

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



**“IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CORRECTO
FUNCIONAMIENTO DE LA FUNDACIÓN ESFUERZO Y PROSPERIDAD
(FUNDAESPRO)”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Saraí Eunice Ajanel Noriega

200916334

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre 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

Representantes Egresados:

M. A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Ávalos

Coordinador de EPS Licenciatura

M. A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

M. A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josué Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Guatemala, 01 de octubre 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 la estudiante epesista "Saraí Eunice Ajanel Noriega" con número de carné: "200916334" de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "FUNDAESPRO AMATITLÁN" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 17 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Importancia de la Comunicación Interna para el Correcto Funcionamiento de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "Fundación Esfuerzo y Prosperidad, Amatitlán."

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de 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:


Olga Hernández
COORDINADORA GENERAL
FUNDAESPRO





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



Guatemala, 11 de octubre de 2019

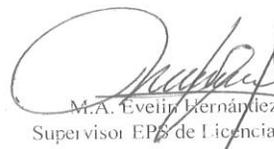
Estudiante
Saraí Eunice Ajanel Noriega
Carné: 200916334
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

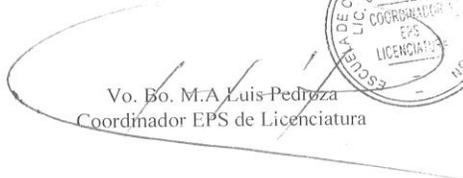
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título **“IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA FUNDACIÓN ESFUERZO Y PROSPERIDAD (FUNDAESPRO)”**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente 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. Bó. M.A. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

www.comunicacion.usac.edu.gt

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



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

DEDICATORIA:

- A DIOS:** Porque Jehová da la sabiduría, y de su mano proviene la inteligencia... a él me debo, sin su ayuda y esto no fuera posible.
- A MI MADRE:** Por sus oraciones constantes, por su ayuda incondicional, por todo lo que día a día hace, por ese amor sincero e inagotable.
- A MIS HERMANOS:** Por su apoyo, especialmente Libna y Obed, gracias por su amor, también a Onán y Donaldo, gracias por su ayuda en los momentos más necesarios.
- A MIS SOBRINOS:** Porque es mi deseo que sigan adelante y vean este triunfo como fruto del esfuerzo y disciplina pero que no olviden que el verdadero éxito radica en poner a Dios en primer lugar y darle la honra siempre a él.
- A MIS AMIGOS:** He conocido bastantes personas que me han ayudado pero especialmente a Gerson Mejicanos mi buen amigo por más de 10 años, por su ayuda en todo momento y en este proyecto no faltaron sus aportaciones, Alba Quezada por el apoyo brindado, por el respaldo y colaboración sincera, sin esperar nada a cambio, también Paola García “mi estilista preferida” por hacer tiempo para estar conmigo en ese importante, y también cuando la necesito gracias por tanto...

Dedico de forma especial este logro a mi papito, Felipe Ajanel Ramos (Q.E.P.D.), él me enseñó el verdadero sentido de la vida, me guio siempre por el buen camino y todo lo hizo con su buen ejemplo, es lo más grande que he tenido, gracias por ese amor incomparable y extraordinario.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, mi casa de estudios, la que me ha formado en este camino del saber.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, a todos los formadores que me guiaron en este largo proceso de aprendizaje.

A la FUNDACIÓN ESFUERZO Y PROSPERIDAD, por abrirme las puertas para hacer este Ejercicio Profesional Supervisado.

A todos los involucrados en este proyecto de EPS, en especial al Lic. Luis Pedroza, por brindar la guía oportuna y el apoyo debido.

A la M. A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos, mi supervisora de EPS, por siempre atenderme con amabilidad y prontitud, por sacar lo mejor de mí en las diferentes fases del proyecto, por su dedicación y entrega.

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. LA INSTITUCIÓN	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes	2
1.2.4. Departamentos	3
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión.....	5
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8. Público Objetivo	5
1.2.9. Organigrama	6
1.3. METODOLOGÍA	6
1.3.1. Descripción del Método.....	7
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	8
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	9
1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de la encuesta.....	10
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	14
1.5.1. Fortalezas	14
1.5.2. Oportunidades	14
1.5.3. Debilidades	14
1.5.4. Amenazas.....	15

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	16
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	16
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	17
2.2.1. Objetivo general.....	17
2.2.2. Objetivos específicos	17
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	17
2.4. MENSAJE.....	18
2.5. ESTRATEGIA.....	18
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	18

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	21
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	21
3.1.1. Financiamiento.....	21
3.1.2. Presupuesto	22
3.1.3. Beneficios	22
3.1.4. Recursos Humanos.....	23
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	24
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE DESARROLLO	24
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	26
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	27

CONCLUSIONES	28
--------------------	----

RECOMENDACIONES.....	29
----------------------	----

GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	30
---------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	32
--------------------	----

E GRAFÍA	33
----------------	----

ANEXOS	35
--------------	----

RESUMEN

- Nombre de la Institución: Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)
- Nombre del Proyecto: Importancia de la Comunicación Interna para el correcto funcionamiento de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)
- Objetivos del Proyecto:
- General: Estudiar la Institución con el fin de determinar el estado de su comunicación a nivel interno en la parte que corresponde a la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).
- Específico: Analizar a partir de un diagnóstico, el recurso humano y los materiales de comunicación que tiene la Fundación.
- Generar y ejecutar la propuesta de comunicación interna con los miembros de la Fundación con seguimiento de resultados.
- Sinopsis: El proyecto se realizó bajo una estrategia de mejorar la comunicación interna del personal ejecutándola por medio de dos acciones que se guiaban por el mensaje “Comunicación, la clave de las relaciones exitosas”, con lo cual se busca motivar al personal para mejorar sus relaciones, habilidades, y organización de actividades. Se invitó a un comunicador social el cual impartió un taller informativo con el tema “Comunicación Interna y Asertiva”, también se colocó una cartelera informativa en un lugar estratégico al alcance de los colaboradores. Se dio un seguimiento para evaluar el proyecto mediante indicadores de logro que midieron los objetivos trazados en un tiempo determinado.

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe da a conocer la Importancia de la Comunicación Interna en la fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) ya que como primer paso el diagnóstico que se llevó a cabo luego de las visitas previas, observaciones, así también las reuniones con las encargadas y colaboradoras del lugar se pudo detectar deficiencias en la comunicación.

Para realizarlo se tomaron en cuenta diversas herramientas, entre ellas encuestas, entrevistas y observaciones que evidenciaron el estado de la institución, todo con el fin de dar a conocer la problemática que se enfrentaba, luego de esto se pasó a lo siguiente que fue el Plan de Comunicación este incluyó estrategias y acciones como talleres informativos de Comunicación Interna y Asertiva, con el deseo de mejorar el ambiente laboral.

También la cartelera informativa, ubicada en un lugar accesible para los visitantes internos y externos del Centro Comunitario, esta solución fue comprensible y ejecutable para los encargados y colaboradores, todo con el fin de FUNDAESPRO lleve un rumbo ordenado a la hora de realizar sus funciones internas y externas, así mismo para que en un futuro se le dé el seguimiento adecuado y el proyecto continúe siendo útil, accesible y manejable.

JUSTIFICACIÓN

La labor de los Comunicadores son diversas, entre ellas está la de ayudar al entorno que lo rodea para mejorar las relaciones mediante la comunicación eficaz, en base a ese pensamiento se realizó el proyecto sobre la “Importancia de la Comunicación Interna en la Fundación Esfuerzo y Prosperidad”.

Con el mismo se dio a conocer a los líderes la problemática comunicacional que amenazaba dicha institución, con la finalidad de mejorar las relaciones de los distintos departamentos que la integran, así mismo se dio una solución para que la coordinadora y las facilitadoras le den el seguimiento necesario mediante estrategias y acciones.

También se resolvieron dudas para que siga en práctica el proyecto, para manejar un ambiente laboral y comunicacional adecuado en FUNDAESPRO, a nivel interno y externo, así mismo mejorar la asistencia de la población a los eventos y actividades mediante los recordatorios expuestos en la cartelera informativa.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO:

“Importancia de la Comunicación interna para el correcto funcionamiento de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)”

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO:

1.1.1. Objetivo general

Estudiar la Institución con el fin de determinar el estado de su comunicación a nivel interno en la parte que corresponde a la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).

1.1.2. Objetivos específicos

Analizar a partir de un diagnóstico, el recurso humano y los materiales de comunicación que tiene la Fundación.

Evaluar los canales de comunicación que tiene FUNDAESPRO.

1.2. INSTITUCIÓN:

Fundación Esfuerzo y Prosperidad

1.2.1. Ubicación geográfica:

Centro Comunitario 2da avenida 4-08 colonia Villas del Río, Amatitlán.

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas

No existen dichas alianzas en la fundación.

1.2.3. Antecedentes:

Mercy Corps nació en 1979 como Save the Refugees Fund una organización formada por Dan O'Neil, en respuesta a los refugiados camboyanos víctimas del hambre, guerra y genocidio en los campos de matanza. Al año siguiente, Dan conoce a Ellsworth Culver y juntos buscar apoyar a las comunidades más vulnerables. Juntos, fundan Mercy Corps en 1982 y lanzan el primer proyecto de ayuda humanitaria en Honduras. A partir de allí, el trabajo de Mercy Corps se expande a nivel mundial, con programas de salud, educación, alimentos, resolución de conflictos y atención a víctimas afectadas por conflictos y desastres.

En Guatemala fue a partir del año 2001 cuando Mercy Corps inicia operaciones en Guatemala con un proyecto de salud, en el municipio de Tukurú en Alta Verapaz como respuesta a la petición de un grupo de donantes. Con esta pequeña intervención, inició el trabajo de desarrollo, el cual hemos llevado a cabo ya por más de diez años, a través de distintas áreas programáticas, que incluyen: Salud, Educación, Resolución de Conflictos, Seguridad Alimentaria, Desarrollo Económico, Gestión de Riesgos y Respuesta a Desastres, Incidencia Política, Desarrollo Organizacional y Prevención.

Proyecto de Fortalecimiento Comunitario -CONVIVIMOS-

Es un proyecto innovador de cinco años orientado a la prevención de violencia. Su objetivo es fortalecer las capacidades del Gobierno, Municipalidades, la sociedad civil y actores comunitarios para abordar las causas y consecuencias de la violencia, mediante enfoques integrales de prevención.

En asociación con: la Fundación Educativa Fe y Alegría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales -FLACSO-, Fundación Esfuerzo y Prosperidad -FUNDAESPRO- y el Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible -IEPADES-

Organización y desarrollo comunitario y municipal a través de la identificación del desarrollo e implementación de planes y proyectos a nivel comunitario y municipal para promover el bienestar común y la convivencia pacífica; Organización comunitaria y municipal,

Fortalecimiento de relaciones entre ciudadanos y autoridades, y entre autoridades en diferentes niveles.

Construcción de capacidades para dar respuesta a las necesidades de convivencia pacífica.

Prestación de Servicios secundarios para grupos vulnerables específicos; y

Generación de oportunidades de aprendizaje y diálogo así como la documentación de buenas prácticas.

El CSP parte del postulado teórico que afirma que fortalecer capacidades individuales familiares, comunitarias y gubernamentales resultará en un incremento de la resiliencia comunitaria y las comunidades se volverán más seguras y protegidas.

1.2.4. Departamentos:

Asamblea General: vela por la integridad de su patrimonio, garantiza sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los beneficiarios de sus programas, planes y proyectos conforme a la disponibilidad de recursos y alianzas.

Finanzas y Recursos Humanos: velará por la correcta ejecución presupuestaria, implantará un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria, encargado de encontrar el personal para las áreas donde requieran de sus servicios siendo responsable de sus actuaciones ante la Asamblea General.

Honor y Vigilancia: vela por el cumplimiento del objetivo y valores de la fundación siendo estos:

Contribuir a mejorar las condiciones de vida especialmente en salud preventiva, educación, gestión del riego y desarrollo económico de los grupos vulnerables de las comunidades urbanas marginadas de Guatemala.

Coordinadora Administrativa: controlar los procesos administrativos, a fin de lograr la efectiva utilización y distribución de los recursos materiales, humanos y financieros disponibles, asignándoles equitativamente y administrándolos, para el eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción de las necesidades de la fundación y beneficiarios de los planes, proyectos y programas de la misma.

Área de Asistencia Técnica: se encarga de buscar y proveer la asesoría necesaria para la utilización de conocimientos tecnológicos, filosóficos, científicos, etc. que contribuyan al aumento de la eficiencia y eficacia de las acciones del que hacer de la fundación.

Consejo General de Desarrollo (CGD): es integrada por diversas organizaciones, estratégicamente ubicadas que tienen como objetivo atender las necesidades de la población que se origina por la problemática que existe en los diferentes clústeres asignados.

Organización comunitaria y municipal.

Fortalecimiento de relaciones entre ciudadanos y autoridades, y entre autoridades en diferentes niveles. Construcción de capacidades para dar respuesta a las necesidades de convivencia pacífica.

Prestación de Servicios secundarios para grupos vulnerables específicos; y Generación de oportunidades de aprendizaje y diálogo así como la documentación de buenas prácticas.

El CSP parte del postulado teórico que afirma que fortalecer capacidades individuales familiares, comunitarias y gubernamentales resultará en un incremento de la resiliencia comunitaria y las comunidades se volverán más seguras y protegidas.

1.2.5. Misión:

Somos un consorcio de organizaciones que fortalecen las comunidades urbano vulnerables para la prevención y erradicación de la violencia, a través de un enfoque integral de desarrollo, un ejercicio pleno de la ciudadanía e incidencia en políticas públicas municipales y estatales vulnerables.

1.2.6. Visión:

Ser un consorcio referente calificado en la construcción de seguridad humana, participativa e incluyente, promoviendo la convivencia pacífica, en comunidades urbanas vulnerables.

1.2.7. Objetivos institucionales:

Proyecto innovador liderado por Mercy Corps Guatemala en asociación con Fe y Alegría, FLACSO, FUNDAESPRO e IEPADES que promueve el desarrollo comunitario.

Contribuir a mejorar las condiciones de vida especialmente en salud preventiva, educación, gestión del riesgo y desarrollo económico de los grupos vulnerables de las comunidades urbanas marginadas de Guatemala.

1.2.8. Público objetivo:

Nivel interno: llegar a los adolescentes, jóvenes, jóvenes adultos, mujeres indígenas y mestizas, con el fin de brindar educación acorde a sus necesidades primarias, y de esa manera fortalecer sus vidas, familias y comunidades.

Nivel externo: fortalecer las comunidades buscando líderes comunitarios para la proyección de la no violencia y el fortalecimiento de las comunidades.

1.2.9. Organigrama

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE FUNDAESPRO

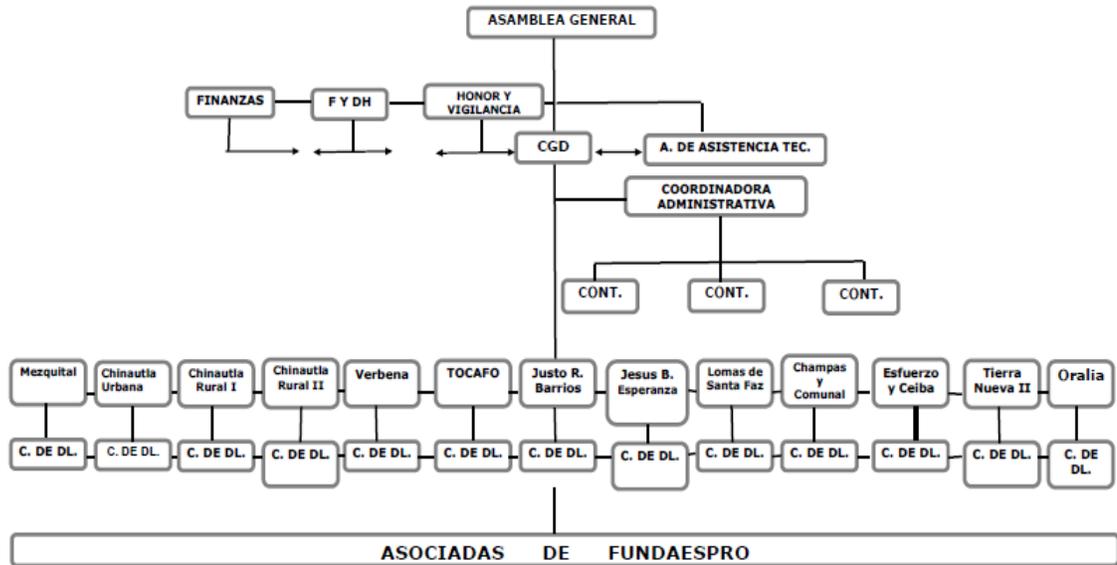


Figura 1. Organigrama, proporcionado por FUNDAESPRO.

1.3. METODOLOGÍA:

Se define como Método: 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.

Método Científico es el “procedimiento que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos del universo, para descubrir sus conexiones internas y externas para generalizar los conocimientos adquiridos de ese modo para llegar a demostrarlos con rigor racional y para conseguir su comprobación en el experimento y con la técnica de su aplicación”. (Piloña, 2011, p.41).

1.3.1. Descripción del método:

La investigación incluye un enfoque mixto, dentro de esta referencia se menciona lo siguiente según Sampieri:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Sampieri, Fernández y Baptista (2014)

“Chen (2016) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conservan sus estructuras y procedimientos originales (forma pura de los métodos mixtos)”. (Sampieri, 2014, p.534)

Es por ello que se ha tomado en cuenta la información que se obtuvo de las encargadas de la fundación así también la opinión de las alfabetizadoras y tutoras, a través de encuestas, entrevistas, y la observación de las actividades realizadas en su entorno real, Sampieri (2014) afirma que “en resumen, los métodos mixtos utilizan evidencias de datos numéricos, verbales, textuales y visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias” (p.534).

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección:

Entrevista estructurada: “todo lo que ocurre está programado y estudiado, la secuencia de preguntas, el tono de la conversación, los distintos temas a tratar, etc.” la misma va dirigida a la coordinadora a nivel municipal, y a las dos facilitadoras de las áreas que maneja FUNDAESPRO, mediante grabación en audio, esto permitió conocer información diversa y amplia sobre la institución así también las causas y consecuencias de la problemática comunicacional que se abordará en un futuro. Pardo, E. (13 de octubre de 2015). Los 6 Tipos de Entrevistas. *Blog Talet Clue*.

Encuesta: “es un método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados que se utilizan para obtener datos precisos.” Thompson, I. (2018) Tipos de Encuestas. Portal de Negocios con Artículos, Directorios y Foros.

Con base a lo anterior se realizó una encuesta dirigida a las tutoras y alfabetizadoras de la Fundación, por medio de una hoja impresa, con el objetivo de conocer sus puntos de vista y de esta manera obtener una perspectiva amplia, acerca de la comunicación interna de la Institución entre encargadas y tutoras-alfabetizadoras.

Encuestados: 8 personas en total

3 tutoras

5 alfabetizadoras

Observación No Participativa o Externa: se refiere a aquella en la que el investigador se mantiene al margen del objeto del estudio, esta observación puede darse de manera directa, a través del empleo de herramientas de recolección de datos como encuestas o entrevistas. Rodríguez, D. (04 de septiembre de 2017). Los 6 Tipos de Observación Científica Principales. Lifeder.com.

Esto facilitó el primer acercamiento a la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) y de esta manera conocer su realidad, para llegar a una conclusión se realizó una guía de observación que se explica a continuación:

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico:

ACTIVIDADES	INICIO	FIN	DURACIÓN	ENERO				FEBRERO			
				s 2	s 3	s 4	s 5	s	s 1	s 2	s 3
				Propedéutico Diagnóstico EPS	14-ene	18-ene	1 semana				
Visita a la fundación	21-ene	22-ene	2 días								
Observación de las instalaciones	23-ene	24-ene	2 días								
Entrevista a encargada municipal	25-ene	28-ene	2 días								
Entrevista a facilitadoras	29-ene	30-ene	2 días								
Encuestas a tutoras	31-ene	01-feb	2 días								
Encuesta a alfabetizadoras	04-feb	05-feb	2 días								
Información variada	06-feb	07-feb	2 días								

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS:

Guía de Observación No Participativa o Externa:

Características de las actividades diarias.

Las encargadas de FUNDAESPRO, así como sus colaboradoras y tutoras llegan a la fundación en distintos horarios, según los contratos de cada una para realizar sus labores, de tipo administrativo, campo y docente.

Participación de las encargadas, tutoras y alfabetizadoras en las actividades de su entorno laboral.

Las encargadas manejan un horario de oficina, el cual también es compartido con sus labores de campo ya que según el cronograma de actividades lo requiera, hay días en las que deben visitar comunidades y a los diferentes, líderes.

Por su parte las tutoras y alfabetizadoras cumplen un horario vespertino, el cual consiste en llegar a la Institución y cumplir con sus funciones docentes con los jóvenes que complementan distintos ciclos escolares, o con las mujeres que alfabetizan.

Formas de Comunicación interna, entre encargadas, tutoras y alfabetizadoras.

La comunicación interna que se maneja entre ellas es mínima ya que debido a las múltiples actividades de la Fundación, los distintos horarios, las actividades de campo o administrativas, así como las atenciones a las personas que constantemente visitan dicho lugar para pedir información de los cursos que imparten, es casi imposible comunicarse y dar a conocer proyectos importantes que involucran a las colaboradoras.

1.4.1. Gráficas, e interpretaciones del resultado de las encuestas:

En las siguientes gráficas de pastel se observan los porcentajes obtenidos de las encuestas realizadas a las alfabetizadoras y tutoras, todo en base a la comunicación interna de FUNDAESPRO.

1. ¿Cómo cataloga la comunicación entre compañeros?



Fuente: Saraf Ajanel 2019

La comunicación entre compañeros en su mayoría es regular 6%, y la minoría respondió que es buena 2%

2. ¿Cómo define el ambiente de trabajo?



Fuente: Saraf Ajanel 2019

El ambiente de trabajo es agradable según el porcentaje 70%, pocos opinaron que es regular 10%

3. ¿Cómo considera la comunicación interna?



Fuente: Saraf Ajanel 2019

La comunicación interna en su mayoría se considera regular 70%, pocos opinaron que es buena 10%

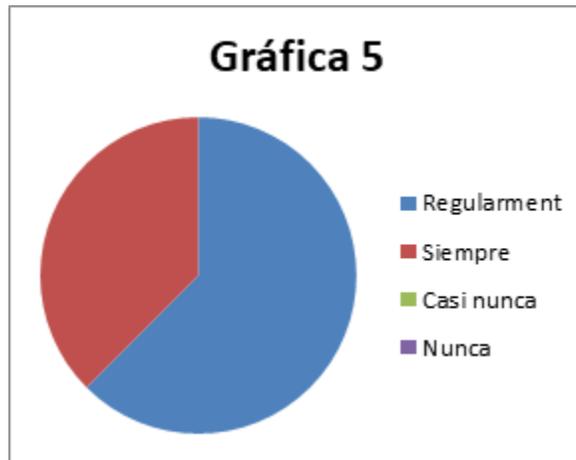
4. ¿Qué herramientas comunicacionales utiliza para dirigirse a con sus compañeros?



Fuente: Saraf Ajanel 2019

Las herramienta más utilizada por la mayoría es la comunicación oral 7%, en su minoría es escrita 1%

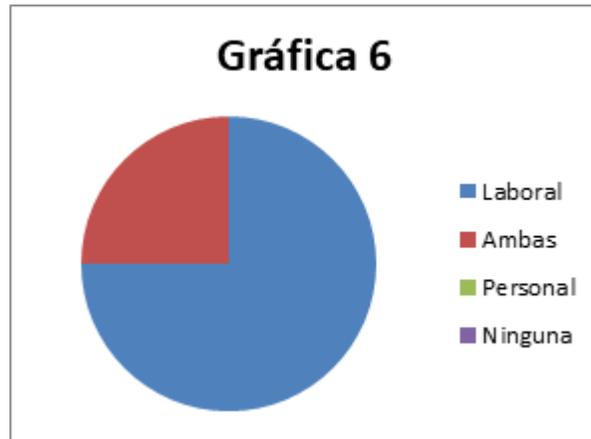
5. ¿Con qué frecuencia se comunica con sus compañeros?



Fuente: Saraf Ajanel 2019

Los compañeros se comunican de forma regular en un 5%, mientras que un 3% se comunican siempre.

6. La comunicación entre compañeros es:



Fuente: Saraf Ajanel 2019

En su mayoría laboral 60%, y pocos se comunican de forma laboral y personal 10%.

Resultados de las entrevistas	Análisis de las entrevistas
<p>La Comunicación entre compañeros “regular”</p> <p>Ambiente laboral “agradable”</p> <p>Comunicación Interna “regular”</p> <p>Herramientas de comunicación que utiliza “comunicación oral”</p> <p>Frecuencia con la que se comunican “regularmente”</p> <p>La comunicación que manejan es de tipo “laboral”</p>	<p>La Comunicación en FUNDAESPRO es en su mayoría de tipo laboral, manejan un ambiente laboral agradable, la herramienta que más utilizan es la comunicación oral, mientras que la comunicación interna es regular, no buena.</p>

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN:

1.5.1. Fortalezas

Amplia experiencia en facilitar y brindar servicios de salud y educación, por medio de charlas informativas en las comunidades a las que les brindan apoyo.

Conocimiento profundo del contexto comunitario y municipal, mediante la convivencia con dichos grupos.

Reuniones periódicas para tratar asuntos importantes para el mejor funcionamiento de la fundación.

1.5.2. Oportunidades

Según las entrevistas con las encargadas tienen un ambiente laboral agradable, y esa es una oportunidad para poder crear una buena comunicación interna.

Prevención de la violencia dentro de la comunidad específicamente con los grupos de jóvenes que trabaja.

1.5.3. Debilidades

Poseen varios enfoques en los sectores que manejan como mujeres y jóvenes, en cuanto al fortalecimiento de varias áreas pero no hay fortalecimiento de la comunicación interna en la Fundación.

Coordinación establecida dentro de las comunidades de intervención, pero esto es en las áreas externas, no así dentro de las Instalaciones de FUNDAESPRO.

Las sesiones son todos los lunes, sin embargo no siempre se llevan a cabo debido a la falta de tiempo y organización que existe en la Fundación.

Falta de Manuales administrativos y de recursos humanos.

Falta de organización por parte de coordinación.

Atraso en diversas actividades por la falta de información en tiempo preciso.

Necesidad de reuniones constantes para el mejor manejo de información y por ende comunicación adecuada.

Ausencia de cartelera de información.

Necesidad de libreta de actividades diarias para el cumplimiento de las atribuciones diarias.

1.5.4. Amenazas

Retrocesos en los procesos ganados de niñez, adolescencia y mujer, ya que a algunos talleres no se les da el seguimiento adecuado.

Seguimiento del “fortalecimiento de la comunicación interna, ya que con los colaboradores internos la información es fluida, mientras que con los externos fluye de menor manera.

Vencimiento del tiempo establecido para la Fundación ya que cuentan con un límite para preparar líderes comunitarios, en las áreas que maneja, que son Mujer y Juventud.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:

FUNDAESPRO es una organización que cuenta con la ayuda de varias instituciones, éstas se encuentran ubicadas en las zonas marginales en distintos puntos de la ciudad de Guatemala, el municipio de Amatitlán también cuenta con esta fundación la cual se encarga de tratar temas relacionados con la prevención de la violencia, para ello trabajan por medio de líderes comunitarios los cuales son capacitados en distintas áreas con el fin de que lleguen a su entorno e involucren a sus vecinos en los distintos proyectos que brinda FUNDAESPRO.

Específicamente se trabaja con las mujeres por medio de talleres para que ellas puedan optar a un diploma como respaldo y así poder ayudar en sus hogares de forma económica, también se les brinda educación mediante alfabetizadoras, así mismo trabajan con jóvenes de distintas edades, en el área de educación como primaria acelerada, básicos por madurez, bachillerato por madurez, y talleres varios, todo con el fin de prevenir la violencia y de esta manera erradicarla en sus comunidades.

La Fundación ha recibido a varios estudiantes universitarios que realizan su EPS de distintas áreas profesionales, entre ellas; humanidades, trabajo social, psicología y actualmente ciencias de la comunicación, los mismos han aportado soluciones a las problemáticas detectadas cada uno en su rama, dentro y fuera de la organización, de esa información se parte para conocer los antecedentes comunicacionales existentes, se preguntó a la encargada y colaboradoras acerca del tema.

La respuesta fue la misma, hasta el momento no existen antecedentes comunicacionales ya que la corporación no había contado con estudiantes universitarios de ésta área, lo que permite que la comunicación sea vista como “pionera”, así lo comentaron las colaboradoras, en medio de todos los proyectos que ya han sido elaborados en Fundaespro por parte de otros egresados,

también mencionaron que no todos los proyectos han sido ejecutados debido al tiempo, falta de personal, falta de seguimiento, etc.

Por otra parte sí existen canales de comunicación que se utilizan desde la Fundación Central en zona 1 de la capital, para comunicar eventos y demás actividades a las diferentes instituciones, estos son grupos de whatsapp, correos electrónicos y una plataforma virtual que la crearon recientemente con el fin de subir formatos de planeaciones, información, procedimientos para elaboración de materiales diversos como invitaciones, etc. estos canales también son utilizados para informar a los colaboradores internos y externos de FUNDAESPRO.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:

2.2.1 Objetivo general:

Fortalecer la Comunicación Interna y Externa de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad, por medio del plan comunicacional.

2.2.2 Objetivos específicos:

Mejorar la Comunicación interna y las relaciones interpersonales

Elaborar material de apoyo para mantener informados a los colaboradores internos y externos acerca de las actividades y/o eventos.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO:

Las estrategias que se pretenden llevar a cabo van dirigidas hacia las colaboradoras internas de la Fundación, en este caso del área “Mujer” y “Juventud” ya que ellas son las encargadas de realizar la mayor parte de las actividades, también colaboran en la realización de eventos de la mano con la coordinadora del lugar.

Así mismo a las colaboradoras externas, ellas son las tutoras y alfabetizadoras que trabajan con las personas que asisten a dicha institución a recibir clases, cursos, talleres, etc. Y los líderes comunitarios que reproducen la información en su entorno con sus vecinos, amigos y familiares.

2.4 MENSAJE:

“El mensaje debe adaptarse al Plan de Comunicación, pues representa la fortaleza que da identidad, permite alcanzar los objetivos de la compañía, el mensaje es un arte de creatividad y personalidad.” Meza. M. H. (2016). Cómo hacer Mensaje Clave Efectivos. Relaciones Públicas.

“Comunicación, la clave de relaciones exitosas”

2.5 ESTRATEGIAS:

Fortalecimiento de la Comunicación Interna:

Debido a la necesidad de Comunicación Interna en la fundación Esfuerzo y Prosperidad, se pretende solucionar dicha deficiencia mediante una estrategia que implica dos tipos de acciones que son un taller informativo y la instalación de una cartelera.

2.6 ACCIÓN DE COMUNICACIÓN:

Fortalecimiento de la Comunicación Interna:

“Beneficios de la Comunicación Interna y Asertiva dentro de una Institución”

Se invitó a un comunicador social con una trayectoria de más de 25 años en el ámbito comunicacional, actualmente director de “Stereo Visión”, Héctor Linares abarcó los puntos claves para la correcta Comunicación Interna, ya que en el Centro Comunitario cada colaborador realiza labores independientes que al final deben unificar, pero debido a la falta de comunicación se pierden en el desarrollo y al final las actividades o eventos no logran los resultados requeridos,

por el contrario al momento de evaluar dichas acciones salen a luz puntos que no se tomaron en cuenta por mala información o falta de la misma.

ACCIÓN 1	
A qué estrategia responde la acción	Previamente establecida
Problema	Comunicación interna y asertiva, debido al trato de la coordinadora hacia colaboradoras
Producto	Taller informativo 1
Objetivo comunicacional	Mejorar la Comunicación interna y las relaciones interpersonales por medio de charlas informativas dirigidas a la coordinadora y colaboradores internos y externos
Público objetivo	Interno y externo
Medio de diffusion	Digital

Actividad	Objetivos	Diplomas
Comunicación interna	Fortalecer la comunicación para el correcto funcionamiento de las actividades diarias	Dar un diploma de reconocimiento por haber participado en el taller.
Comunicación asertiva	Reconocer el valor que cada colaborador aporta a la fundación, por medio del taller	Dar un diploma de reconocimiento por haber participado en el taller.

Hora	14:00 pm
Fecha	viernes 28 de junio de 2019
Lugar	Instalaciones de FUNDAESPRO
Expositor	Locutor Héctor Linares
Tema	“Beneficios e Importancia de la Comunicación Interna y Asertiva”

La importancia en este tipo de acción es mejorar el ambiente laboral e interpersonal de los involucrados en el Centro Comunitario, ya que la comunicación interna es el objetivo primordial a solucionar en la fundación y también la importancia de la correcta comunicación asertiva ya que ésta “se basa en la actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos” Mandel E. R. (2018). En qué consiste la Comunicación Asertiva. PSICOACTIVAmujerhoy.com

Acción de comunicación 2:

Cartelera Informativa:

En cuanto al entorno físico se instalará una cartelera en donde se colocarán los anuncios de las distintas actividades que FUNDAESPRO realiza y recordatorios para los colaboradores internos y externos.

Se pensó en esto ya que ellos trabajan con el varias áreas, específicamente “Mujer y Juventud”, la mayoría de líderes comunitarios y dirigentes asisten al Centro o se comunican mediante redes sociales o vía telefónica con las colaboradoras y coordinadora, pero no todos los líderes cuentan con acceso a teléfonos celulares, computadoras, etc. Algunos pasan a la Fundación en diversas ocasiones cuando los colaboradores no se encuentran, entonces no reciben toda la información necesaria para sus comunidades o equipos de trabajo.

La importancia de la cartelera es informar de forma visual y gráfica a los asistentes y líderes sobre los cursos de belleza, cocina, repostería, alfabetización para jóvenes y adultos, etc. Para que difundan el mensaje con las personas en las distintas comunidades.

ACCIÓN 2	
A qué estrategia responde la acción	Previamente establecida
Problema	Falta de información en cuanto a eventos y/o actividades a nivel interno y externo
Producto	Cartelera informativa
Objetivo comunicacional	Elaborar material de apoyo para mantener informados a los colaboradores internos y externos acerca de las actividades y/o eventos, para que todos participen de los mismos y no se sientan excluidos.
Público objetivo	Interno y externo
Medio de difusión	Físico (cartelera de madera)

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

El proyecto que se llevó a cabo en la fundación esfuerzo y prosperidad FUNDAESPRO, inició en el tiempo establecido de la práctica, la mayor parte del tiempo dentro de las instalaciones, y un par de veces fuera de las mismas colaborando con el trabajo de campo que realizan las colaboradoras con los líderes comunitarios, dicho proyecto estuvo dirigido a una parte del personal; ya que son un consorcio de varias empresas que trabajan en áreas marginales en distintos puntos de los municipios de la capital.

Los participantes activos fueron la coordinadora y las dos colaboradoras, con las mismas se trabajó de cerca durante el tiempo de la práctica, en horario de oficina, también se incluyó en segundo plano a las alfabetizadoras y tutoras, ambos grupos participaron en la charla de comunicación interna y asertiva.

Así mismo, se trabajó una cartelera informativa con recordatorios de las actividades internas y externas que maneja la fundación con las áreas de “mujer y juventud”, los líderes comunitarios también fueron beneficiados ya que ellos visitan el centro regularmente, para informar sobre los avances obtenidos en sus áreas respectivas.

3.1.1. Financiamiento:

El financiamiento del taller y de la cartelera se realizó por cuenta de la epesista, ya que la fundación cuenta con recursos exclusivos para las áreas que cubre, que son “mujer y juventud”, también para solventar costos de actividades dirigidas a las comunidades por medio de los líderes en los sectores que cubre.

3.1.2 Presupuesto:

Cantidad	Detalle	Costo	Costo total	Financiamiento
1	Taller informativo: “comunicación interna y asertiva”			
1	Asesoría comunicacional a cargo del Locutor y expositor Héctor Linares	Q1,000.00	Q1,000.00	Epesista
	Gastos varios: Diplomas, libretas, gafetes, invitaciones, utilería, refacción	Q500.00	Q500.00	Epesista
1	Cartelera informativa de madera, con forro, agarrador, instalación en el área asignada	Q700.00	Q700.00	Epesista
Total			Q2,200.00	

3.1.3 Beneficiarios:

El proyecto dejó varios beneficios a nivel interno, ya que la Coordinadora, las colaboradoras, las tutoras y alfabetizadoras formaron parte del proceso y actividades comunicacionales dirigidas hacia ellas entre las cuales se pueden mencionar:

- Mejoramiento del trato entre colaboradores
- Dar puntos de vista de forma clara
- Inclusión de la mayoría de áreas en las actividades
- Recordatorios efectivos para las distintas áreas que observan la cartelera
- Detección de buena y/o mala comunicación

3.1.4 Recursos Humanos:

Los Recursos Humanos son considerados como: Granito V. (2016) “la gestión del proyecto que incluyen los procesos que organizan y conducen al equipo que está compuesto por personas a las que se han asignado roles y responsabilidades para completar dicho proceso”.

En el proceso de las tres fases del EPS de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, que se llevó a cabo con el tema “Importancia de la Comunicación Interna para el correcto funcionamiento de la fundación Esfuerzo y Prosperidad FUNDAESPRO”, intervinieron, las siguientes personas:

Involucrados	Actividades
Licenciado Luis Pedroza	Autoridad máxima del EPS de licenciatura en la escuela de Ciencias de la Comunicación, se encargó de guiar todo el proceso mediante reuniones presenciales, videoconferencias, mails, mensajes, comunicados, etc. Todo con el fin de llevar un proceso ordenado y satisfactorio.
M. A. Evelyn Hernández	Asesora y revisora del informe en sus diferentes fases, se encargó de revisar el mismo afinando detalles mediante correcciones oportunas, vía correo, mensajes, o citas presenciales.
Silvia Quisquinay	Encargada por parte de la fundación de firmar todo lo relacionado con la práctica supervisada, la jefa inmediata.
Héctor Linares	Comunicador social, expositor del taller informativo, “Comunicación Social y Asertiva”, y asesor comunicacional.

Gerson Mejicanos	Elaboración de diseños de diplomas, invitaciones, gafetes, tickets, stickers, instalación de cartelera informativa.
Alba Quezada	Encargada de todo lo relacionado con la recepción el día del taller informativo.
Saraí Ajanel	Epesista de Comunicación para la fundación Esfuerzo y Prosperidad.

3.1.5 Áreas Geográficas de Acción:

Instalaciones del centro comunitario Esfuerzo y Prosperidad FUNDAESPRO, ubicado en la 2da avenida 4-08 colonia Villas del Río, Amatitlán.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Debido a la necesidad identificada de Comunicación Interna y Asertiva en la fundación Esfuerzo y Prosperidad, se pretende dar solución a dicha deficiencia mediante la estrategia que implica dos tipos de acciones que son talleres informativos y la instalación de una cartelera.

Taller Informativo:

En el plan de ejecución se planificaron dos talleres informativos uno de “comunicación interna” y el otro de “comunicación asertiva”, pero debido al tiempo que se proporcionó en la institución, y por la solicitud de los mismos se unificaron ambos talleres en uno, el mismo se llevó a cabo en las instalaciones de FUNDAESPRO, en un horario accesible para las personas involucradas, el 28 de junio con la participación de la mayoría de alfabetizadoras y tutoras, también estuvieron presentes la coordinadora y colaboradoras.

El taller fue impartido por el comunicador, Héctor Linares, con una trayectoria en la comunicación por más de 25 años, actualmente director de la radio “Stereo Visión” de

Guatemala, mediante una presentación y charla interactiva el mismo día a conocer el proceso de comunicación interna y asertiva eficaz a los participantes.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.

Cartelera:

La cartelera se mandó a hacer, el material es de madera con orilla de metal, se instaló en la oficina principal a la cual tienen acceso la mayoría de colaboradores, también los líderes comunitarios que visitan regularmente las instalaciones, la misma está designada para informar a todos acerca de las actividades y recordatorios varios, para los departamentos de “mujer, juventud”, y colaboradores varios.



[Foto de Saraf Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	INICIO	FIN	DURA	MAYO				JUNIO				JULIO			
				s2	s3	s4	s5	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4
3era fase Ejecución de la práctica				s2	s3	s4	s5	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4
Visitas irregulares	6-may	10 de m	3 días	■											
inicio de práctica	14-may	18-may	4 días		■										
introducción al ambiente laboral	20-may	25-may	5 días			■									
Introducción al ambiente laboral	27-may	31-may	5 días				■								
colaboración en oficina	3-jun	8-jun	5 días					■							
colaboración en talleres "mujer y juventud"	10-jun	15-jun	5 días						■						
preparativos charla informativa	17-jun	22-jun	5 días							■					
charla "comunicación interna y asertiva"	24-jun	29-jun	5 días								■				
preparativos cartelera informativa	1-jul	6-jul	4 días									■			
instalación de cartelera	8-jul	13-jul	5 días										■		
seguimiento de charla y cartelera	15-jul	17-jul	3 días											■	

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se pretende llevar a cabo un control y seguimiento de las 2 acciones planteadas; la charla y la cartelera, mediante un cuestionario el mismo es la evaluación de las actividades, este toma en cuenta los puntos de vista de las colaboradoras internas y externas de la fundación, luego de haber recibido el taller, así mismo con la cartelera después de colocarla y utilizarla durante una semana.

Indicadores de logro para medir la estrategia 1 “taller informativo, comunicación interna y asertiva”:

Preguntas mediante cuestionarios

Así también cuando ellos se reúnan realizaran lluvia de ideas para darle seguimiento a la comunicación interna.

Entre ellos se rotarán para impartir los temas con ayuda de los líderes comunitarios y colaboradoras

Se buscó entre ellos mismos el apoyo y seguimiento ya que son los miembros de la Fundación y en un futuro los líderes comunitarios que le dará seguimiento al proyecto cuando termine la temporada de FUNDAESPRO.

Indicadores de logro para medir la estrategia 2 “cartelera informativa”.

Actualizar información de manera periódica

Mantener un archivo impreso de todos los anuncios y recordatorios de las actividades pasadas, para un mejor control

La encargada pedirá ayuda a sus colaboradoras para rotarse la responsabilidad.

Se buscó a una representante del área “mujer”, ya que ellas visitan regularmente el Centro y son unas de las más beneficiadas con la cartelera, entre ellas decidieron quienes serán las encargadas mensuales y sus ayudas.

CONCLUSIONES

“La comunicación, es la clave de las relaciones exitosas”, en todos los ámbitos que se desarrolla el ser humano, y en FUNDAESPRO aplica la misma regla, sin embargo cuando se visitó la institución no se realizaba de esa forma, la coordinadora se encargaba de dar instrucciones generales a sus colaboradoras olvidando detalles importantes.

Dichos detalles luego de realizadas las actividades dejaban mucho que desear delante de los participantes en los talleres, cursos, actividades, eventos, etc. Esto provocaba malos entendidos y expresiones poco cordiales por parte de las autoridades, así como rechazo de algunos proyectos por parte de la Coordinación Central.

También dentro de estos problemas de fondo, había una fuga de información, hacia los líderes comunitarios y colaboradores externos por parte de coordinación y colaboradores internos, ya que se informaba de eventos y actividades a la “mayoría de participantes”, olvidando a algunos que están en comunidades bastante retiradas.

Lo anterior provocaba un descontento e inconformidad, ya que se pensaba que no se les tomaba en cuenta por varios motivos, como distancia, preferencia, olvido, entre otros. Pero la realidad era que no se les informaba por la desorganización, falta de tiempo, por no estar presentes los colaboradores a la hora que los líderes llegaban por información, etc.

En respuesta a las deficiencias se trabajó en conjunto con el equipo del Centro Comunitario, proveyendo herramientas para erradicar dichos conflictos, mediante estrategias y acciones, de esta manera se llevó a cabo un taller de “Comunicación Interna y Asertiva”, dando así tips de comunicación eficaz; entre ellos: organización previa, anotación de dudas, resolución de las mismas, planificación detallada, transmitir mensajes de forma clara, trato respetuoso y adecuado.

Luego de lo expuesto se observó el desempeño de los colaboradores, se le dio seguimiento mediante preguntas, respuestas, resolución de dudas, comentarios, opiniones acerca de lo aprendido y de lo que se debe poner en práctica.

RECOMENDACIONES

Considerar el punto clave del proyecto el cual es: “Comunicación, la clave de relaciones exitosas”, este se dejó impregnado en los participantes para que ellos puedan ponerlo en práctica en sus relaciones interpersonales laborales y personales, todo con el fin de mejorar sus ambientes para transformarlos en agradables.

Retroalimentar cada cierto tiempo la Comunicación Asertividad, mediante mensajes escritos en la cartelera, vía correo, redes sociales, de manera personal, etc. Ya que es necesario que se motiven a los colaboradores para que no se olvide esta parte importante, debido a que ellos trabajan en áreas marginales con personas que día a día viven una realidad difícil en la mayoría de aspectos socio culturales.

Dar los puntos de vista en las reuniones de forma clara y sencilla, tomando en cuenta la percepción de los demás, y respetando las jerarquías, para que cada uno considere su lugar establecido y pueda transmitirlo a los estudiantes que se atienden diariamente en los talleres y cursos que imparte el Centro Comunitario.

Hacer un listado de personas que colaboran en la institución, en este caso líderes comunitarios entre otros, y delegar a los colaboradores para darle seguimiento a los mismos en cuanto a información importante, fechas de actividades y eventos, promociones, talleres y cursos nuevos, cambios de horarios, material disponible, visitas de autoridades o extranjeros, etc. Para que se sientan incluidos y parte de la Fundación aunque su ubicación sea en las aldeas más lejanas de la organización.

Realizar un esfuerzo por darle seguimiento a lo aprendido ya que según lo observado y realizado se dieron pequeños logros en el Centro Comunitario con beneficios satisfactorios para los implicados.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Cartelera:** armazón con superficie adecuada para fijar los carteles o anuncios públicos.
2. **Centro Comunitario:** edificio diseñado para la realización de actividades culturales, educativas, sociales y deportivas.
3. **Comunicación Interna:** es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir al trabajador. Nace como resultado a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en su entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.
4. **Comunicación Asertiva:** mediante la asertividad, podemos comunicarnos de una forma clara y concisa, haciendo valer lo nuestro ante los demás.
5. **Comunitario:** perteneciente o relativo a la comunidad.
6. **Colaboradores:** que colabora.
7. **Coordinador:** que coordina.
8. **Cronograma:** calendario de trabajo.
9. **Encuesta:** serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
10. **Estrategias:** es un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
11. **Fundación:** persona jurídica dedicada a la beneficencia, ciencia enseñanza o piedad, que continúa y cumple la voluntad de quien lo erige.
12. **Funcionar:** realizar la función que le es propia. Resultar de una forma determinada o de la forma que se espera.
13. **Gráficas:** representación mental o simbólica de una cosa material o inmaterial o de un proceso en la que aparecen relacionadas de forma lógica sus líneas o rasgos esenciales.
14. **Informe de Investigación:** es el principal instrumento de la investigación. Se elabora al final de la investigación se confeccionan las piezas del documento, también debe cumplir una serie de directrices que garanticen su correcta lectura.
15. **Institución:** organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

16. **Instrumentos de investigación:** es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición.
17. **Método:** procedimiento que se sigue en las ciencias, para hallar la verdad y enseñarla.
18. **Misión:** motivo o razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución.
19. **Municipalidad:** es el ente del Estado responsable, del gobierno del municipio. Es una institución autónoma, es decir no depende del gobierno central de Guatemala. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita una ciudad o un pueblo.
20. **Proyectar:** idear, trazar o proponer el plan y los medios para la ejecución de algo.
21. **Organigrama:** sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.
22. **Radiografías:** descripción o análisis detallado.
23. **Recolectar:** juntar objetos del mismo tipo.
24. **Técnicas:** conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.
25. **Visión:** imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal, debe ser realista pero puede ser ambiciosa.

BIBLIOGRAFÍA

- Figuroa C. (2014). *Mejorar la Comunicación entre la Oficina de Comunicación Social de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología –SENACYT- y las comisiones Técnicas Sectoriales e Intersectoriales que integran el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología –SINCYT-.* Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- *la*
- Godoy R. (2018). Empoderamiento de Mujeres y Jóvenes en Gestión de Recursos Innovadores
- para la Participación Comunitaria, en cuatro Comunidades del Municipio de Amatitlán, Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Morales A. (2014). *Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.* Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- *Municipalidad de Guatemala.*
- Piloña G. A. (2011). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo.* Guatemala, Guatemala. GP Editores.
- *Campo.*
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* D.F México.
- McGraw-Hill

E GRAFÍA

Benítez, R. (2014). Cómo desarrollar una estrategia de comunicación en 8 pasos.

- Bienvenido a mi casa. Recuperado de: <http://www.benitezrafa.es/como-desarrollar-una-estrategia-de-comunicacion-en-8-pasos/>

Burga, G. (2016). Consejo nacional de Ciencia, tecnología e innovación tecnológica.

- Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_446a9f0d5206b33ee263e01efbc4154

Celis, J. S. (2019). Comunicación Asertiva: Cómo Expresarte Eficazmente con Asertivida. 7

- Técnicas de Asertividad Total. Recuperado de: <https://www.sebascelis.com/la-comunicacion-asertiva/>

Gil, Z. (2011) Guía de Observación. Anexo 1.

- Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1030/anexo.pdf>

Granito V. (2016) Gestión de recursos humanos para proyectos. Conexiónesan.

- Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/07/06/gestion-de-recursos-humanos-para-proyectos/>

Heras, A. (2018). Marketing XXI. La Comunicación Interna. Curso de Compra Programática y

- Data Management. Recuperado de: <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

Mandel E. R. (2018). En qué consiste la Comunicación Asertiva. PSICOACTIVAmujerhoy.com

- Recuperado de: <https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>

Meza, M. H. (2016). Cómo hacer Mensaje Clave Efectivos. Relaciones Públicas.

- Recuperado de: <http://www.infosol.com.mx/wordpress/consistencia-y-focalizacion-elementos-clave-del-mensaje/#.XKj-AZgzblU>

Pardo, E. (13 de octubre de 2015). Los 6 Tipos de Entrevistas. *Blog Talet Clue*.

- Recuperado de <http://blog.taletclue.com/los-6-tipos-de-entrevista-cual-es-la-mas-efectiva>

Raffino, M. E. (2019). Misión y Visión. Cómo Citar. Recuperado en:

- <https://concepto.de/mision-y-vision/>

Real Academia Española (2019) Asociación de Academias de la Lengua Española.

- Recuperado de: <https://dle.rae.es>

Rodríguez, D. (04 de septiembre de 2017). Los 6 Tipos de Observación Científica Principales.

- Lifer.com. Recuperado de: <https://www.lifer.com/tipos-de-observacion-cientifica/>

Ruiz, K. (2010) Instrumentos de Investigación. El blog de Ciencias Sociales Katherine Ruiz.

- Recuperado de: <http://cienciassocialeskathy.obolog.es/instrumentos-investigacion-633764>

Portal P. (2017). El Informe de Investigación. Fundación Privada Solidaritat UB. Recuperado

- de: <http://portalpaula.org/investigar/comunicacion-de-la-investigacion/el-informe-de-investigacion/>

Thompson, I. (2018) Tipos de Encuestas. Portal de Negocios con Artículos, Directorios y Foros.

- Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-tipos.html>

ANEXOS



FUNDAESPRO-CONVIVIMOS

Encuesta dirigida a: Alfabetizadoras y Tutoras

1. ¿Cómo cataloga la comunicación entre compañeros?

Buena	2
Regular	6
Debe mejorar	-
Mala	-

2. ¿Cómo define el ambiente de trabajo?

Agradable	7
Regular	1
Debe mejorar	-
Desagradable	-

3. ¿Cómo es la comunicación interna?

Buena	1
Regular	7
Mala	-

4. ¿Qué herramientas utiliza para comunicarse con sus compañeros?

Interpersonal/ oral	7
Memos/escrita	1
Ninguna	.

5. ¿Con qué frecuencia se comunica con sus compañeros?

Siempre	3
Regularmente	5
Casi nunca	-
Nunca	-

6. La comunicación entre compañeros es:

Laboral	6
Personal	-
Ambas	2
ninguna	-

Matriz o vaciado de las encuestas

Encuestados: 8 en total

3 tutoras

5 alfabetizadoras

Pregunta	Respuesta	Total
¿Cómo cataloga la comunicación entre compañeros?	Regular	6
¿Cómo define el ambiente de trabajo?	Agradable	7
¿Cómo es la comunicación interna?	Regular	7
¿Qué herramientas utiliza para comunicarse con sus compañeros?	Oral	7
¿Con qué frecuencia se comunica con sus compañeros?	Regular	5
La comunicación entre compañeros es:	Laboral	6

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Taller informativo

1. ¿Beneficios aportados por el taller?

Bueno	
Malo	

2. ¿Aspectos puestos en práctica?

Instrucciones claras	
Comprensión	
Respetar autoridad	
Trato ajeno	

3. ¿Considera necesario continuar con los talleres de comunicación?

Sí	
No	

4. Si su respuesta fue afirmativa:

¿Con cuánta frecuencia considera necesario recibir dichos talleres?

Mensuales	
Bimensuales	
Semestrales	
Anuales	

CONTROL Y SEGUIMIENTO
Cartelera informativa

1. ¿Cómo califica la cartelera?

Útil	
poco útil	

2. ¿La cartelera es una ayuda para las actividades y eventos?

Sí	
No	

3. El lugar de la cartelera está al alcance de todos.

Sí	
No	

Fotografías



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Lidia Cruz] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Lidia Cruz] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Sara Juárez] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Sara Juárez] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Sara Juárez] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Alba Quezada] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Alba Quezada] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



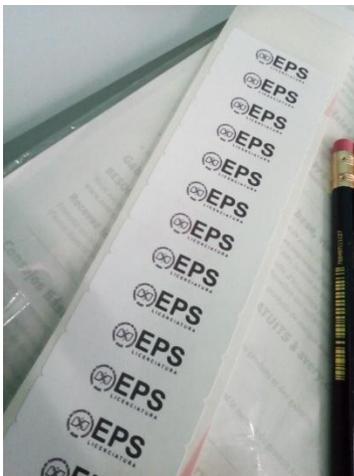
[Foto de Alba Quezada] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Alba Quezada] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



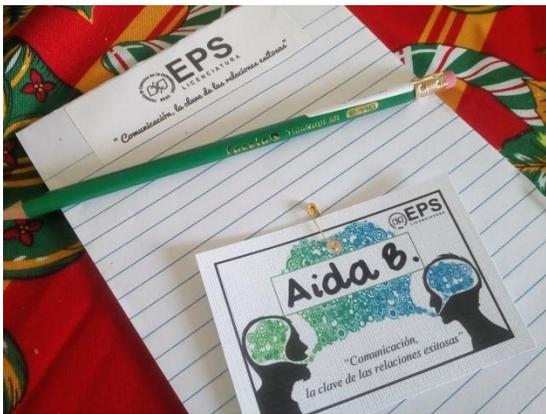
[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



[Foto de Saraí Ajanel] (Amatitlán 2019) Archivos fotográficos ACJ. Centro Comunitario, Amatitlán.



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Saraí Eunice Ajanel Noriega
No. Carné y DPI: 200916334
Jefe o Encargado (a): Licenciada Silvia Quisquinay, Coordinadora FUNDAESPRO
Institución o Empresa: Fundación Esfuerzo y Prosperidad FUNDAESPRO
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: 14 / Al: 18	mayo	-	5	5	5	9	-	24 horas
2	Del: 20 / Al: 25	mayo	5	5	5	5	9	-	29 horas
3	Del: 27 / Al: 31	mayo	5	5	5	5	9	-	29 horas
4	Del: 03 / Al: 08	junio	5	5	5	5	9	-	29 horas
5	Del: 10 / Al: 15	junio	6	6	6	6	9	-	33 horas
6	Del: 17 / Al: 22	junio	6	6	6	6	9	-	33 horas
7	Del: 24 / Al: 29	junio	9	9	9	9	9	-	45 horas
8	Del: 01 / Al: 06	julio	-	9	9	9	9	-	36 horas
9	Del: 08 / Al: 13	julio	5	5	5	5	9	-	29 horas
10	Del: 15 / Al: 17	julio	5	5	3	-	-	-	13 horas
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 horas

(f)
Silvia Quisquinay
Coordinadora FUNDAESPRO
Silvia Jeannette Quisquinay
COORDINADORA MUNICIPAL
AMATITLAN

(f)
M.A. Evelin Hernández
Supervisor EPSL

