsApp.

2. ¿Cuál considera que es el principal problema de comunicación en la fundación?

Para mí el principal problema es que la información se comunica hasta último momento.

3. ¿según la pregunta anterior a qué considera que se debe este problema?

A que surgen diferentes situaciones que no contribuyen al traslado de información.

4. ¿Qué área o aspecto de comunicación considera que merece especial atención?

Yo considero que la educación o capacitación en la escucha activa.

#### **Entrevista #4**

##### **Licenciada Silvia Rodríguez, Psicóloga**

1. ¿Qué herramientas de comunicación son utilizadas en la fundación para trasladar información (Tablón de anuncios, folletos informativos, buzón de sugerencias, circulares informativas, Reuniones con los empleados, Intranet corporativa, emails.)?

Utilizamos circulares informativas, reuniones con los empleados y también emails.

2. ¿Cuál considera que es el principal problema de comunicación en la fundación?

Considero que la falta de respuesta de algunos padres de familia es el principal problema.

3. ¿según la pregunta anterior a qué considera que se debe este problema?

Yo pienso que se debe al poco hábito de enviar o recibir información escrita, por parte de los padres y familiares.

4. ¿Qué área o aspecto de comunicación considera que merece especial atención?

Para mí se necesita mejorar la recepción de los mensajes informativos para una efectiva aplicación de dicha información.

## Modelo de Entrevista

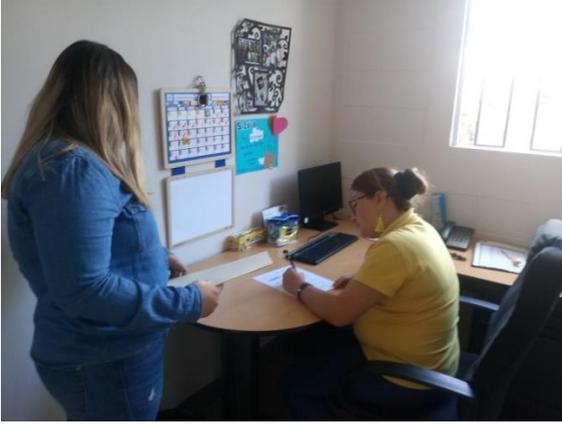


Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado  
Diagnóstico de Comunicación

### Entrevista

La siguiente entrevista tiene como objetivo identificar el funcionamiento y carencias dentro de la comunicación en la Fundación Margarita Tejada. Cuyo único fin es enriquecer el proceso de investigación de la espesista.

1. ¿Qué herramientas de comunicación son utilizadas en la fundación para trasladar información (Tablón de anuncios, folletos informativos, buzón de sugerencias, circulares informativas, Reuniones con los empleados, Intranet corporativa, emails.)?
2. ¿Cuál considera que es el principal problema de comunicación en la fundación?
3. ¿según la pregunta anterior a qué considera que se debe este problema?
4. ¿Qué área o aspecto de comunicación considera que merece especial atención?



Entrevista realizada en las oficinas de la Fundación Margarita Tejada, a la Licenciada Silvia Rodríguez, Psicóloga de la institución y a la Licenciada Claudia de Pacheco, Coordinadora Nivel intermedio y Colegio Las Margaritas



Entrevista realizada en las oficinas de la Fundación Margarita Tejada, al Licenciado Wilber Gómez, Coordinador VICA (Vida Independiente con Apoyo).



Reunión con Licenciada Gisela Dardón coord.<sup>a</sup> del Programa de Comunicación y Voluntariado en Fundación Margarita Tejada.



Reunión con Licenciada Gisela Dardón coord.<sup>a</sup> del Programa de Comunicación y Voluntariado en Fundación Margarita Tejada.

## Cotización

Guatemala, 24 de abril de 2019.

Licenciada  
Fabiola Arroyo Recinos  
Fundación Margarita Tejada

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus actividades cotidianas.

Es un gusto ser parte de sus opciones en el desarrollo de su empresa. Agradezco tomar en cuenta esta cotización, que esperamos cumpla con sus expectativas y pueda apoyar sus actividades de integración para sus colaboradores.

Ésta será una actividad donde los participantes aprendan a comunicarse de manera adecuada y a trabajar en equipo, podrán conocerse mejor a través la convivencia y pasarán momentos agradables y divertido en un ambiente dinámico.

Buscamos que ésta sea una experiencia única e inolvidable en la vida de cada uno de los asistentes, diseñamos una metodología especialmente para ustedes, con los temas "Comunicación Asertiva y Trabajo en equipo".

\*Precio por persona Q50.00

\*Valor total del evento para 70 participantes: Q3,500.00

\*No incluye Iva

Esperamos que esta propuesta sea de su agrado y podamos trabajar de la mano muy pronto.

Atentamente,

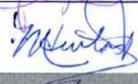
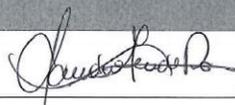
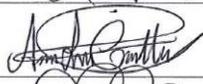
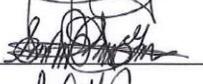
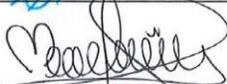
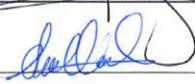
Ing. Edy René Donis Juárez  
**Asesor**  
**Desarrollo del Talento Humano**

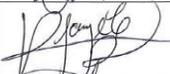


Lista de asistentes

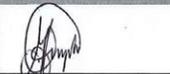
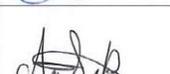
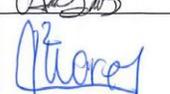
# Fundación Marqazita Tejada

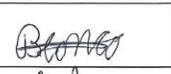
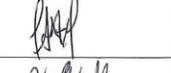
## "Taller Servicio y Comunicación"

	NOMBRE	FIRMA
1	Sylvia María Molina Jerez	
2	Gisela Maribel Dardon Jiménez	
3	Marlene Alcira Huertas Fortuny	
COLEGIO / NIVEL INTERMEDIO		
4	Claudia María Mendez Flores	
5	Esmeralda Hernandez Guevara	
6	Yuli Toscano	
7	María Magdalena Godinez Aguilar	
8	Ana Lucía Cutzal	
9	Luz García	
10	Sulema Pérez	
11	Flor de Maria Zamora Beteta	
12	Carolin Minerva Trinidad Herrera	
13	Samara Raquel Solares Batres	
14	Fernada Flores	
15	Suly Pérez	

16	Margarita Mury Ortiz	
17	Vanessa Cuadra	
18	Ma. José Aceituno	
19	Carol Palacios	
20	Virginia Gomez Chavez	
21	Marleny Doribell Vasquez Almeda	
22	Indra Janet Rodríguez Garcia	
23	Josselin Emileny Pérez Garcia	
24	Patty Molina	
25	Cesar Daniel Garcia Monzon	

INCLUSIÓN LABORAL

26	Miriam Mercedes Acajalon Martinez	
27	Monica Marleny Bajan Morales	
28	Angelica Sarai Barrios	
29	Jennifer de Del Aguila	

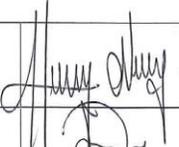
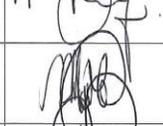
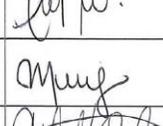
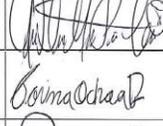
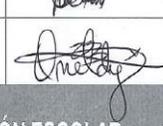
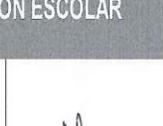
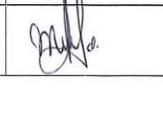
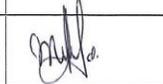
30	Blanca Estela Concuca Monterroso	
31	Luvia Ajvix	
32	Katheryn Gálvez	
33	Nancy Queché	
34	Ana Luisa Carcamo Rodenas	
35	Alejandra Altán	

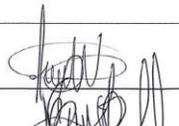
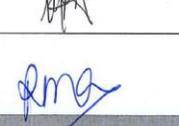
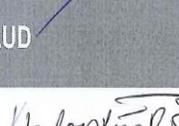
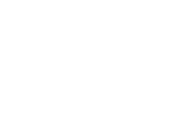
PROGRAMAS ESPECIALES

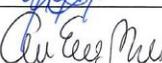
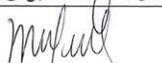
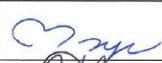
36	Aida Del Carmen Gutiérrez Vargas	
37	Lourdes Tepaz	
38	José Manuel Roque	
39	Cecilia María Silva Esquité	
40	Febe de León	
41	Kimberli Jimenez Padilla	

PREESCOLAR

42	Flor Irene Titus de Barreda	
----	-----------------------------	---

43	Heidy Nájera	
44	María Clemencia Amaya Torres	
45	Vicky Castillo	
46	Jaqueline Gómez	
47	Jazmin Esmeralda Najera Davila	
48	Susy Morales	
49	Amada Pineda	
50	Corina Ochoa	
51	Fernanda Méndez	
52	Fernanda Palacios	
53	María Teresa Tecun Chavez	
54	Michelle González	
55	Oneldy Elieth Ortega Barrera	
<b>TERAPIA DEL HABLA E INCLUSIÓN ESCOLAR</b>		
56	Guissela Coronado	
57	María José Paniagua	

58	Claudia Chew	
59	Fernanda Donis	
60	Abigail Avadio	
61	Cecilia Bernard	
62	Gabriela Jiménez	
63	Andrés Sabán	
64	Scarleth Urrutia	
65	Veronica Jiménez	
66	Karen Torres	
67	Anasol Rodas	
68	Leslie Santizo	
69	Karina Lopez	
70	Michelle Juarez	
71	Rita Aceituno	
<b>TRABAJO SOCIAL Y SALUD</b>		
72	Karla Florida de Leon Ramirez	
73	Ligia Lizeth Muñoz Quevedo	

74	Gaby Arias	
75	Adela Esther Elias Morales	
76	María Isabel Juárez	
VICA		
77	Joel Subuyuj	
78	Andrea Maria Butz Perdomo	
79	Natalia Calderón	
80	Fabiola Patricia Castillo Lopez	
81	Odeth Mejía	
82	Vanessa Echeverria	
83	María Mercedes Kaehler Rodriguez	
84	María Ester Mendoza Velasquez	
85	Monica Fernanda Morales Merida	
86	Hilda Rebeca Pérez Rodríguez	
87	Evelyn Liseth Pineda Calderon	
88	Fátima Rubí Reyes Palacios	
89	Vilma Ruano	
90	Alejandra Estrada	

91	Valerie Menocal	
92	Allison Melissa Velasquez Avea	
93	Zuleycka Escobar	
94	Andrea Hernández	
95	Ma. Fernanda Amaya	

## Reportes Semanales

<b>Cindy Fabiola Arroyo Recinos</b> <span style="float: right;"><b>201216950</b></span> <b>Reporte de Práctica</b> <span style="float: right;"><b>Fundación Margarita Tejada</b></span> <b>EPS de Licenciatura</b>	
<b>Reporte Mes de Mayo</b>	
<b>Semana del 13 al 17</b>	<p>Di inicio a la tercera fase el día jueves 16 de mayo, me reuní con la Licenciada Gisela Dardón quien es mi supervisora dentro de la fundación. En esta reunión ella me planteo realizar la práctica a distancia debido a la falta de espacio en las instalaciones de la fundación. También se acordaron algunos temas relacionados con los materiales que tengo a bien realizar como parte de mi proyecto. El día jueves y viernes estuve trabajando en una pequeña aula en la fundación mientras me ponía en contacto con mi asesora del EPS para comunicarle los términos establecidos por la fundación. No tengo fotos de este momento debido a que aún no sabía acerca del reporte semanal.</p>
<b>Semana del 20 al 24</b>	<p>Esta semana la utilice para realizar los primeros bocetos del material de apoyo y del primer boletín. Me reuní con la Licda. Dardón el día viernes 24 para mostrarle los avances y decidir qué camino tomar continuar.</p>
<b>Semana del 27 al 31</b>	<p>Esta semana no tuve reunión con mi supervisora debido a complicaciones con su horario, no pudo atenderme, sin embargo terminé la primera edición del boletín. Así mismo terminé uno de los materiales de apoyo requeridos por la fundación.</p>



*[Handwritten signature]*

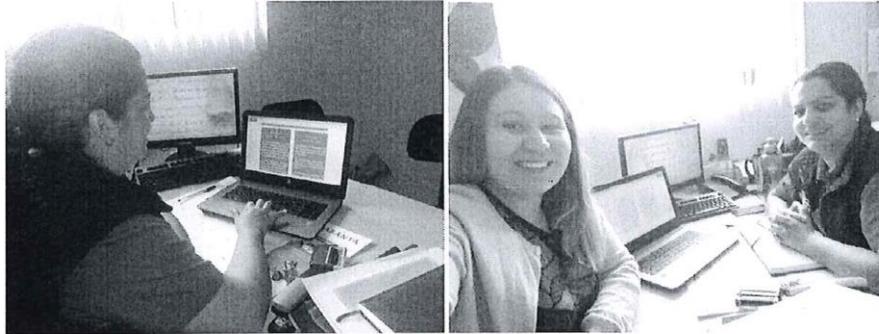


Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
Reporte de Práctica  
Tejada  
EPS de Licenciatura

201216950  
Fundación Margarita

**Semana del  
3 al 7 de Junio**

Esta semana Me reuní con mi supervisora el día martes 4, para presentarle los primeros materiales terminados. Así mismo empecé con la realización de los bocetos para el segundo boletín y la recopilación de información para el mismo. También empecé con nuevos bocetos para el siguiente material de apoyo.



ESCUOLA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION  
M.A. EVELIN HERNANDEZ  
SUPERVISORA  
EPS  
LICENCIATURA

Fundación Margarita Tejada  
PSICOLOGIA  
Y  
COMUNICACION

*[Handwritten signature]*

Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
Reporte de Práctica  
Tejada  
EPS de Licenciatura

201216950  
Fundación Margarita

<p><b>Semana del 10 al 14 de Junio</b></p>	<p>Esta semana me reuní con mi supervisora el día martes 11. Ese mismo día realicé una pequeña entrevista a una de las voluntarias de la fundación para incluir en el boletín del mes de junio. También realicé esta semana otros dos materiales de apoyo. Se consolidó el patrocinio del Taller de relaciones interpersonales.</p>
--	---




Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
Reporte de Práctica  
EPS de Licenciatura

201216950  
Fundación Margarita Tejada

Semana del  
17 al 21 de Junio

Esta semana me reuní con mi supervisora el día jueves 20 para presentarle los avances y entregarle formalmente los materiales ya terminados. Así mismo en esta reunión se tocó el tema del Taller de Relaciones Interpersonales, el cual está en espera de fijar fecha. Esta semana también terminé algunos materiales que estaban incompletos y elabore otros.



Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
Reporte de Práctica  
EPS de Licenciatura

201216950  
Fundación Margarita Tejada

Semana del  
24 al 28 de  
Junio

Esta semana no tuve reunión con mi supervisora debido a que tenían semana de vacaciones en la fundación y todo el personal tuvo descanso. Sin embargo esta semana me dedique a terminar dos materiales más de apoyo que se tenían previstos.

Noviembre 2019

### El Rol de la Familia en la Vida de las Personas con Síndrome de Down

La familia constituye la institución básica en el desarrollo y la educación de sus hijos. A pesar de que las influencias externas son cada vez más numerosas, y de que el papel de la familia se ha visto modificado por los continuos cambios sociales y avances tecnológicos, la familia sigue siendo el primer y principal ámbito de la educación de los niños y jóvenes.

La familia con una persona con discapacidad tiene el objetivo básico de organizarse para dar respuesta al conjunto de necesidades y demandas no esperadas, no sólo de la persona con discapacidad, sino también de los otros miembros que deben asimilar y comprender el nuevo escenario en el que han de funcionar para promover el desarrollo, bienestar y estabilidad de todos.

Los profesionales y los servicios de apoyo a las familias, deben ser conscientes de las necesidades de la familia con un hijo con discapacidad.

Si la familia funciona, la persona con discapacidad intelectual progresa.

Fundación para  
**Síndrome de Down**  
Margarita Tejada

Todas las familias en las que hay un niño con discapacidad necesitan información y orientación precisas y prácticas. Es esencial una información que les ayude a comprender la conducta del niño y la suya propia. La mayoría de ellas necesitarán algún tipo de apoyo en diferentes momentos. Las familias precisan tener acceso a unos servicios regulares, flexibles y competentes.

**Necesidades utilitarias.**  
Se refieren al tiempo y la energía que la familia o sus miembros emplean en sus funciones familiares o personales. Cuanto menos tiempo y energía empleen en la administración y en los cuidados básicos del hogar, más tendrán a su disposición para el esparcimiento y las actividades sociales y para la relación con el niño.

**Necesidades instrumentales.** Se relacionan con la información y la orientación en las siguientes áreas:

- ▣ Organización del tiempo, la energía y los recursos económicos.
- ▣ Formas de favorecer el desarrollo y la adquisición de competencias del niño.
- ▣ Formas de afrontar los problemas de conducta.
- ▣ Información sobre el acceso a los servicios sociales, a las instalaciones educativas y recreativas, a profesionales especializados.
- ▣ Orientación y preparación en técnicas de comunicación personal para obtener ayudas y trabajar con las agencias de servicios y para interactuar con otras personas.

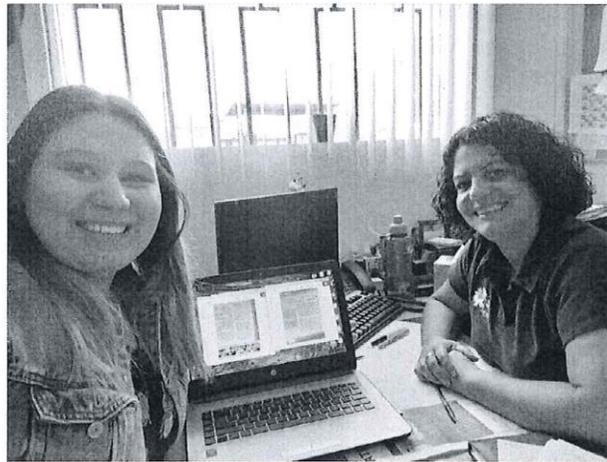


Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
Reporte de Práctica  
Tejada  
EPS de Licenciatura

201216950  
Fundación Margarita

**Semana del  
1 al 5 de Junio**

Esta semana me reuní con la Licenciada Dardón el día viernes 5. Este día presente la realización del último material digital. Asimismo se plantearon algunas conjeturas con respecto a la realización del Taller de relaciones interpersonales.



**Semana del  
8 al 10 de Junio**

Esta semana no tuve reunión con mi supervisora. Esta semana fue utilizada para planear el Taller de Relaciones interpersonales. Cuyos temas a tratar serán: La comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Se fijó la fecha de realización, los materiales y la cantidad de personas que recibirán dicho taller.

**Semana del  
15 al 19 de  
Junio**

Esta semana se llevó a cabo la entrega oficial de todo el material digital realizado como parte de mi EPS. Así mismo se terminó la planificación del Taller que tendrá lugar el día 26 de Julio, en las instalaciones de la fundación.





Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

Nombre del Alumno (a): Cindy Fabiola Arroyo Recinos  
No. Carné y DPI: 201216950 / 2148615700101  
Jefe o Encargado (a): Licda. Gisela Dardón  
Institución o Empresa: Fundación Margarita Tejada  
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 13 / Al: 17	Mayo				6	6		12 hrs.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	6	8	6	8	6		34 hrs.
3	Del: 27 / Al: 31	Mayo	8	6	6	8	6		34 hrs.
4	Del: 03 / Al: 07	Junio	6	8	8	6	6		34 hrs.
5	Del: 10 / Al: 14	Junio	6	6	8	8	6		34 hrs.
6	Del: 17 / Al: 21	Junio	8	8	6	6	6		34 hrs.
7	Del: 24 / Al: 28	Junio	6	8	6	8	6		34 hrs.
8	Del: 01 / Al: 05	Julio	8	6	6	8	6		34 hrs.
9	Del: 08 / Al: 12	Julio	6	6	6	6	6		30 hrs.
10	Del: 15 / Al: 19	Julio	6	6	6	6	6		30 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									310 hrs.

(f)   
Licda. Gisela Dardón

(f)   
M.A. Evelin Hernández