

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



**“PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
Francisco Javier Alvarez López
CARNÉ 200721448

Previo a optar el título de:
LICENCIADO 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 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



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Guatemala, 13 de 09 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 Francisco Javier Álvarez López con número de carné: 200721448 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 el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 20 de mayo al 12 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL entregando el material respectivo y debidamente recibido por: El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

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,

Firma y sello

Miguel Roberto García Morales

Encargado del Despacho

Departamento de Comunicación Social y Relaciones Pública





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



Guatemala, 2 de octubre de 2019


Estudiante
Francisco Javier Alvarez López
Carné: 200721448
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

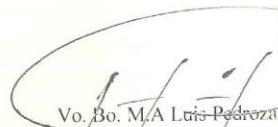
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”**. El citado trabajo llena los 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



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 el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

A DIOS

Por siempre bendecirme, guiarme y protegerme.

A MI MAMÁ María Dolores

y

A MI PAPÁ Juan Francisco

Gracias por ser los mejores padres del mundo, por preocuparse siempre por mí, por enseñarme a nunca rendirme, a ser humilde y tener buenos valores, por sus buenos consejos, ejemplos y enseñanzas. Por su amor, sus sacrificios y apoyo incondicional.

¡Los amo!

A MIS HERMANAS Ingrid Zulema y Ana Lucía

Gracias hermanas por todo el tiempo juntos, por cuidarme y consentirme, por confiar en mi en esta meta tan importante en mi vida. ¡Las quiero hermanas!

A MIS SOBRINAS Y SOBRINOS Michelle Diego, Isaías, Naima, Sebastián y Kaleb

Ser un ejemplo que todo lo que se propongan se puede lograr con esfuerzo y perseverancia. ¡Los quiero mucho!

A MI CUÑADO Kewyn Alí

Por ser una grandiosa persona, cuñado, padre de familia y un ejemplo de superación, esfuerzo y trabajo.

A MIS AMIGOS

Por ser grandiosos amigos y estar en las buenas y en las malas. Por alentarme, apoyarme y creer en mí.

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala** por mi formación profesional.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación** y docentes por compartir sus conocimientos y enseñanzas.

A **Lic. Luis Pedroza** por el apoyo y la oportunidad de finalizar una meta profesional importante en mi vida.

A **M.A. Evelin Hernández** por su apoyo y asesoría.

Al **Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social** por la oportunidad de realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado y a cada persona que me brindó su ayuda y apoyo durante el proceso.

A mi **Papá Juan Francisco** por su apoyo y ayuda durante la realización del proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN – Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Antecedentes	1
1.2.3. Organización de la Institución	2
1.2.4. Misión.....	3
1.2.5. Visión.....	3
1.2.6. Objetivos Institucionales	3
1.2.7. Público Objetivo.....	3
1.2.8. Departamentos o dependencias	4
1.2.9. Organigrama.....	4
1.3. METODOLOGÍA	6
1.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	6
1.3.2. Cronograma del diagnóstico	8
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	9

1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas	9
1.4.2. Puntos de encuentro y disensos de las encuestas	17
1.4.3. Interpretación de resultados de las áreas estudiadas	21
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	33
1.5.1. FODA.....	33
CAPÍTULO II.....	36
2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL	36
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	36
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	38
2.2.1. Objetivo General	38
2.2.2. Objetivos Específicos.....	38
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	38
2.4. MENSAJE.....	38
2.5. ESTRATEGIAS	38
2.5.1. Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna.....	38
2.5.2. Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional	42
2.5.3. Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.	45
CAPÍTULO III	49
3. INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	49
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	49

3.1.1. Financiamiento	49
3.1.2. Presupuesto	50
3.1.3. Beneficiarios	51
3.1.4. Recursos Humanos.....	51
3.1.5. Área Geográfica de Acción.....	51
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS DEL PLAN.....	52
3.2.1. Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna.....	52
3.2.2. Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional	57
3.2.3. Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales	62
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	68
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	69
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	72
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS	77
1. Anexos del Diagnóstico.....	77
1.1. Modelo de Encuesta	77
1.2. Vaciado de datos de las encuestas	80
1.3. Fotografías.....	96
2. Anexos del Plan de Comunicación.....	100
2.1. Fotografías.....	100
2.2. Cotización.....	102
3. Anexos del Proyecto desarrollado.....	103

3.1. Fotografías.....	103
3.2. Manual de normas de uso de la Cartelera Informativa.....	108
3.3. Cuadro operativo de las estrategias y acciones	114
3.4. Modelo de encuesta de evaluación.....	119
3.5. Vaciado de encuesta de evaluación	120
3.6. Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada.....	122

RESUMEN

Este informe contiene el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para determinar la factibilidad de fortalecer los canales de comunicación de dicha Dependencia y coadyuvar en el desarrollo de sus actividades y objetivos.

Se contó con la autorización previa y apoyo necesario por parte de las autoridades, para realizar inicialmente un diagnóstico comunicacional del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, basados en los lineamientos establecidos para llevarlo a cabo.

La siguiente parte de la investigación se fundamentó en los resultados obtenidos del diagnóstico, determinando la necesidad de activar el uso de la cartelera informativa del Departamento estudiado, debiéndose preparar un plan de trabajo para fortalecer el uso de este medio de comunicación importante y la divulgación de la Misión y Visión Institucional en un lugar visible del Departamento.

La parte final del estudio contiene la presentación y ejecución del plan para fortalecer la comunicación interna del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que consiste en activar el uso de la cartelera informativa, con base en el cronograma de actividades, el desarrollo de tres estrategias, los ejes de acción correspondientes, el presupuesto estimado, los recursos humanos, materiales y técnicos detallados en este informe.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue realizado en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuyas etapas comprenden el diagnóstico comunicacional interno, el estudio y análisis de la información obtenida, la presentación y ejecución de un proyecto de fortalecimiento de comunicación interna.

De conformidad con el diagnóstico situacional de comunicación interna realizado, se detectaron debilidades y oportunidades que, mediante el planteamiento de estrategias comunicacionales, deben llevarse a cabo una serie de acciones con el fin de fortalecer la comunicación interna del Departamento.

El proyecto consiste en desarrollar un plan para fortalecer la comunicación interna del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuyas estrategias tienen como objetivo activar el uso de la Cartelera Informativa del Departamento, que se encuentra inhabilitada desde hace un año, realizar las reformas para actualizar su encabezado, distribuir adecuadamente los espacios para renovar y colocar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia de los colaboradores con el Departamento y divulgar la Misión y Visión Institucional en un lugar visible.

El estudiante con la autorización correspondiente inició la ejecución del plan para fortalecer la comunicación interna del Departamento, la cual se realizó durante los meses de mayo, junio y julio de 2019, a efecto de cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos del mismo.

Se presentan las conclusiones y recomendaciones para que la Dependencia estudiada, tome en consideración el uso continuo de la Cartelera Informativa y se fortalezca la comunicación interna, en el desarrollo de las funciones generales del Departamento y las atribuciones y responsabilidades del personal.

JUSTIFICACIÓN

La importancia del presente proyecto radica en el diagnóstico, elaboración y ejecución del plan para fortalecer la comunicación interna, en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por ser la dependencia que le corresponde dar a conocer los principios, objetivos, actividades y legislación de la Seguridad Social.

El proyecto es importante para activar el uso de la Cartelera Informativa del Departamento, implementada e inhabilitada desde hace un año aproximadamente. La activación comprende actualizar el encabezado que la identifica; distribuir adecuadamente los espacios para renovar y colocar periódicamente herramientas de comunicación interna que contribuyan a motivar el sentido de pertenencia de los colaboradores con el Departamento y la Institución; elaborar herramientas de comunicación interna necesarias para impulsar los asuntos administrativos, relaciones interpersonales y la óptima relación formal de trabajo establecida en el manual de organización del Departamento; divulgar la Misión y Visión Institucional en un lugar del Departamento, visible a los empleados y visitantes; realizar el estudio de cada temática, elaborar y validar cada herramienta, para proveer la información necesaria en un plazo de tres (03) meses, según el cronograma establecido; y elaborar un manual de normas para uso de la Cartelera Informativa.

El proyecto aporta la reactivación de la Cartelera Informativa con el espacio totalmente disponible para colocar las herramientas de comunicación interna, con temas específicos que se desean divulgar entre el conglomerado de personas del Departamento, con la finalidad de informar asuntos de interés social, económicos, administrativos, etc., destinados a mejorar la comunicación interna de la organización; presentar de forma ordenada y sistemática la información de las temáticas, para coadyuvar a la gestión de la información que se persigue comunicar al personal por parte de la jefatura; obtener los máximos insumos necesarios, para hacer un tratamiento ordenado de clasificación, análisis, síntesis y ubicación de la información dentro de los espacios destinados.

El proyecto contribuirá a que la comunicación interna sea oportuna y ágil todo el tiempo; se eliminen barreras de comunicación interna existentes por falta de concordancia dentro del personal, falta de tiempo y organización; contar con una Cartelera Informativa reformada para divulgar temas específicos destinados a mejorar la comunicación interna del Departamento, un servicio o actividad; la oportunidad de divulgar un conjunto de referencias de información usados frecuentemente para ayudar a reforzar las funciones de comunicación con mayor eficiencia.

El proyecto debe realizarse porque de conformidad con el diagnóstico situacional de comunicación interna realizado en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se detectaron debilidades y oportunidades que, mediante el planteamiento de estrategias comunicacionales, deben llevarse a cabo una serie de acciones con el fin de fortalecer la comunicación interna del Departamento.

La viabilidad del proyecto consiste en activar el uso de la Cartelera Informativa existente en el Departamento, realizar las reformas necesarias y elaborar las herramientas de comunicación interna que serán publicados en ella, con base en el normativo de uso que debe ser elaborado para el efecto; la siguiente fase del diagnóstico es la elaboración y ejecución del plan de comunicación interna que comprende estrategias y acciones para reformar y activar el uso de la Cartelera Informativa del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

“El diagnóstico es un componente de la Dirección y la Planeación Estratégica que sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad, competitividad, supervivencia y crecimiento de cualquier clase de organización”. (Arizabaleta, 2004)

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico comunicacional con el fin de conocer los procesos de comunicación interna en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

1.1.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar los procesos de comunicación interna del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, por medio de la técnica FODA.
- b) Evaluar la comunicación interna para proponer posibles soluciones.

1.2. LA INSTITUCIÓN – Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

1.2.1. Ubicación Geográfica

7ª. Avenida 22-72 zona 01, Ciudad Capital

Teléfono de la Institución: 2412-1224

Teléfono del Departamento: 2412-1468

1.2.2. Antecedentes

Como una consecuencia de la segunda guerra mundial y la difusión de ideas democráticas en el mundo, el 20 de octubre de 1944 se derrocó al gobierno del General

Federico Ponce Vaides y se eligió un gobierno democrático, bajo la presidencia del Dr. Juan José Arévalo Bermejo. El Gobierno de Guatemala de aquella época, gestionó la venida al país de dos técnicos en materia de Seguridad Social. Ellos fueron el Lic. OSCAR BARAHONA STREBER (costarricense) y el Actuario WALTER DITTEL (chileno), quienes hicieron un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado “Bases de la Seguridad Social en Guatemala”. Al promulgarse la Constitución de la República de aquel entonces, el pueblo de Guatemala, encontró entre las Garantías Sociales en el Artículo 63, el siguiente texto: “SE ESTABLECE EL SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO”. La Ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe de ser puesto en vigor. El 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, “LA LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”. Se crea así “Una institución autónoma, de derecho público, de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima” (Cap. 1º, Art. 1º). Un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, esto significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social. La Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31 de mayo de 1985, señala en el artículo 100: “Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación”. (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, s/f).

1.2.3. Organización de la Institución

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se organiza con la Junta Directiva, la Gerencia y el Consejo Técnico como órganos superiores. De la Gerencia dependen las Subgerencias siguientes: de Prestaciones en Salud, Prestaciones Pecuniarias, Financiera,

Administrativa, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Integridad y Transparencia Administrativa.

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas depende jerárquicamente de la Subgerencia Administrativa.

1.2.4. Misión

La misión del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es:

“Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente”.

1.2.5. Visión

La visión del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es:

“Ser la institución moderna de Seguro Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión”.

1.2.6. Objetivos Institucionales

Los objetivos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social son:

- Ampliación de Cobertura
- Solidez Financiera
- Prestaciones de Calidad
- Eficiencia, Transparencia y Control
- Crecimiento y Desarrollo Institucional

1.2.7. Público Objetivo

El público objetivo del Instituto es: Afiliados y derechohabientes.

1.2.8. Departamentos o dependencias

Al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, le corresponde dar a conocer los principios, objetivos, actividades y legislación de la Seguridad Social.

El Departamento depende de la Subgerencia Administrativa y para el cumplimiento de sus funciones, se encuentra conformado por las áreas de Jefatura, Administrativa Financiera, Imagen Institucional, Medios de Comunicación y Protocolo.

1.2.9. Organigrama

Organigrama del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

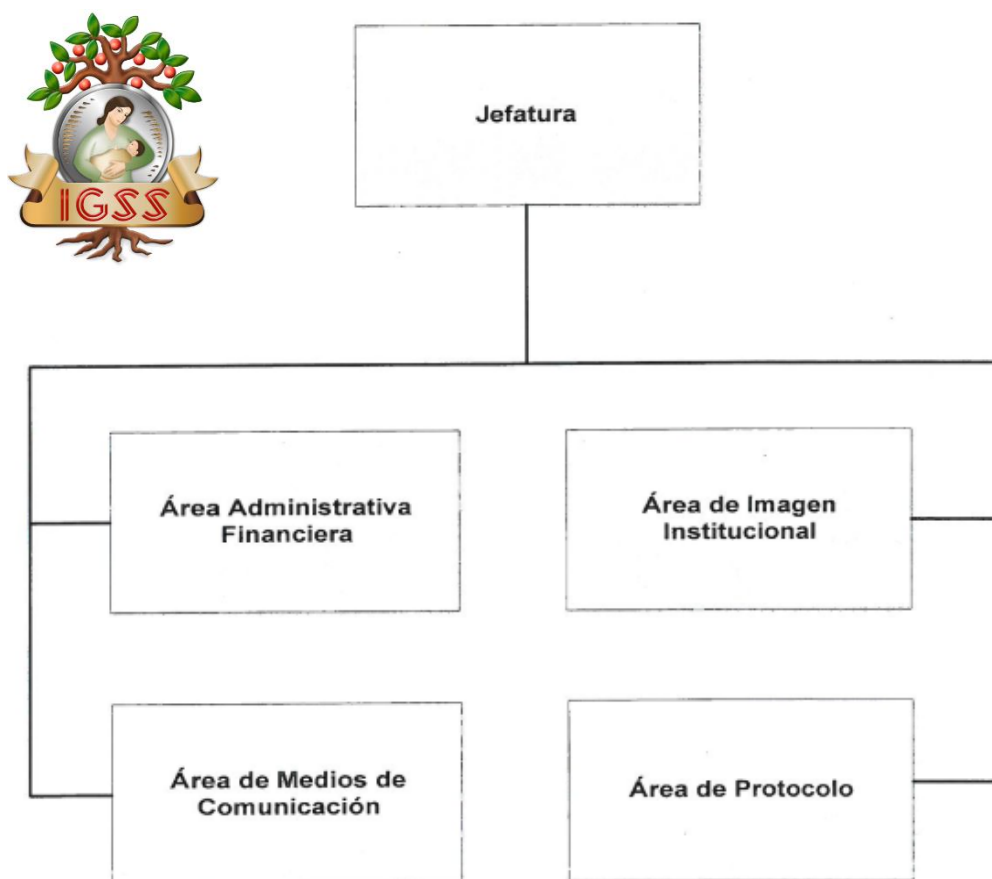


Figura 1. Organigrama del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas
Manual de Organización Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, autorizado por Resolución de la Subgerencia Administrativa 1420-SGA/2014 de fecha 29 de septiembre de 2,014

Organigrama Nominal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

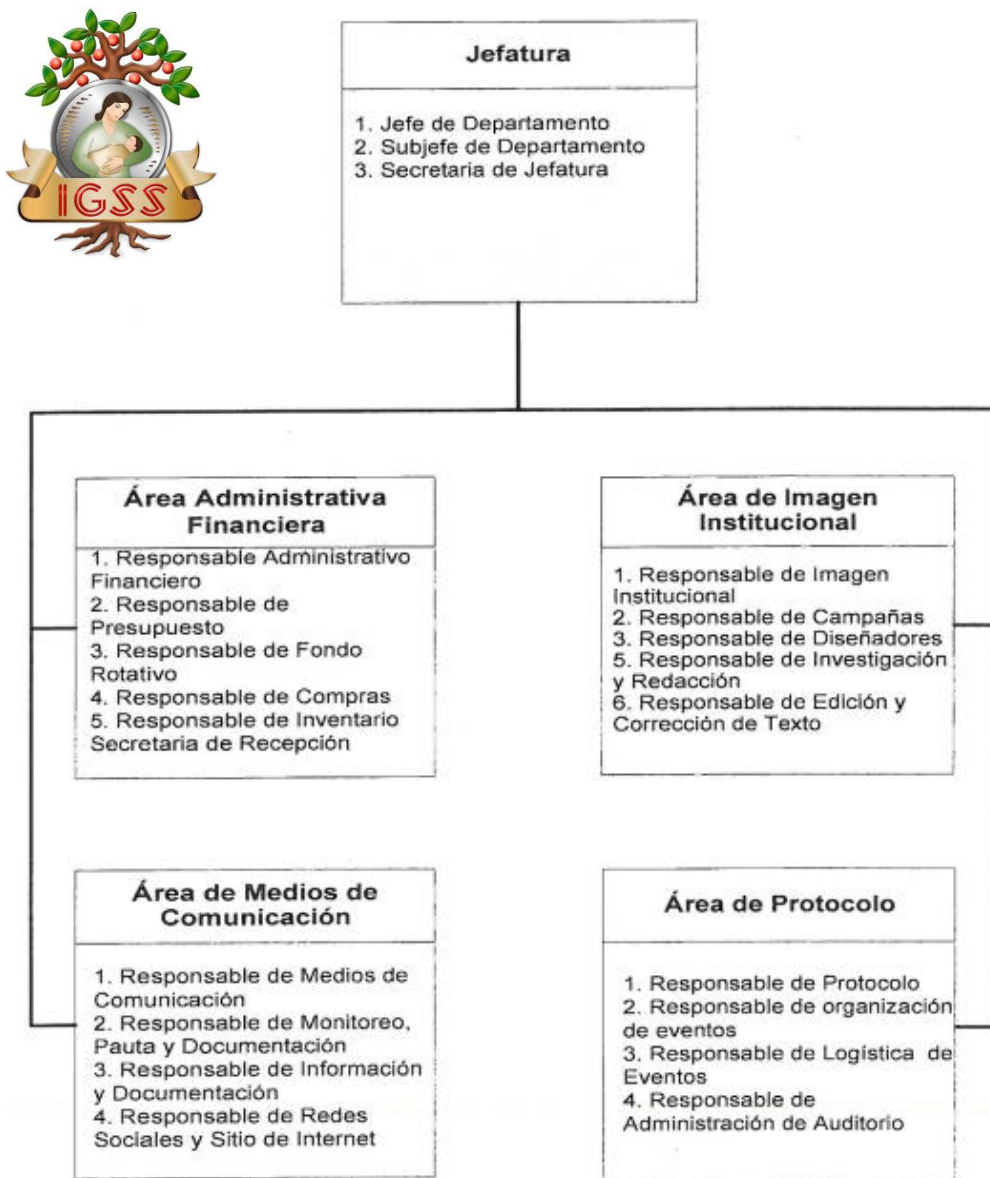


Figura 2. Organigrama Nominal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas Manual de Organización Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, autorizado por Resolución de la Subgerencia Administrativa 1420-SGA/2014 de fecha 29 de septiembre de 2,014

1.3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la presente investigación comprende un enfoque mixto.

Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican 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 (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Sampieri, 2014)

Método Inductivo

A manera de obtener la información necesaria en la investigación, se observó el desarrollo de la comunicación entre los trabajadores y los jefes responsables de las áreas respectivas, y de éstos con la jefatura del Departamento, para inferir en un conjunto de evidencias a considerar en el diagnóstico. “Consiste en el razonamiento que conduce a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales” (Castán, 2014).

Método Deductivo

La inferencia de la investigación se realizó también en orden jerárquico descendente, observando el desarrollo de la comunicación entre la jefatura del Departamento y los jefes responsables de las áreas y de éstos con los trabajadores, para estudiar la relación contraria que se utiliza con el método inductivo. “Es el razonamiento formal en el que la conclusión se obtiene por la forma del juicio del que se parte” (Castán, 2014). “Se asume que si las premisas son verdaderas la conclusión será verdadera” (Castán, 2014).

1.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de información

“Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (Morone, 2019).

Encuestas

Para obtener la recolección y registro de la información para el diagnóstico, se utilizó la técnica de encuesta, conformada por dos cuestionarios para una muestra de treinta y cinco

(35) encuestados. Se diseñó un cuestionario específico que consta de dieciséis (16) preguntas para el jefe y responsables de área y otro cuestionario general que consta de quince (15) preguntas dirigidas al personal asignado en las distintas áreas; los dos tipos de cuestionarios contienen preguntas abiertas, cerradas y explicativas.

Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. (Rivero, 2008)

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Popper” (Rivero, 2008)

De cincuenta y uno (51) trabajadores que tiene el Departamento, fueron encuestados treinta y cinco (35).

Las treinta y cinco (35) personas encuestadas, respondieron las preguntas orientadas a establecer los medios de comunicación interna en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, tanto a nivel de dirección como a nivel operativo.

1.3.2. Cronograma del diagnóstico

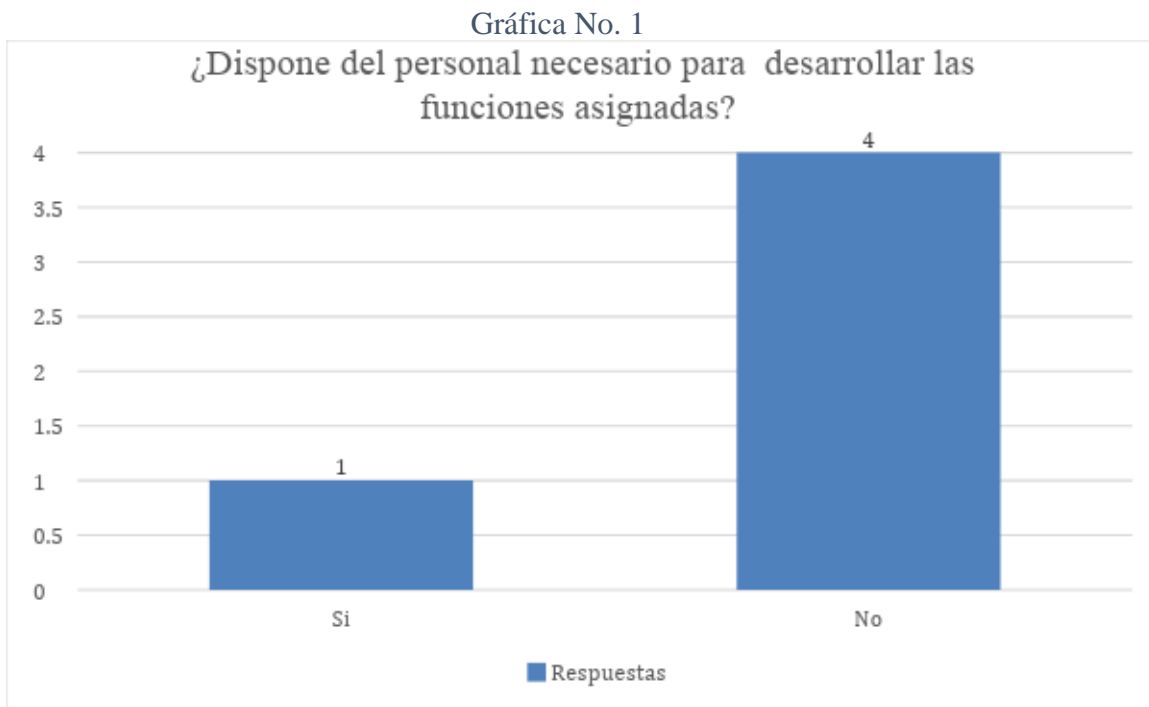
No.	Cronograma de Actividades del Diagnóstico	Enero					Febrero			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	Propedéutico de EPS Licenciatura 2019									
2	Entrega de formulario para carta de solicitud de prácticas									
3	Respuesta de formulario para carta de solicitud de prácticas									
4	Entrega de carta de aceptación de prácticas en la Institución									
5	Solicitud de información institucional									
6	Recopilación de datos									
7	Vaciado de encuestas									
8	Realización de radiografía de la Institución									
9	Entrega del diagnóstico									

Fuente: Francisco Alvarez 2019

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

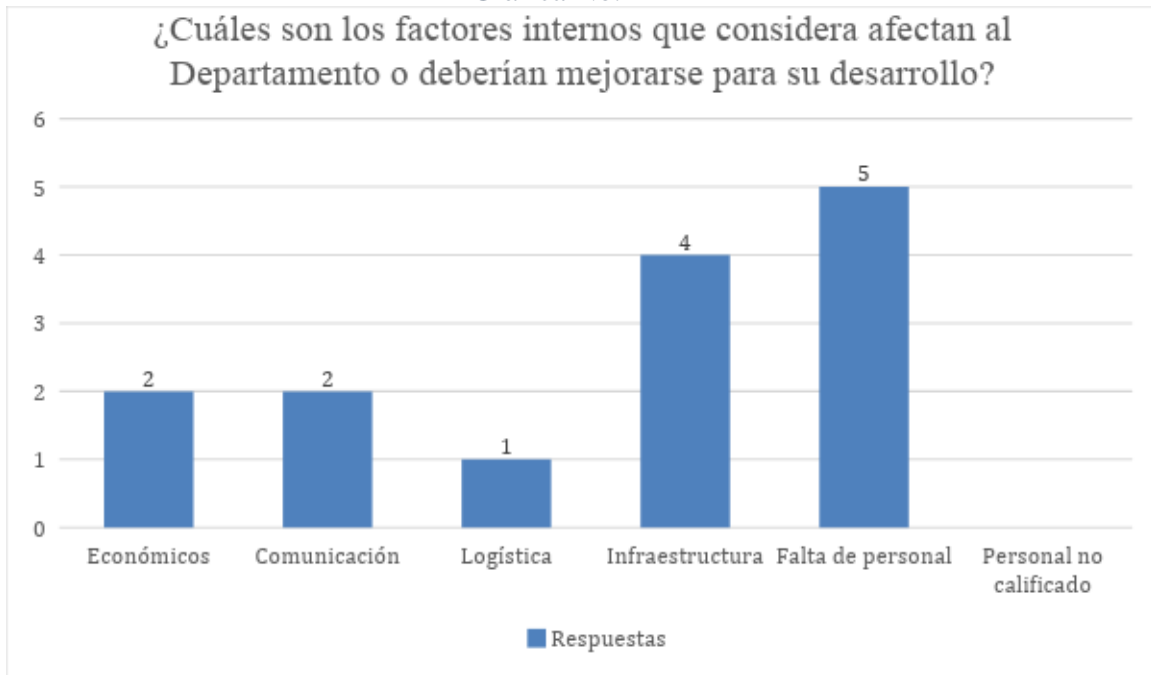
Encuesta de jefe y responsables de área



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica se puede observar que un (01) responsable de área si dispone del personal necesario y cuatro (04) responsables de área no (incluido el jefe del Departamento), para desarrollar las funciones asignadas.

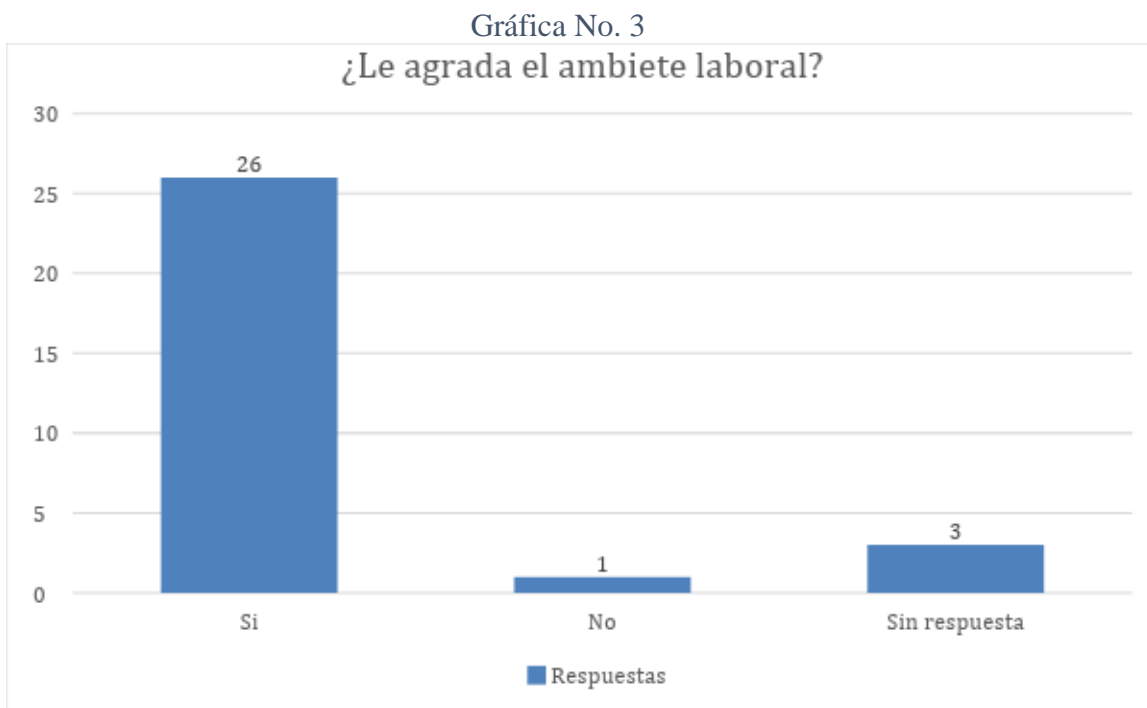
Gráfica No. 2



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica se puede observar que los factores internos que afectan al Departamento para su desarrollo, según el orden de importancia son: falta de personal e infraestructura, seguido de los factores económicos y, por último, pero no menos importantes la comunicación y la logística.

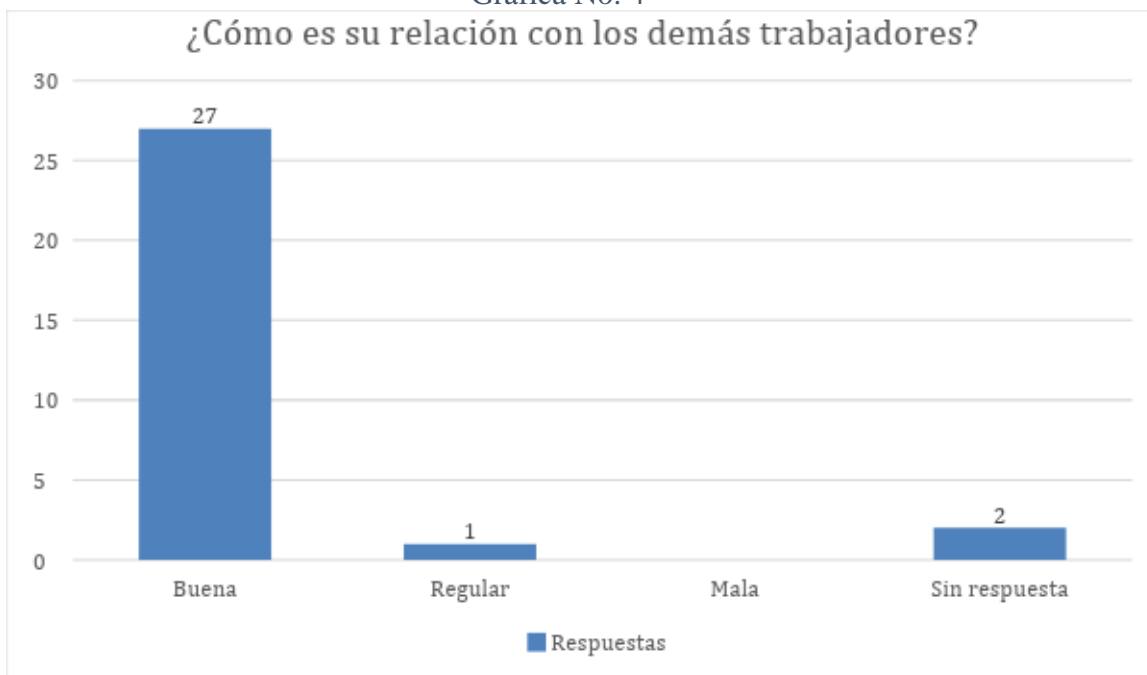
Encuesta general



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica anterior se puede observar que el ambiente laboral es agradable para veintiséis (26) empleados del Departamento, para un (01) trabajador no y tres (03) no respondieron.

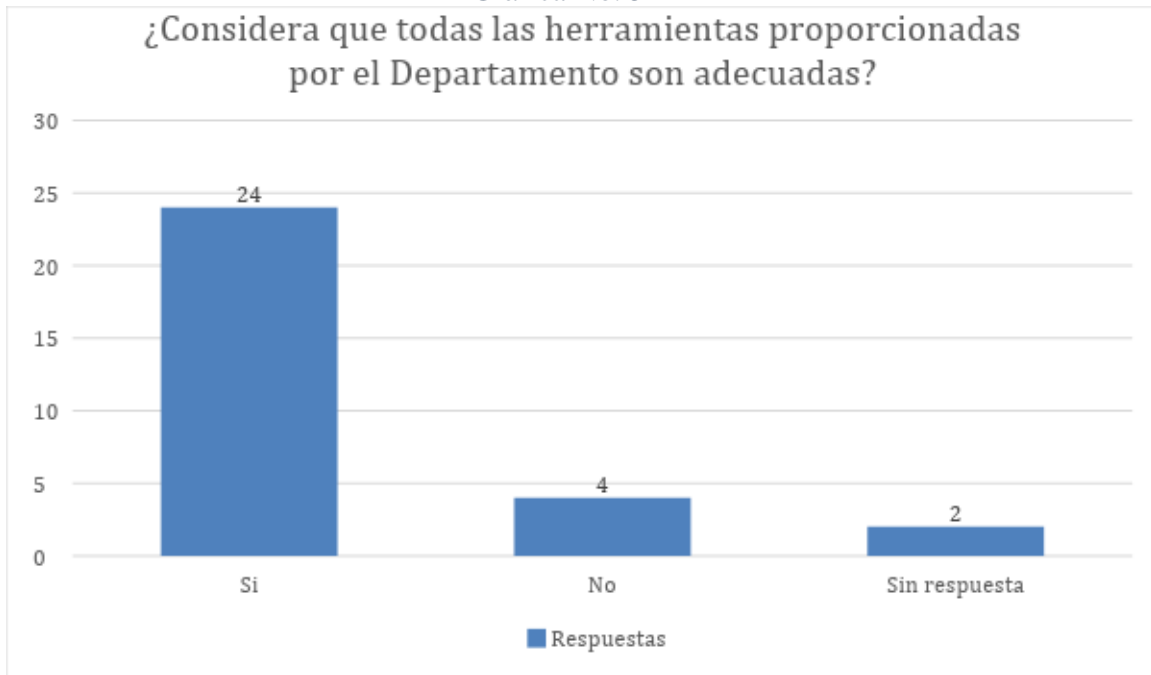
Gráfica No. 4



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica anterior se puede observar que veintisiete (27) trabajadores expresan tener una buena relación laboral con los demás trabajadores del Departamento, un (01) trabajador indicó una relación regular y dos (02) no dieron una respuesta.

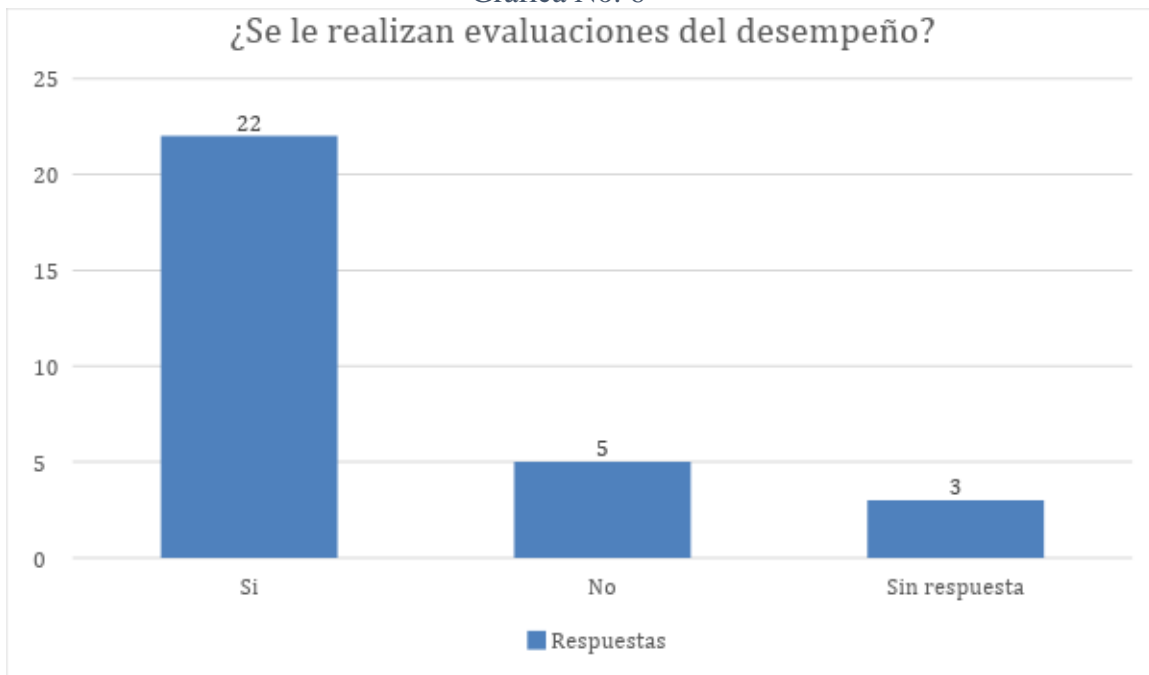
Gráfica No. 5



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica anterior se puede observar que veinticuatro (24) trabajadores consideran que las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas, cuatro (04) trabajadores no lo consideran de esa manera y dos (02) no respondieron.

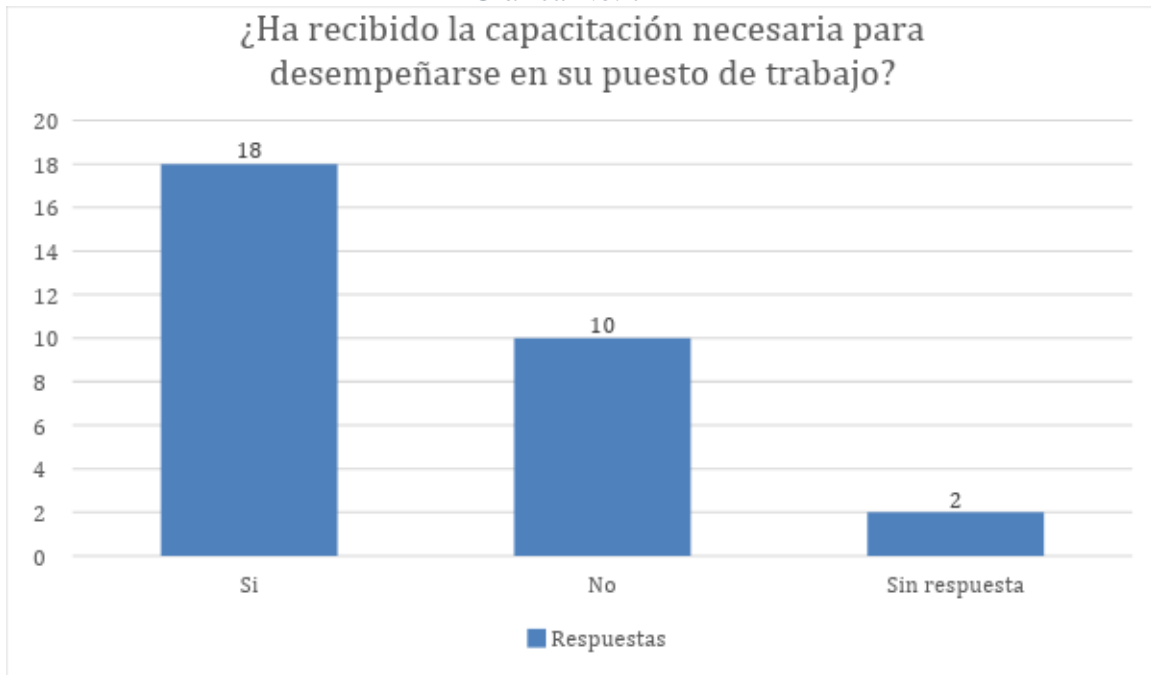
Gráfica No. 6



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica anterior se puede observar que veintidós (22) trabajadores respondieron positivamente que se les realizan evaluaciones de desempeño, cinco (05) trabajadores indicaron que no y tres (03) no respondieron.

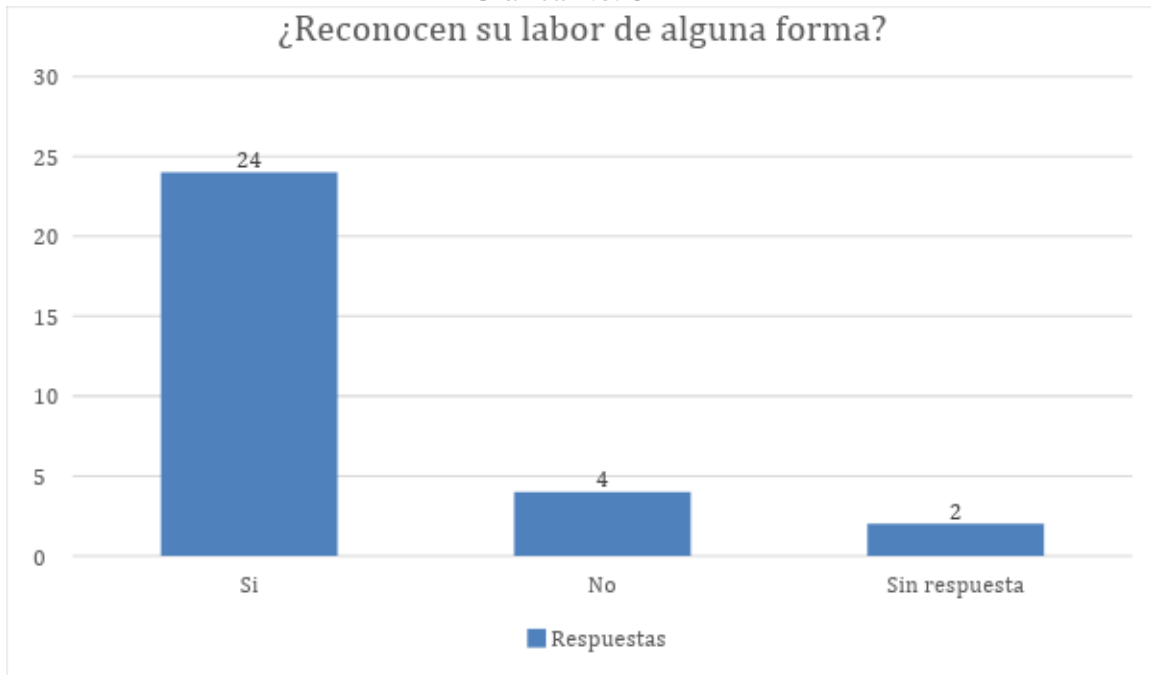
Gráfica No. 7



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica se puede observar que dieciocho (18) trabajadores reciben capacitaciones necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo, mientras que diez (10) trabajadores indican que no y dos (02) no respondieron.

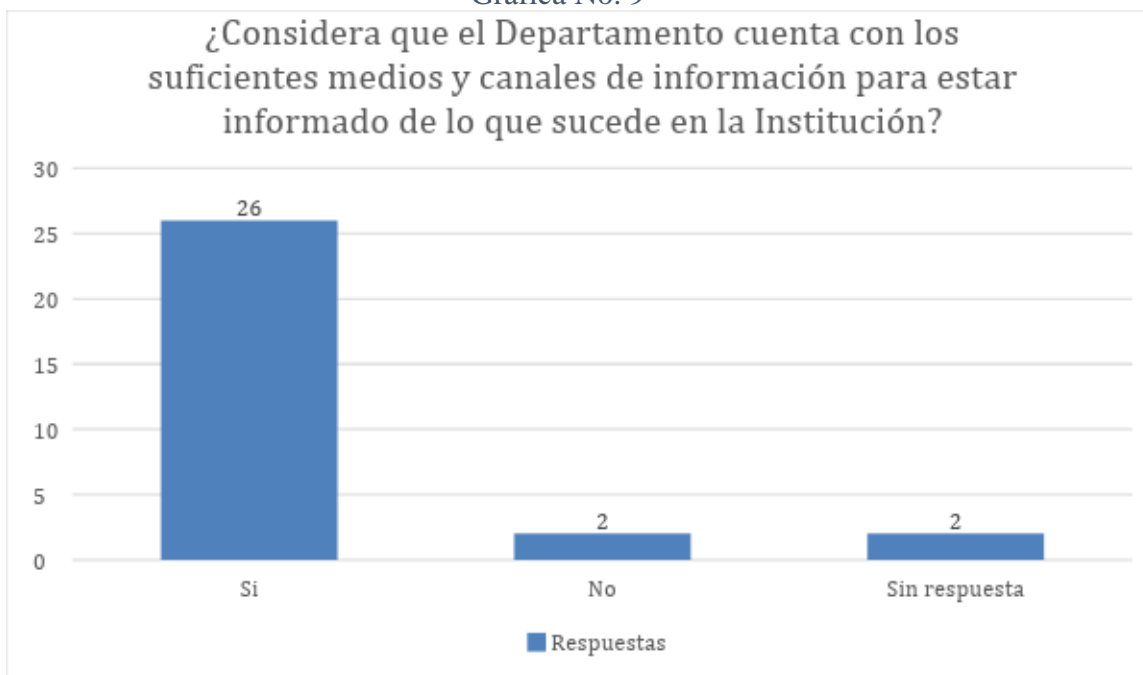
Gráfica No. 8



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica se puede observar que veinticuatro (24) trabajadores son reconocidos por su labor de alguna manera, cuatro (4) indican que no y dos (02) no respondieron.

Gráfica No. 9



Fuente: Francisco Alvarez 2019

En la gráfica anterior se puede observar que veintiséis (26) trabajadores consideran que el departamento si cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informados de lo que sucede en la Institución. Dos (2) trabajadores consideran que no y dos (02) no respondieron.

1.4.2. Puntos de encuentro y disensos de las encuestas

Respuestas del Cuestionario: Jefe y Responsables de Área					
Preguntas	Jefe de Departamento	Área Administrativa Financiera	Área de Imagen Institucional	Área de Prensa	Área de Eventos y Protocolo
¿Dispone del personal necesario?	No dispone del personal necesario.	No dispone del personal necesario.	Dispone del personal necesario.	No dispone del personal necesario.	No dispone del personal necesario.
Debilidades	Falta de recurso humano y personal calificado.	El espacio físico es insuficiente para desarrollar las funciones asignadas.	Falta de capacitación y la falta de más personal.	No contar con la cantidad de personas que se necesitan para llenar al cien por ciento lo requerido	Mejores salarios e incentivos laborales, falta de recursos tecnológicos y recurso humano.
Fortalezas	Comunicación efectiva.	Cuenta con personal competitivo y se trabaja en equipo.	Trabajo en equipo y creatividad.	Contar con el personal capacitado.	Excelente comunicación y trabajo en equipo obteniendo

					buenos resultados.
Forma de transmitir la información interna	Redes sociales y correo electrónico institucional, reuniones, capacitaciones.	Redes sociales, oficios, teléfono y correo electrónico.	Verbal, vía escrita y electrónica, boletín, intranet y redes sociales.	Plataformas digitales, pantallas de circuito cerrado y por afiches.	Correo interno, pizarra informativa, mensajería instantánea, teléfono.
¿Cómo es la comunicación interna?	A veces se torna tensa, por falta de liderazgo.	Fluida	Comunicación directa con las áreas de compras, prensa y eventos.	Muy positiva y existe mucha comunicación cara a cara y por medios electrónicos.	Efectiva y muy directa sin obstáculos.
¿Cómo evalúa la comunicación interna?	Deficiente entre encargados de áreas.	Un poco deficiente.	Término medio, falta mejorarla.	Bastante positiva y fluida.	Muy buena, constantes reuniones de trabajo.
¿Si la comunicación interna afectara sus funciones que recomienda?	Capacitaciones para mejorar la comunicación interna y reuniones laborales con dinámicas.	Establecer un método interno para trabajarlo a través de redes sociales.	Reuniones semanales y cronogramas para transmitir la información.	Hablar directamente con las personas involucradas y plantear la situación.	Evaluación comunicacional al personal para detectar los fallos en los procesos de comunicación.
Describe el clima laboral	Bueno	Participativo.	Mucho estrés y presión.	Muy agradable y profesional.	Casi estable, ya que todavía existen personas que manipulan la información a su beneficio.
¿Cómo se enteran de las disposiciones de la Gerencia?	Oficios	Por medio de reuniones ejecutivas.	Boletín, intranet, afiches, carteleras.	Sitio web, medios digitales, correo electrónico y a través de los encargados de área.	Correo institucional.
¿Qué barreras de comunicación existen?	Falta de concordancia dentro del personal.	Barreras verbales.	Falta de tiempo y organización.	Ninguna.	Barreras psicológicas y actitudinales.
Fuente de información más importante	La comunicación.	Comunicación.	Autoridades, afiliados y medios externos.	Redes sociales, Twitter, Facebook y la página Web.	Correo electrónico y mensajería instantánea.
Factores internos que deberían mejorarse.	Comunicación, infraestructura y falta de personal.	Comunicación, infraestructura y falta de personal.	Económicos, logística, infraestructura y falta de personal.	Falta de personal.	Económicos, infraestructura y falta de personal.
Observaciones		En esta área no se encuentra ubicado el encargado de	En esta área se encuentra ubicada una trabajadora que		En esta área no se encuentra ubicado el encargado de

	informes y planes estratégicos. por falta de espacio físico.	pertenece al área de Prensa por falta de espacio físico.	protocolo por falta de espacio físico.
--	--	--	--

Respuestas del Cuestionario: Encuesta General				
Preguntas	Área Financiera Administrativa	Área de Imagen Institucional	Área de Prensa	Área de Eventos y Protocolo
Conoce sus actividades y el nombre de su jefe inmediato	Si	Si	Si	Si
Conoce los objetivos del Departamento	Si	Si	Si	Si
De qué forma se le transmiten instrucciones	Verbal, escrita, por medio de correo electrónico, boletines y reuniones.	Verbal, escrita, por medio de correo electrónico y reuniones personales.	Verbal, escrita, por medio de correo electrónico, reuniones personales, vía telefónica y WhatsApp.	Las instrucciones se transmiten de manera verbal, escrita, por medio de correo electrónico, personalmente y pizarra informativa.
Le agrada el ambiente laboral	Si porque es agradable, integral y tranquilo. Algunos compañeros dan su apoyo y se realizan diversidad de actividades.	Si porque es agradable, se trabaja en equipo y dan apoyo a otras áreas.	Siete lo consideran agradable, tranquilo, ameno y productivo. Siendo un equipo de trabajo que buscan resultados en conjunto. Y uno manifestó estar inconforme porque no tienen espacios y escritorios adecuados.	Si porque es agradable y el trabajo en equipo es dinámico
¿Cómo es su relación con los demás?	Siete Buena y una regular	Buena	Buena	Buena
¿A quién recurre para resolver un problema no habitual?	Jefe inmediato del área	Jefe inmediato del área y compañeros dependiendo quien pueda ayudar.	Jefe inmediato del área.	Jefe inmediato del área para resolver la situación presentada inmediatamente.
¿Todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas?	Siete positivas porque son buenas y cuenta con el equipo, tanto humano como material.	Todos consideran que son adecuadas por el buen equipo y software.	Seis positivas porque se les ha dotado de equipo moderno.	Todos respondieron que sí. (se hace la observación que en las sugerencias

	Una negativa porque se puede mejorar.		Dos negativas porque hace falta equipo de trabajo para mejorar eficiencia.	para mejorar su desempeño indican mejoramiento de equipo.
¿Alguna sugerencia que ayude a mejorar su desempeño?	<ul style="list-style-type: none"> -Mejor equipo para el trabajo. -Motivar al personal. -Más capacitaciones. -Tener una mejor organización. -Aumento de salario, eso motiva más -Mejorar la comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> -Oportunidad de recibir cursos de acuerdo con el área en la que laboran para estar actualizados. -Determinar de forma clara funciones. -Organizar mejor los tiempos de trabajo. -Que instalen más máquinas o servidores para disponer a cualquier hora de imágenes del Instituto. -Capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Distribución igualitaria de trabajo. -Reuniones periódicas con presentación de agenda, para poder nutrir de contenido los próximos proyectos a realizarse. -Mayor comunicación entre áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones. -Agilizar un poco más las solicitudes requeridas a otras dependencias. -Mejoramiento de equipo y salario.
¿Le realizan evaluaciones del desempeño?	Siete positivas y una negativa.	Cuatro positivas y dos negativas.	Seis positivas y una negativa. (una sin respuesta)	Todas positivas. (04)
¿Ha recibido la capacitación necesaria?	Seis positivas y dos negativas.	Tres positivas y tres negativas.	Seis positivas y dos negativas.	Dos positivas y dos negativas.
¿Reconocen su labor de alguna forma?	Cinco positivas y tres negativas.	Todas positivas. (06).	Todas positivas. (08)	Todas positivas. (04)
¿Considera que el Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informado de lo que sucede en la Institución?	Siete respuestas positivas y una recomienda implementar otros medios y canales para tener más cobertura. También tener acceso a envío de mensajes de texto a los móviles. Una respuesta negativa indica que hace falta servicio de cable y otros medios de monitoreo.	El Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de comunicación, por ejemplo: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram. En la página del Instituto y se contratan los diferentes medios de comunicación para desarrollar las campañas.	El Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de comunicación, por ejemplo: redes sociales, prensa, radio y televisión.	Tres respuestas positivas y una negativa indica que se dejan mucho al tiempo las cosas.

1.4.3. Interpretación de resultados de las áreas estudiadas

Jefatura

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está conformado por El Jefe del Departamento, Asistente, Secretaría de Jefatura, recepcionista y asesora de comunicación. De la jefatura depende cuatro áreas que son: administrativa y financiera, imagen institucional, medios de comunicación (prensa), eventos y protocolo.

Las atribuciones del Jefe de Departamento son dirigir, ordenar, establecer objetivos, establecer metas, organizar las funciones específicas de todo el personal de la dependencia.

El Jefe de Departamento manifiesta que no dispone del personal necesario.

Entre las debilidades que afronta el departamento, considera falta de recurso humano y personal calificado para completar las funciones del departamento.

Entre las fortalezas que identifican el funcionamiento del Departamento menciona una comunicación efectiva.

Manifiesta que evalúa deficiente la comunicación entre encargados de áreas.

Si la comunicación interna afectará las funciones del Departamento, recomienda: capacitaciones para mejorar la comunicación interna, reuniones laborales dinámicas.

Que los empleados se enteran de las disposiciones de la Gerencia General a través de oficios.

Indica que existen barreras por falta de concordancia dentro del personal en el Departamento y considera que la fuente de información más importante es la comunicación.

Los factores internos que afectan y deberían mejorarse para el desarrollo del Departamento son: Comunicación, infraestructura y falta de personal.

Los empleados encuestados si tienen conocimiento de las actividades que deben realizar y de manera específica cuentan con el Manual de Organización del Departamento.

Las instrucciones se transmiten de manera verbal, escrita, por medio de correo electrónico, boletines y reuniones.

El personal manifiesta un ambiente laboral agradable. Y cuentan con las herramientas de trabajo necesarias.

Área Administrativa y Financiera

En el área Administrativa y Financiera están asignados una jefa de área, tres técnicos de compras, una encargada de Guatecompras, una encargada de compras, una encargada de Fondo Rotativo, un asesor financiero, encargado de informes y planes estratégicos y un bibliotecario que apoya también el presupuesto, los cuales reportan sus actividades a Glendy Pérez y María González como jefas inmediatas.

Las atribuciones del responsable de área son coordinar y supervisar las funciones del Departamento y del área administrativa, organizar, trasladar, apoyar y resolver la documentación de la jefatura del Departamento, la contratación de servicios, velar por el cumplimiento de las normas, entre otras.

El responsable de área manifiesta que no dispone del personal necesario.

Entre las debilidades que afronta el área a su cargo, considera que el espacio físico es insuficiente y que le hace falta personal para desarrollar las funciones asignadas.

Entre las fortalezas que identifica el funcionamiento de su área, manifiesta que cuenta con personal competitivo y que se trabaja en equipo.

Manifiesta que evalúa un poco deficiente la comunicación interna del Departamento.

Si la comunicación interna afectará las funciones de su área, recomienda: establecer un método interno para trabajarlo a través de redes sociales.

Que los empleados se enteran de las disposiciones de la Gerencia General por medio de reuniones ejecutiva.

Indica que existen barreras verbales dentro del Departamento y considera que la fuente de información más importante es la comunicación.

Los factores internos que afectan y deberían mejorarse para el desarrollo del Departamento son: Comunicación, infraestructura y falta de personal.

Los empleados encuestados si tienen conocimiento de las actividades que deben realizar de acuerdo al puesto que desempeñan, sin embargo, en el Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas se encuentran establecidas las atribuciones y responsabilidades de una manera más específica.

Todos los empleados manifiestan conocer que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas debe cumplir con los objetivos siguientes: Comunicar las políticas, planes y servicios institucionales, promover la prevención de la salud y seguridad social, generar el material informativo necesario para realizar las campañas divulgativas y proyectar la buena imagen del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Las instrucciones se transmiten de manera verbal, escrita, por medio de correo electrónico, boletines y reuniones.

El personal manifiesta un ambiente laboral agradable, integral y tranquilo.

Algunos compañeros dan su apoyo y se realizan diversidad de actividades e indican la buena relación entre ellos.

Cuando existe un problema no habitual los empleados recurren al jefe inmediato del área para resolver y solucionar la situación presentada.

La mayoría de los empleados consideran que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas para realizar el trabajo, porque se cuenta con el equipo tanto humano como material. Únicamente un empleado indica que se puede mejorar las herramientas proporcionadas.

Entre las sugerencias manifestadas para mejorar su desempeño, los empleados del área indicaron las siguientes:

- Mejor equipo para el trabajo.
- Motivar al personal.
- Más capacitaciones.
- Tener una mejor organización.
- Aumento de salario, eso motiva más
- Mejorar la comunicación interna.

Siete (07) empleados manifiestan que si les realizan evaluaciones del desempeño y uno (01) indica que no.

Seis (06) empleados indican que han recibido capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo y dos (02) indicaron que no.

Cinco (05) trabajadores encuestados respondieron que si le reconocen su labor de alguna forma y tres (03) respondieron que no.

Siete (07) trabajadores indicaron que cuentan con los medios y canales para estar informados de lo que sucede en la Institución. De los siete, uno recomienda implementar otros medios y canales, tener más cobertura, falta trabajar más en ello. También tener acceso a envío de mensajes de texto a los móviles.

Un (01) trabajador indica que hace falta servicio de cable y otros medios de monitoreo.

Área de Imagen Institucional

En el área de Imagen Institucional están asignados una jefa de área, cuatro personas en el puesto de diseñador gráfico, un asistente de planificación de medios e imagen institucional, los cuales reportan sus actividades a Karen Medina como su jefa inmediata. (En esta área se encuentra ubicada una trabajadora que pertenece al área de Prensa por falta de espacio físico).

Las atribuciones del responsable de área son elaborar todo tipo de material gráfico, institucional, educativo, informativo y de prevención.

El responsable de área manifiesta que si dispone del personal necesario.

Entre las debilidades que afronta el área a su cargo, considera la falta de capacitación y la falta de más personal.

Entre las fortalezas que identifica el funcionamiento de su área, manifiesta el trabajo en equipo y la creatividad.

Manifiesta que evalúa término medio la comunicación interna del Departamento y falta mejorarla.

Si la comunicación interna afectará las funciones de su área, recomienda: reuniones semanales, cronograma para transmitir la información.

Indica que el clima laboral del Departamento se maneja bajo mucho estrés y presión.

Que los empleados se enteran de las disposiciones de la Gerencia General por medio de boletín, intranet, afiches y carteleras.

Indica que existen barreras por falta de tiempo y organización dentro del Departamento y considera que las fuentes de información más importante son las autoridades, afiliados y medios externos.

Los factores internos que afectan y deberían mejorarse para el desarrollo del Departamento son: Económicos, logística, infraestructura y falta de personal.

Los empleados encuestados si tienen conocimiento de las actividades que deben realizar de acuerdo con el puesto que desempeñan, sin embargo, en el Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas se encuentran establecidas las atribuciones y responsabilidades de una manera más específica.

Todos los empleados manifiestan conocer que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas debe cumplir con los objetivos siguientes: Comunicar las políticas, planes y servicios institucionales, promover la prevención de la salud y seguridad social, generar el material informativo necesario para realizar las campañas divulgativas y proyectar la buena imagen del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Las instrucciones se transmiten de manera verbal, escrita, por medio de correo electrónico y reuniones personales.

El personal manifiesta un ambiente laboral agradable, se trabaja en equipo, dan apoyo a otras áreas e indican la buena relación entre ellos.

Cuando existe un problema no habitual los empleados recurren al jefe inmediato del área para resolver y solucionar la situación presentada. Otra manera de resolver el problema es acudir a sus compañeros, dependiendo quién pueda ayudar.

Los empleados consideran que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas para realizar el trabajo, por el buen equipo y software. Que el Departamento hace lo posible por adquirir las herramientas que se necesitan.

Entre las sugerencias manifestadas para mejorar su desempeño, los empleados del área indicaron las siguientes:

- Oportunidad de recibir cursos de acuerdo al área en la que laboran para estar actualizados.
- Determinar de forma clara funciones.
- Organizar mejor los tiempos de trabajo.
- Que instalen más máquinas o servidores para disponer a cualquier hora de imágenes del Instituto.
- Capacitación.

Cuatro (04) empleados manifiestan que si les realizan evaluaciones del desempeño y dos (02) indicaron que no.

Tres (03) empleados indican que han recibido capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo y tres (03) indicaron que no.

Los seis (06) trabajadores encuestados respondieron que si le reconocen su labor de alguna forma.

Los seis (06) trabajadores indicaron que cuentan con los medios y canales para estar informados de lo que sucede en la Institución, por ejemplo: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram. En la página del Instituto y se contratan los diferentes medios de comunicación para desarrollar las campañas.

Área de Medios de Comunicación (Prensa)

En el área de Prensa están asignados dos personas en el puesto fotógrafo, un editor y corrector, un reportero, un periodista, un asistente administrativo “C”, un productor de televisión y un asesor técnico, los cuales reportan sus actividades a Sandra Rodas y Marco Avendaño como sus jefes inmediatos.

Las atribuciones del responsable de área son informar a través de diferentes medios de comunicación las acciones positivas de la Institución y fundamentalmente el impulso de la Política Preventiva de la Seguridad Social en Guatemala. Para esto sea posible utiliza todos los medios y redes sociales.

El responsable de área manifiesta que no dispone con el número de personas que realmente se necesitan.

Entre las debilidades que afronta el área a su cargo, considera no contar con la cantidad de personas que se necesitan para llenar al cien por ciento lo requerido.

Entre las fortalezas que identifica el funcionamiento de su área, manifiesta que fundamentalmente cuenta con el personal capacitado para el desempeño de cada una de las actividades que se realizan.

Manifiesta que evalúa bastante positiva y fluida la comunicación interna del Departamento.

Si la comunicación interna afectará las funciones de su área, recomienda: hablar directamente con las personas involucradas y plantear la situación.

Que los empleados se enteran de las disposiciones de la Gerencia General por medio del sitio web, los medios digitales, correo electrónico y a través de los directores o encargados de unidades, secciones o áreas.

Indica que hasta ahora no existen barreras de comunicación porque se cuenta con comunicación fluida y considera que la fuente de información más importante son las redes sociales principalmente Twitter, Facebook y la página Web.

Los factores internos que afectan y deberían mejorarse para el desarrollo del Departamento son: Falta de personal.

Los empleados encuestados si tienen conocimiento de las actividades que deben realizar de acuerdo con el puesto que desempeñan, sin embargo, en el Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas se encuentran establecidas las atribuciones y responsabilidades de una manera más específica.

Todos los empleados manifiestan conocer que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas debe cumplir con los objetivos siguientes: Comunicar las políticas, planes y servicios institucionales, promover la prevención de la salud y seguridad social, generar el material informativo necesario para realizar las campañas divulgativas y proyectar la buena imagen del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Divulgar las actividades de servicio público por medios masivos y las actividades culturales internamente).

Las instrucciones se transmiten de manera verbal, escrita, por medio de correo electrónico, reuniones personales, vía telefónica y WhatsApp.

El personal manifiesta un ambiente laboral agradable, tranquilo, ameno y productivo. Siendo un equipo de trabajo que buscan resultados en conjunto e indican buena relación entre ellos.

Un (01) empleado manifestó que no tienen espacios y escritorios adecuados).

Cuando existe un problema no habitual los empleados recurren al jefe inmediato del área para resolver y solucionar la situación presentada.

Seis (06) empleados consideran que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas para realizar el trabajo, porque se les ha dotado de equipo moderno. Pero dos (02) empleados consideran que hace falta equipo de trabajo para mejor eficiencia.

Entre las sugerencias manifestadas para mejorar su desempeño, los empleados del área indicaron las siguientes:

- Capacitaciones.
- Mejorar coordinación.
- Distribución igualitaria de trabajo.
- Reuniones periódicas con presentación de agenda, para poder nutrir de contenido los próximos proyectos a realizarse.
- Mayor comunicación entre área.

Siete (07) empleados manifiestan que si les realizan evaluaciones del desempeño y uno (01) indicó que no.

Seis (06) empleados indican que han recibido capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo y dos (02) indicaron que no.

Los ocho (08) trabajadores encuestados respondieron que si le reconocen su labor de alguna forma.

Los ocho (08) trabajadores indicaron que cuentan con los medios y canales para estar informados de lo que sucede en la Institución, por ejemplo: redes sociales, prensa, radio y televisión.

Área de Eventos y Protocolo

En el área de Eventos y Protocolo están asignados un jefe de área, un asistente de eventos, un responsable administrativo Auditorio, un edecán, un diseñador y un encargado de protocolo, los cuales reportan sus actividades a Juan Carlos Quintana como su jefe inmediato.

Las atribuciones del responsable de área son logísticas de eventos, montaje y solicitud de servicios para eventos, atención protocolaria y organización de actividades internas.

El responsable de área manifiesta que no dispone del personal necesario.

Entre las debilidades que afronta el área a su cargo, considera mejores salarios e incentivos laborales, falta de recursos tecnológicos y recurso humano.

Entre las fortalezas que identifica el funcionamiento de su área, menciona excelente comunicación y trabajo en equipo obteniendo buenos resultados.

Si la comunicación interna afectará las funciones de su área, recomienda: realizar una evaluación comunicacional al personal para detectar los fallos en los procesos de comunicación.

Que los empleados se enteran de las disposiciones de la Gerencia General por medio de correo institucional.

Indica que existen barreras psicológicas y actitudinales dentro del Departamento y considera que la fuente de información más importante es el correo electrónico y la mensajería instantánea.

Los factores internos que afectan y deberían mejorarse para el desarrollo del Departamento son: Económicos, infraestructura y falta de personal.

Los empleados encuestados si tienen conocimiento de las actividades que deben realizar de acuerdo con el puesto que desempeñan, sin embargo, en el Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas se encuentran establecidas las atribuciones y responsabilidades de una manera más específica.

Todos los empleados manifiestan conocer que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas debe cumplir con los objetivos siguientes: Comunicar las políticas, planes y servicios institucionales, promover la prevención de la salud y seguridad social, generar el material informativo necesario para realizar las campañas divulgativas y

proyectar la buena imagen del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Fortalecer vínculo entre Institución y afiliados).

Las instrucciones se transmiten de manera verbal, escrita, por medio de correo electrónico, personalmente y pizarra informativa.

El personal manifiesta un ambiente laboral agradable, el trabajo en equipo es dinámico, e indican la buena relación entre ellos.

Cuando existe un problema no habitual los empleados recurren al jefe inmediato del área para resolver y solucionar la situación presentada inmediatamente.

Los empleados consideran que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas para realizar el trabajo, son las que piden y utilizan para laborar correctamente. (pero en las sugerencias para mejorar su desempeño indican mejoramiento de equipo).

Entre las sugerencias manifestadas para mejorar su desempeño, los empleados del área indicaron las siguientes:

- Capacitaciones.
- Agilizar un poco más las solicitudes requeridas a otras dependencias.
- Mejoramiento de equipo y salario.

Los cuatro (04) empleados manifiestan que si les realizan evaluaciones del desempeño.

Dos (02) empleados indican que han recibido capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo y dos (02) indicaron que no.

Los cuatro (04) trabajadores encuestados respondieron que si le reconocen su labor de alguna forma.

Los (04) trabajadores indicaron que cuentan con los medios y canales para estar informados de lo que sucede en la Institución, por ejemplo: periódicos, volantes y televisión.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. FODA

A continuación, se presenta el FODA del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que contiene las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, derivado del resultado de las interpretaciones de las encuestas estudiadas.

La técnica FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo. (García y Cano, 2008)

Fortalezas

- Comunicación efectiva.
 - Trabajo en equipo.
 - Transmiten la información interna vía verbal, escrita, teléfono, correo electrónico, intranet, redes sociales, mensajería y pizarra informativa.
 - Comunicación fluida, directa, efectiva sin obstáculos en áreas administrativa y financiera, imagen institucional, eventos y protocolo.
 - Describen el clima laboral bueno y participativo en área de jefatura, administra y financiera.
 - Se informan de las disposiciones de Gerencia por medio de oficios, reuniones ejecutivas, boletines, intranet, afiches, carteleras y correo institucional.
 - Las fuentes de información más importantes son: la comunicación, autoridades, afiliados y medios externos, correo electrónico y mensajería instantánea.
 - El personal conoce sus actividades, el nombre de su jefe inmediato y los objetivos del departamento.
 - Al personal le transmiten instrucciones de manera: verbal, escrita, personal, reuniones, pizarra informativa, boletines, teléfono, WhatsApp y correo electrónico.
 - Excepto un trabajador del área de prensa todos indicaron un ambiente laboral agradable, tranquilo, ameno, en equipo, productivo y dinámico.
 - La relación entre trabajadores es buena. (una respuesta indica regular).
-

-
- Cuando hay problemas recurren al jefe inmediato.
-

Oportunidades

- Evaluar la necesidad de contratar más personal con el perfil adecuado.
- Detectar necesidades de capacitación para mejorar la comunicación interna.
- Oportunidad de recibir cursos adecuados de acuerdo al área laboral para estar actualizados.
- Aumento de salario (motivación).
- Mejoramiento de equipo y salario.
- Evaluar sistemas de reconocimiento laboral y motivacional para los empleados.
- Determinar la necesidad de evaluar periódicamente al personal y establece premios por productividad y eficiencia demostrada.
- Evaluar la necesidad de mejorar el equipo actual para establecer la instalación de más equipo, máquinas, servidores, servicio de cable y otros medios de monitoreo para mejorar la eficiencia, tener más cobertura y disponer a cualquier hora de imágenes del Instituto.
- Solicitar apoyo interno de las dependencias del Instituto afines al tema, para que realicen un estudio técnico de distribución del área física actual o recomiende soluciones para ubicar en espacios adecuados al recurso humano y el equipo de trabajo.
- Investigar los elementos actuales y presentar una propuesta para mejorar la comunicación interna.
- Elaborar cronogramas para llevar a cabo reuniones laborales para transmitir la información.
- Evaluar el uso eficiente y eficaz de las redes sociales para la comunicación interna del Departamento.
- Evaluar al personal para detectar fallos en los procesos de comunicación interna.
- Comparar lo que establece el Manual de Organización del Departamento con la información organizacional y comunicacional obtenida en los cuestionarios para redireccionar claramente la organización, cumplimiento de las funciones inherentes a las áreas y las atribuciones del personal, que permita alcanzar lo siguiente:
 - Organizar mejor los tiempos de trabajo.
 - Distribución igualitaria de trabajo.
 - Reuniones periódicas con presentación de agenda para poder nutrir de contenido los próximos proyectos a realizarse.
 - Mayor comunicación entre áreas.
 - Agilizar más las solicitudes requeridas.
- Factores internos que deben mejorarse son los siguientes: comunicación, infraestructura, falta de personal, logística y económicos.

Debilidades

- No dispone del personal necesario y calificado.
 - Nueve trabajadores indican que no han recibido capacitación.
 - Mejores salarios e incentivos laborales.
 - Tres personas indican que no se les reconoce su labor de alguna forma.
 - Cuatro trabajadores informan que no le realizan evaluaciones del desempeño.
-

-
- Describen el clima laboral de mucho estrés y presión. Casi estable, personas que manipulan la información a beneficio.
 - Falta de recursos tecnológicos.
 - Tres empleados de los encuestados manifiestan que hace falta equipo y el que existe se puede mejorar para ser eficientes.
 - Un trabajador recomienda implementar otros medios y canales para tener más cobertura.
 - Una respuesta negativa indica que hace falta servicio de cable y otros medios de monitoreo.
 - Espacio físico insuficiente.
 - Por falta de espacio tres trabajadores no se encuentran ubicados en su respectiva área.
 - Un trabajador del área de prensa está inconforme porque no tienen espacio y escritorios adecuados.
 - La comunicación interna es lenta a veces por falta de liderazgo indicó el jefe de departamento.
 - A excepción del área eventos y protocolo las demás evalúan la comunicación interna como: deficiente entre encargados de áreas, un poco deficiente, falta mejorarla.
 - Las barreras de comunicación interna existentes son: falta de concordancia dentro del personal, barreras verbales, falta de tiempo y organización, barreras psicológicas y actitudinales.

Amenazas

- La ausencia de algunos empleados limitó obtener las respuestas de todo el personal del Departamento (de 51 empleados se encuestaron 35 personas).
 - Que algunas de las preguntas no hayan sido respondidas con objetividad por falta de ARGUMENTOS y verdadera percepción respecto a su área de trabajo.
-

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, fue creado con la finalidad de propiciar buenas relaciones y cooperación con los sectores patronales, laborales, medios de comunicación masiva, afiliados, beneficiarios y público en general, mediante los servicios de información adecuados y convenientes para el mantenimiento de la buena imagen Institucional ante la opinión pública.

Lleva a cabo el proceso de información, promoción, divulgación y publicidad de las actividades que el Instituto realiza a través de sus programas de protección social a los afiliados y beneficiarios al régimen. Sirve de medio directo para la promoción de los diferentes programas de protección y los requisitos exigidos en los reglamentos respectivos dictados por Junta Directiva del Instituto; y colabora, coordina y asesora a las distintas dependencias del Instituto en la coordinación y montaje de eventos, actos protocolarios, recepciones oficiales, entre otros. Estas actividades hacen que el Departamento sea imprescindible para dar a conocer aspectos relevantes de la Institución en el área interna y externa.

El Plan Operativo Anual (POA), con base en procesos administrativos y apegados a los requerimientos institucionales, busca con esta herramienta de trabajo optimizar los resultados realizados por el Departamento en forma transparente, con profesionalismo y sentido de compromiso ante la Institución; dar seguimiento y fortalecer los objetivos institucionales trazados.

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas posee en su población objetivo afiliados, esposas o compañeras, pensionados (programa IVS) y jubilados del

estado, que, por medio de publicaciones, redes sociales, circuito cerrado, medios escritos, televisivos, radiofónicos, digitales y campañas, abarcando también a la población en general, comunicando, informando y divulgando programas de prevención, información y avances del Instituto.

El “Plan Estratégico de Comunicación” es el que rige al Departamento en este momento, este da respuesta al Plan Estratégico Institucional 2018-2022 ya que la Comunicación Estratégica es un eje temático del mismo.

Que, en el diagnóstico de comunicación interna realizado del Departamento, se detectaron debilidades cuya competencia de solución es plenamente Institucional, considerando necesario mencionar que dentro del “Plan Estratégico de Comunicación” se tiene como acciones la reestructuración del Departamento, incluyendo áreas físicas, aumento de plazas, aumento de salarios, pero sobre todo la propuesta de un nuevo organigrama. Esto se ha echado a andar a medias ya que se está a la espera de un aumento de presupuesto. Se planea un cambio completo, pero todavía no hay una propuesta concreta.

El Departamento cuenta con una Cartelera Informativa la que surgió de una tesis denominada “PROGRAMA DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS, DE UNA INSTITUCIÓN DE SEGURO SOCIAL UBICADA EN LA ZONA 1, DE LA CIUDAD CAPITAL” HESSLA MARÍA RIVERA VASQUÉZ. Pero lleva un año sin darle un uso completo.

En cuanto a la capacitación del personal, se dan algunas por medio del Ministerio de Finanzas Públicas, la Superintendencia de Administración Tributaria y la Subgerencia de Administración Financiera del Instituto, en temas financieros y transparencia. En temas de comunicación no existen capacitaciones.

Existen almuerzos informativos, pero no tienen periodicidad. El IGSS realiza actividades recreativas durante octubre por el aniversario de la institución.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

2.2.2. Objetivos Específicos

- a) Fomentar la identidad institucional.
- b) Elaborar material informativo que coadyuve con la motivación personal y la comunicación interna entre los empleados del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- c) Renovar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia al Departamento utilizando mensajes de felicitación por cumplir años de vida, cumplimiento de metas y otro acreditamiento al personal que se considere necesario.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Personal que labora en el Departamento de comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

2.4. MENSAJE

El mensaje que se desea transmitir es:

“Juntos por una mejor comunicación y gestión Institucional”.

2.5. ESTRATEGIAS

2.5.1. Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna

Consiste en reactivar el uso de la Cartelera Informativa para divulgar temas motivacionales, objetivos estratégicos y metas del Departamento; felicitación a cumpleaños del mes y promover actividades importantes para fortalecer la comunicación interna entre los trabajadores, con base a un normativo para uso de la Cartelera Informativa.

A continuación, se presentan los cuadros de cada acción, con las variables siguientes:

- a) A qué estrategia corresponde cada acción,
- b) Problema que soluciona,
- c) Mediante qué producto,
- d) el objetivo comunicacional,
- e) El público objetivo, y
- f) El medio de difusión correspondiente.

Acción No. 1.	
Reactivar el uso de la cartelera informativa	
A qué estrategia responde la acción	Refuerzo de comunicación interna
Problema que soluciona	Reactivar el uso de la cartelera informativa
Producto	Cartelera informativa
Objetivo comunicacional	Reactivar el uso de la Cartelera Informativa para divulgar información que permita fortalecer la comunicación interna entre los trabajadores del Departamento.
Público objetivo	Interno (empleados)
Medio de difusión	Físico con capacidad para adherir medios impresos intercambiables y de uso fijo. Ubicación: Cartelera informativa ubicada después de pasar la recepción del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas. Material: Cartelera en corcho con marco de madera. Medidas: 142x100cm. Diseño: El encabezado de la cartelera tiene dos opciones de material: impresión en espejo de vinil transparente, full color, con o sin acrílico.

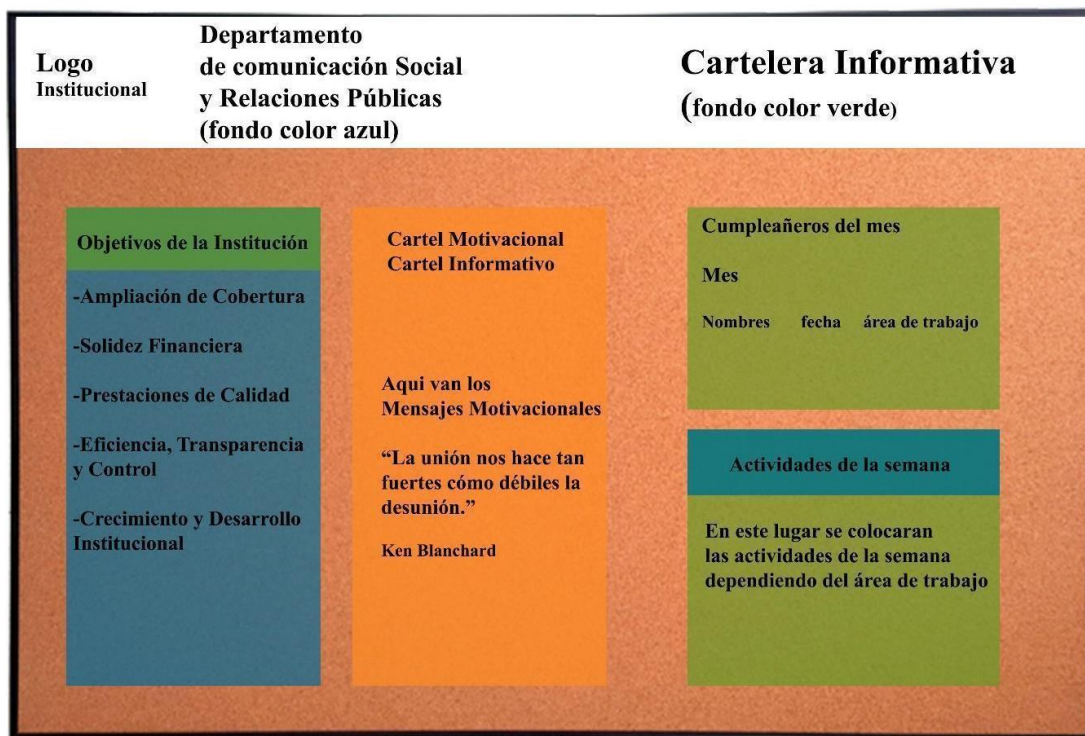


Figura 3. Boceto de la Cartelera Informativa y de las herramientas de comunicación interna

Responsable: Epesista Francisco Alvarez

Uso en la estrategia: Mostrar herramientas de comunicación.

Normativo de uso: Elaborar normativo de uso.

Área donde se solicitará su uso: Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

Ciclo de renovación de la información: Semanal o mensualmente.

Acción No. 2.

Elaborar el normativo para uso de la cartelera informativa

A qué estrategia responde la acción	Refuerzo de comunicación interna
Problema que soluciona	La aplicación del normativo para el uso de la Cartelera Informativa indicará quiénes serán los responsables de la divulgación de la información y de la evaluación que la información llegue al personal del Departamento.
Producto	Normativo para uso de la Cartelera Informativa.

Objetivo comunicacional	Disponer de normas para uso de la Cartelera Informativa, que permita divulgar temas motivacionales, objetivos estratégicos y metas del Departamento, felicitación a cumpleaños del mes y actividades importantes que van dirigidas a fortalecer la comunicación entre los trabajadores del Departamento.
Público Objetivo	Interno (empleados).
Medio de difusión	Normativo para uso de la Cartelera Informativa, impreso con material en hojas de papel bond.



Figura 4. Proyecto del Normativo para el uso de la Cartelera Informativa

Acción No. 3.	
Divulgar las actividades de la semana	
A qué estrategia responde la acción	Refuerzo de comunicación interna.
Problema que soluciona	Que el personal tenga conocimiento de los eventos y actividades importantes que deben realizarse.
Producto	Divulgación de las actividades de la semana.
Objetivo comunicacional	Informar y promover las actividades del Departamento, entre el personal.
Público Objetivo	Interno (empleados).
Medio de difusión	Material Impreso, un diseño de título con espacio para colocar las actividades semanales, colocado en la Cartelera Informativa. Material: Papel couche de 8.5x11”.

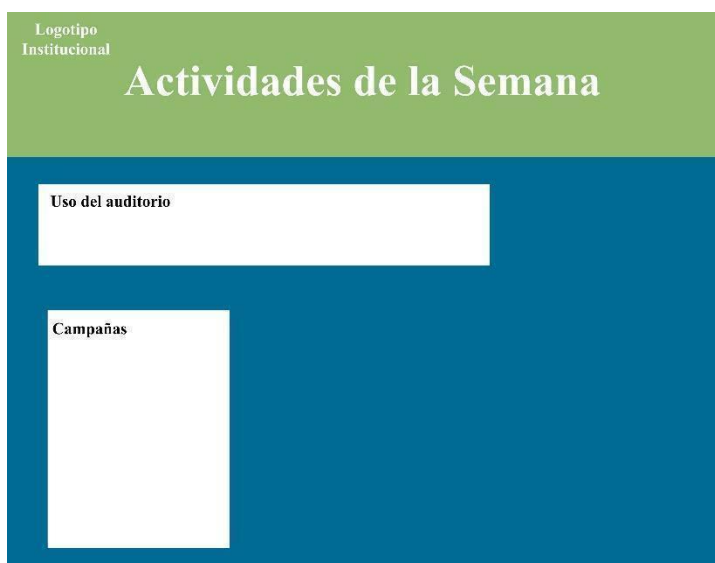


Figura 5. Boceto de actividades de la semana

2.5.2. Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional

Consiste en publicitar la Misión y Visión institucional; promover y divulgar los objetivos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para fortalecer la identidad institucional.

A continuación, se presentan los cuadros de cada acción, con las variables siguientes:

- a) A qué estrategia corresponde cada acción,
- b) Problema que soluciona,

- c) Mediante qué producto,
- d) el objetivo comunicacional,
- e) El público objetivo, y
- f) El medio de difusión correspondiente.

Acción No. 1.	
Publicitar la Misión y Visión del Departamento visible en acrílico	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de la identidad institucional.
Problema que soluciona	Que la Misión y la Visión estén a la vista del cliente que visita el Departamento.
Producto	La Misión y Visión del Departamento visible en acrílico.
Objetivo comunicacional	Publicitar la Misión y Visión del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, en material impreso adecuado para una visualización clara de las mismas.
Público Objetivo	Externo (visitantes) e Interno (empleados).
Medio de difusión	Material Impreso de la Misión y la Visión. Ubicación: Enfrente de la recepción para visualización de los empleados al ingresar y de quien acude al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas. Material: Impresión en espejo de vinil transparente, full color, en acrílico de 8.5x11”.



Figura 6. Boceto de la Misión y Visión Institucional

Acción No. 2.	
Divulgar los objetivos del Departamento	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de la identidad institucional.
Problema que soluciona	Que el personal se empodere de los objetivos del Departamento para alcanzar las metas establecidas.
Producto	Divulgación de los objetivos del Departamento.
Objetivo comunicacional	Servir de medio para promover y divulgar los objetivos del Departamento.
Público Objetivo	Interno (empleados).
Medio de difusión	Material Impreso, un diseño, colocado en la Cartelera Informativa. Material: Papel couche de 11x18”.

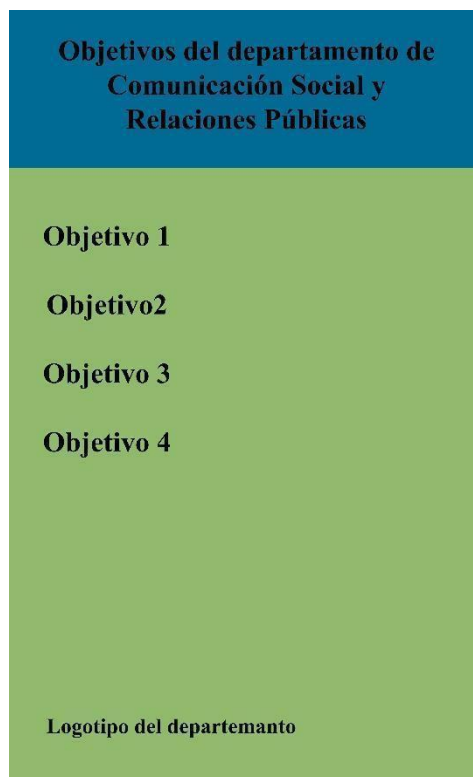


Figura 7. Boceto de los objetivos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

2.5.3. Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.

Consiste en elaborar material informativo que coadyuve con la motivación personal y utilizar mensajes de felicitación a los empleados que cumplan años de vida para dar sentido de pertenencia al Departamento y mejorar las relaciones interpersonales.

A continuación, se presentan los cuadros de cada acción, con las variables siguientes:

- a) A qué estrategia corresponde cada acción,
- b) Problema que soluciona,
- c) Mediante qué producto,
- d) el objetivo comunicacional,
- e) El público objetivo, y
- f) El medio de difusión correspondiente.

Acción No. 1. Diseñar Afiches motivacionales	
A qué estrategia responde la acción	Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.
Problema que soluciona	Existen barreras de comunicación interna por falta de concordancia dentro del personal, barreras verbales, falta de tiempo y organización, barreras psicológicas y actitudinales.
Producto	Afiches motivacionales
Objetivo comunicacional	Elaborar material informativo que coadyuve con la motivación personal y la comunicación interna entre empleados del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
Público Objetivo	Interno (empleados).
Medio de difusión	Formato Impreso, 10 diseños distintos, colocados uno por semana en la Cartelera Informativa. Material: Papel couche de 11x18”

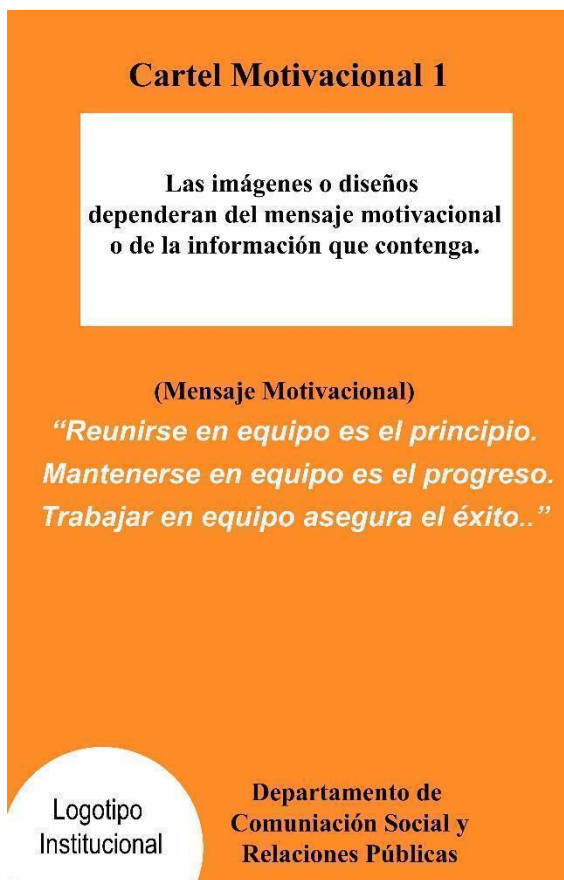


Figura 8. Boceto afiche motivacional

Acción No. 2.	
Diseñar Afiche cumpleaños del mes	
A qué estrategia responde la acción	Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.
Problema que soluciona	Dar sentido de pertenencia y felicitar en su cumpleaños al personal.
Producto	Afiche cumpleaños del mes.
Objetivo comunicacional	Renovar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia al Departamento utilizando mensajes de felicitación mensual a los empleados que cumplan años de vida.
Público Objetivo	Interno (empleados).
Medio de difusión	Formato Impreso, 3 diseños distintos, colocados uno por mes en la Cartelera Informativa. Material: Papel couche de 8.5x11”



Figura 9. Boceto cumpleaños del mes

Acción No. 3.	
Diseñar Tarjeta de cumpleaños	
A qué estrategia responde la acción	Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.
Problema que soluciona	Dar sentido de pertenencia y felicitar en su cumpleaños al personal.
Producto	Tarjeta de cumpleaños
Objetivo comunicacional	Renovar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia al Departamento utilizando mensajes de felicitación por cumplir años de vida.
Público Objetivo	Interno (empleados).
Medio de difusión	Formato Digital, dirigido a cada cumpleaños del mes de mayo a julio del año 2019, enviado por medio del correo institucional.



Figura 10. Boceto tarjeta de cumpleaños digital

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

El proyecto consiste en un “Plan para fortalecer la comunicación interna” del Departamento en estudio, que consiste en la ejecución de estrategias y acciones comunicacionales que están descritas más adelante, sin dejar de mencionar previamente otros aspectos como el financiamiento, presupuesto, beneficiarios, recursos humanos y área geográfica de acción.

3.1.1. Financiamiento

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas financió la impresión de la Misión y Visión Institucional, afiches motivacionales, afiches de cumpleaños del mes, afiche de los objetivos del departamento y actividades a realizarse durante el tiempo empleado en la ejecución.

El Epesista financió el costo del acrílico para colocar en el área de ingreso del Departamento, la Misión y la Visión Institucional; la elaboración del Manual de Normas para uso de la Cartelera Informativa; impresión en vinilo del encabezado de la Cartelera Informativa; caja de tachuelas; rollo de cinta de montaje 3M y el costo de los diseños realizados durante el proyecto desarrollado.

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
8	Afiches Motivacionales Tamaño: 11"x17" Tabloide cartulina opalina	Q.20.00	Q.160.00	Institución
1	Afiche de Objetivos del Departamento Tamaño: 11"x17" Tabloide cartulina opalina	Q.20.00	Q.20.00	Institución
2	Impresión de la Misión y la Visión Institucional	Q.2.00	Q.4.00	Institución
1	Misión en material acrílico Tamaño: A4 (8,3"x11,7")	Q.90.00	Q.90.00	Epesista
1	Visión en material acrílico Tamaño: A4 (8,3"x11,7")	Q.90.00	Q.90.00	Epesista
2	Afiches de los cumpleaños del mes de Junio y Julio Tamaño: 11"x17" Tabloide cartulina opalina	Q.20.00	Q.40.00	Institución
3	Impresiones de otras actividades Tamaño: Carta 8,5"x11"	Q.2.00	Q6.00	Institución
1	Elaboración del Manual de Normas para el uso de la Cartelera Informativa	Q.250.00	Q.250.00	Epesista
1	Encabezado de Cartelera 120x90cm Vinilo adhesivo	Q.150.00	Q.150.00	Epesista
1	Caja de tachuelas para colocar herramientas en cartelera informativa	Q.10.00	Q.10.00	Epesista
1	Rollo de cinta de montaje 3M 49.75	Q.49.75	Q.49.75	Epesista
16	Diseños de afiches motivacionales, cumpleaños del mes, tarjetas de cumpleaños, objetivos del departamento, misión y visión institucional y encabezado de la cartelera informativa	Q.100.00	Q.1,600.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional	Q.15,000.00	Q.15,000.00	Epesista
		Total del proyecto	Q.17,469.75	
Financiamiento		Monto		
Epesista		Q.17,239.75		
Institución		Q.230.00		
Patrocinio				

Fuente: Francisco Alvarez 2019

3.1.3. Beneficiarios

Internos: Empleados del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Externos: Visitantes de otras Dependencias de la Institución y público externo.

3.1.4. Recursos Humanos

El Jefe del Departamento autorizó la gestión de las actividades de ejecución del proyecto.

El Asesor de Jefatura supervisó el proceso del plan de comunicación y la ejecución de las estrategias del proyecto desarrollado.

El Asistente de Jefatura supervisó el proceso del diagnóstico.

El personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, que colaboró en proporcionar la información durante el proceso de las actividades del Epesista, es el siguiente:

Actividad	Persona y cargo
Proporcionó información del Departamento.	Angélica Interiano (Asistente de Jefatura).
Proporcionó información Institucional.	Sandra Rodas (responsable del área de Prensa).
Colaboró durante la recopilación de datos.	Glendy Pérez y María González (responsables del área Administrativa/Financiera).
Colaboró durante la recopilación de datos y en la impresión del material utilizado en la ejecución del plan de comunicación.	Karen Medina (responsable del área de Imagen Institucional).
Colaboró durante la recopilación de datos.	Marco Avendaño (responsable del área de Prensa).
Colaboró durante la recopilación de datos.	Juan Carlos Quintana (responsable del área de Protocolo)

3.1.5. Área Geográfica de Acción

Las estrategias y sus respectivas acciones del plan para fortalecer la comunicación interna, se ejecutaron en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS DEL PLAN

El desarrollo y ejecución de las estrategias con sus acciones respectivas del plan para fortalecer la comunicación interna del Departamento, se explican a continuación:

3.2.1. Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna

Acción No. 1. Reactivar el uso de la cartelera informativa

Reactivación del uso de la Cartelera Informativa luego de un año sin uso, con el objetivo comunicacional de coadyuvar con la motivación personal y la comunicación interna entre los empleados del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

Se diseñó el encabezado de la Cartelera Informativa en vinilo adhesivo de 120x90cm, con el fin de mejorar su atractivo visual y despertar el interés de los empleados y visitantes del Departamento, por los temas divulgados en afiches técnicamente elaborados.

El encabezado se diseñó con el logotipo de la Institución en colores autorizados.

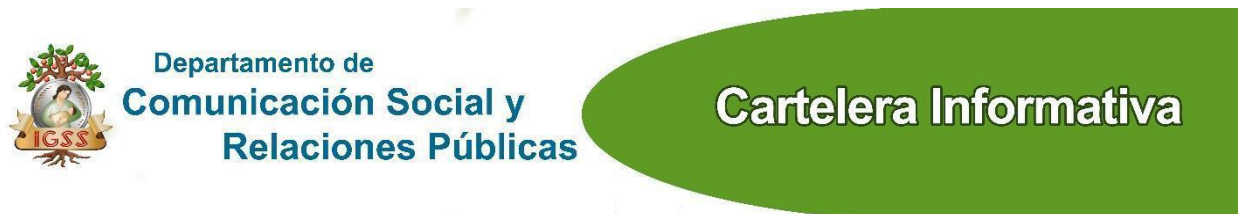
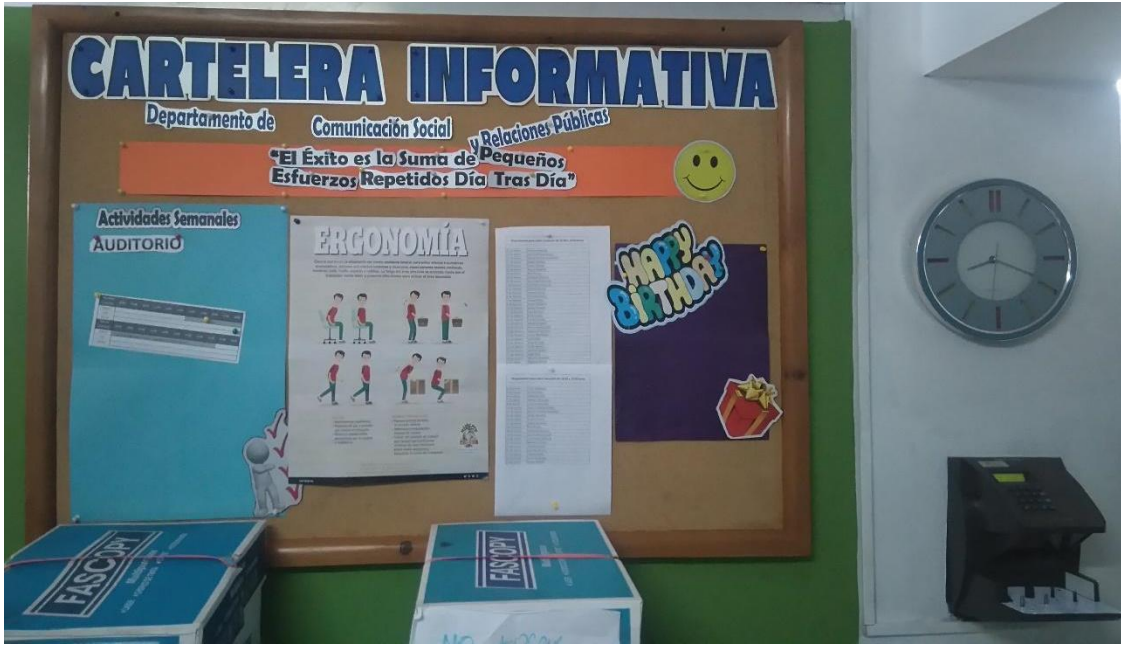


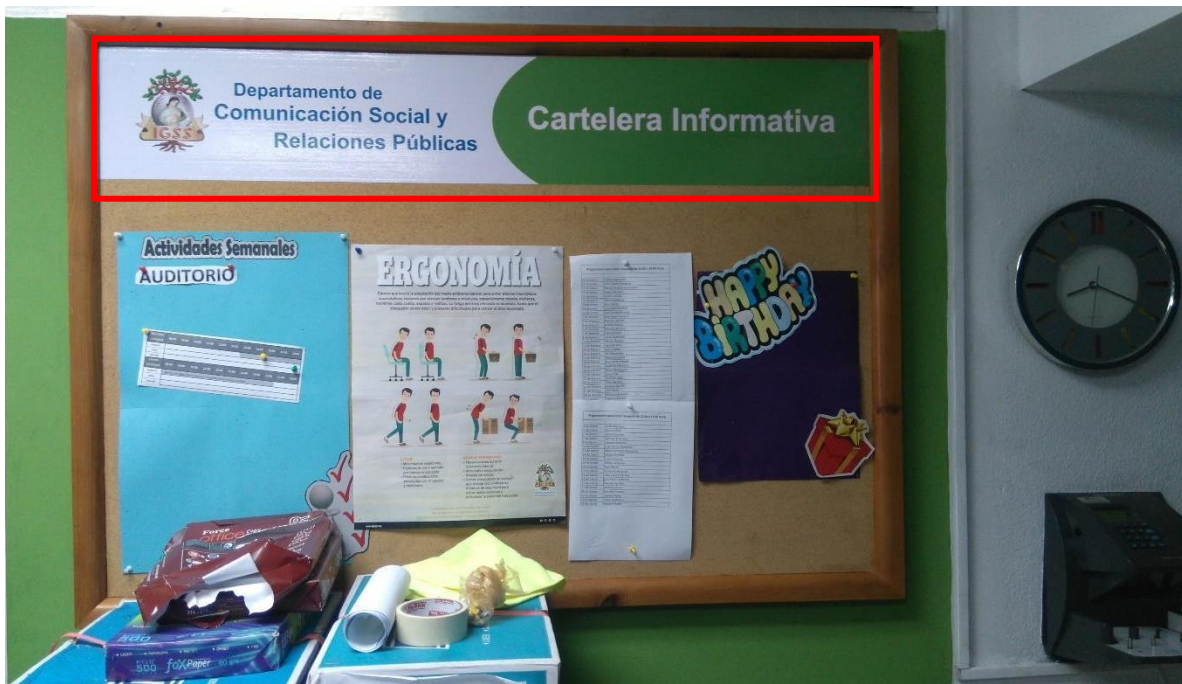
Figura 11. Diseño final del encabezado de la Cartelera Informativa

El espacio de la Cartelera Informativa se distribuyó con mejor orden, para colocar información de cada una de las tres estrategias comunicacionales.

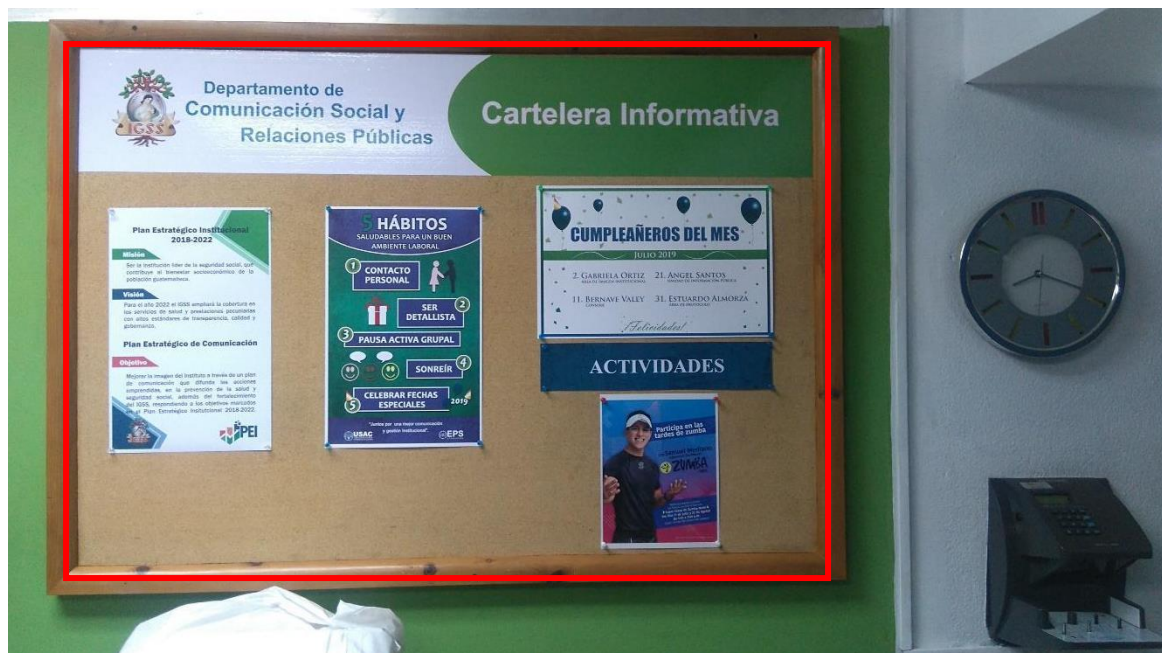
El proceso de la reactivación de la cartelera se realizó durante las horas de prácticas del EPS y de acuerdo con un cronograma de actividades. De tal manera que la renovación se realizó progresivamente, cumpliendo con los temas y diseños correspondientes, previamente aprobados por la jefatura del Departamento para su colocación.



Fotografía No.1. Cartelera Informativa sin uso



Fotografía No.2. Cambio de encabezado de la Cartelera Informativa



Fotografía No.3. Cartelera Informativa en la actualidad

Acción No. 2. Elaborar el normativo para el uso de la Cartelera Informativa

Se elaboró un Manual de Normas para el uso de la Cartelera Informativa, cuyo nombre inicial de normativo se cambió, porque en la Institución se utilizan manuales.

El objetivo del Manual, es disponer de normas para el uso de la Cartelera Informativa, que permita divulgar temas motivacionales, objetivos estratégicos y metas del Departamento, felicitación a cumpleaños del mes y actividades importantes que van dirigidas a fortalecer la comunicación entre los trabajadores del Departamento. La aplicación del Manual estará a cargo de la persona designada y responsable de administrar el uso, mantenimiento y calidad de temas o información a divulgar en la Cartelera Informativa. La carátula y contenido del Manual de Normas para el uso de la Cartelera Informativa se puede ver a continuación:

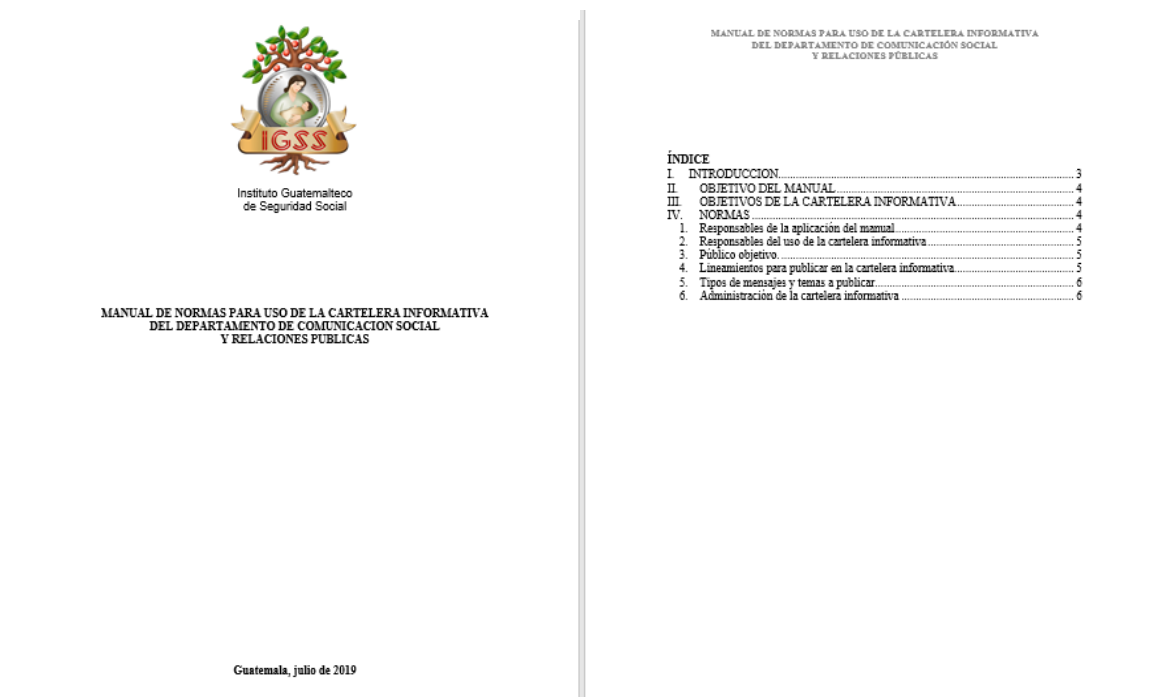


Figura 12. Manual de normas para uso de la cartelera informativa

Acción No. 3. Divulgar las actividades de la semana

Es necesario que el personal del Departamento tenga conocimiento de los eventos y actividades importantes, cuyo objetivo comunicacional de este tipo de divulgación es informar y promover las actividades de interés del Departamento.



Fotografía No.4. Jornada voluntaria de donación de sangre



Fotografía No.5. Obra "Al que le caiga el guante" por el día Internacional del Servicio Público



Fotografía No.6. Actividad Super clase de Zumba

3.2.2. Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional

Para el cumplimiento de la estrategia fortalecimiento de la identidad institucional, se llevaron a cabo tres acciones las cuales se explican a continuación.

Acción No. 1. Publicitar la Misión y Visión del Departamento visible en acrílico

La Misión y Visión del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas es la misma del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, pero no estaba a la vista de las personas que visitan el Departamento y el lugar preferente no es la Cartelera Informativa, por lo que se realizó un diseño adecuado, utilizándose material acrílico para su colocación en área visible al ingreso del Departamento, con ello tanto trabajadores como visitantes tienen a la vista la Visión y Misión de la Institución.



Fotografía No.7. Ingreso al Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, mayo 2019



Fotografía No.8. Ingreso actual al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Fotografía No.9. Misión y Visión Institucional al ingreso del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Figura 13. Diseño final de la Misión Institucional

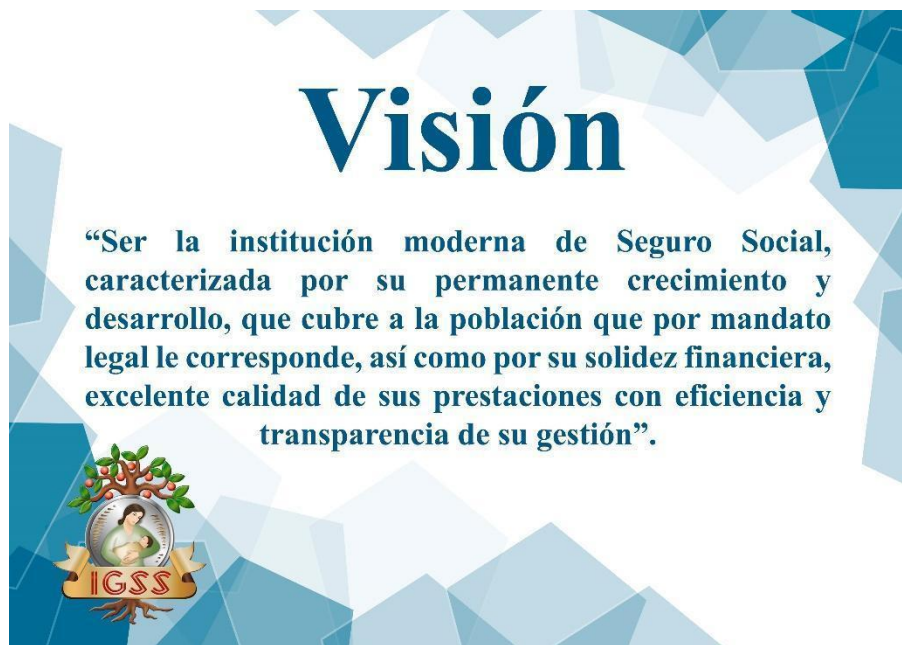


Figura 14. Diseño final de la Visión Institucional

Acción No. 2. Divulgar los objetivos del Departamento

Para promover y divulgar los objetivos del Departamento se utilizó el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, para que el personal se empodere de los objetivos para alcanzar las metas establecidas. El afiche se diseñó de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2018-2022.

En el afiche se muestra la misión y visión del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, y el objetivo del Plan Estratégico de Comunicación.

Plan Estratégico Institucional 2018-2022

Misión

Ser la institución líder de la seguridad social, que contribuye al bienestar socioeconómico de la población guatemalteca.

Visión

Para el año 2022 el IGSS ampliará la cobertura en los servicios de salud y prestaciones pecuniarias con altos estándares de transparencia, calidad y gobernanza.

Plan Estratégico de Comunicación

Objetivo

Mejorar la imagen del Instituto a través de un plan de comunicación que difunda las acciones emprendidas, en la prevención de la salud y seguridad social, además del fortalecimiento del IGSS, respondiendo a los objetivos marcados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2022.



Figura 15. Diseño final del afiche



Fotografía No.10. Afiche de objetivos del Departamento colocado en la cartelera informativa

3.2.3. Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales

Para el cumplimiento de la estrategia fortalecimiento de la identidad institucional, se llevaron a cabo tres acciones, que se explican a continuación.

Acción No. 1. Diseñar Afiches motivacionales

Respecto a la existencia de barreras de comunicación interna por falta de concordancia dentro del personal, barreras verbales, falta de tiempo y organización, barreras psicológicas y actitudinales; se elaboró material informativo que coadyuvará con la motivación personal y la comunicación interna entre los empleados del departamento. Se diseñaron 8 afiches motivacionales, uno por semana, cambiándolos cada miércoles y colocándolos en la cartelera informativa.

Cada afiche motivacional contiene el mensaje propuesto en el plan de comunicación: “Juntos por una mejor comunicación y gestión Institucional, que incluye los logotipos de la Universidad de San Carlos de Guatemala y del EPS de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

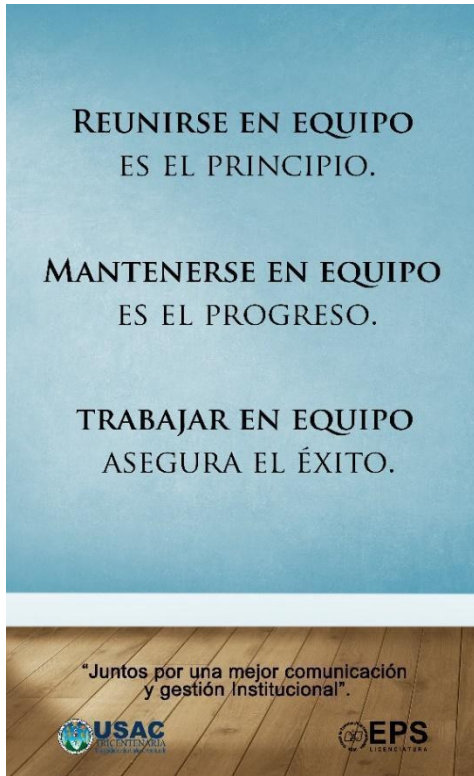


Figura 16. Afiche Motivacional No. 1.



Figura 17. Afiche Motivacional No. 2.

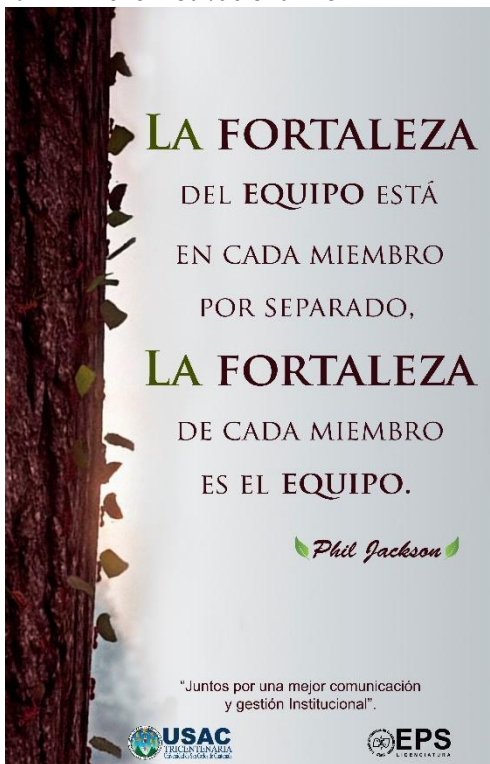


Figura 18. Afiche Motivacional No. 3.

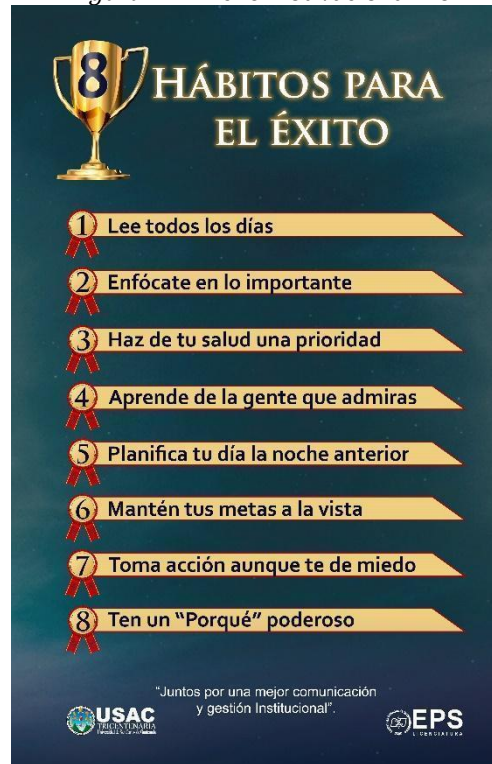


Figura 19. Afiche Motivacional No. 4.



Figura 20. Afiche Motivacional No. 5.



Figura 21. Afiche Motivacional No. 6.



Figura 22. Afiche Motivacional No. 7.

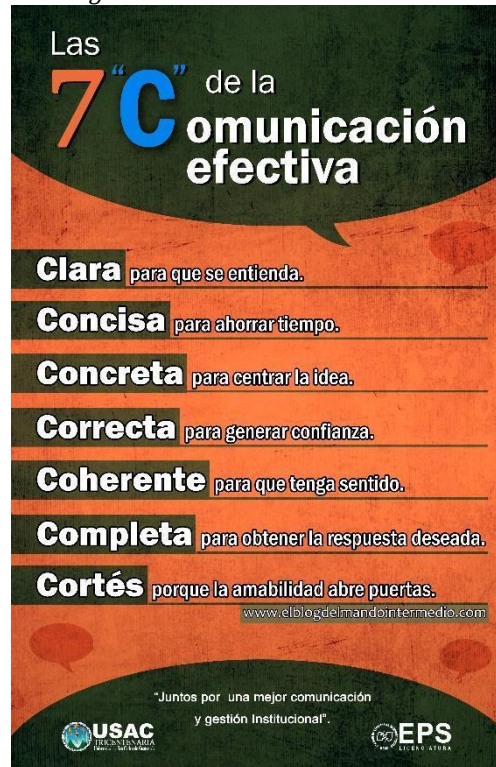


Figura 23. Afiche Motivacional No. 8.

Acción No. 2. Diseñar Afiche cumpleaños del mes

Se diseñó un afiche para los cumpleaños del mes de junio y julio, con el objetivo comunicacional de renovar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia al Departamento, con mensajes de felicitación mensual. El afiche se colocó en la cartelera informativa.

Se actualizaron los datos de los empleados del Departamento, para tener acceso al nombre, fecha de cumpleaños, área laboral, correo electrónico y teléfono.



Figura 24. Diseño final del afiche de los cumpleaños del mes de junio y julio



Fotografía No.11. Afiche de los cumpleaños del mes colocado en la cartelera informativa

Acción No. 3. Diseñar Tarjeta de cumpleaños

De acuerdo con el objetivo comunicacional de renovar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia al Departamento se utilizaron mensajes de felicitación por cumplir años de vida.

En el Departamento no se realizaba esta acción y antes de iniciarla se actualizaron los datos de los empleados.

Se diseñaron dos tipos de tarjetas de cumpleaños y se creó un correo electrónico con el fin de enviar por esa vía, las tarjetas de felicitación de cumpleaños.



Figura 25. Tarjeta de cumpleaños diseño No. 1.

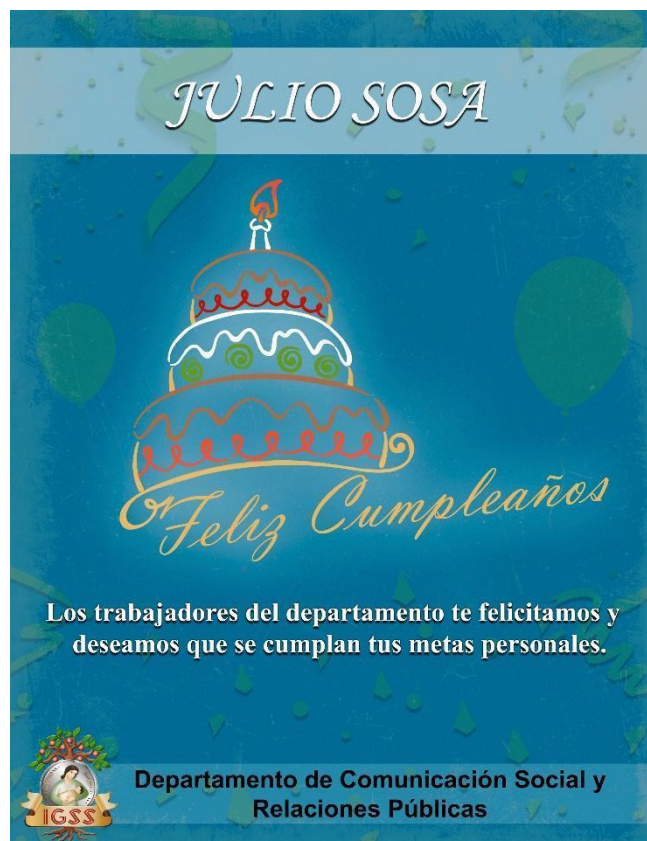


Figura 26. Tarjeta de cumpleaños diseño No. 2.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Mayo				Junio				Julio			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad 1 Reactivar el uso de la Cartelera Informativa en funcionamiento			■	■	■	■	■	■	■	■		
Actividad 2 Diseñar y colocar afiches motivacionales			■	■	■	■	■	■	■	■		
Actividad 3 Diseñar y colocar afiche de los cumpleaños del mes				■	■	■	■	■	■	■		
Actividad 4 Elaborar Manual de normas de uso de Cartelera Informativa					■	■	■					
Actividad 5 Diseñar y enviar tarjeta de cumpleaños			■	■	■	■	■	■	■	■		
Actividad 6 Diseñar y colocar Misión y Visión Institucional				■	■							
Actividad 7 Divulgar objetivos del Departamento			■	■	■	■	■	■	■	■		
Actividad 8 Divulgar actividades semanales más importantes			■	■	■	■	■	■	■	■		

Fuente: Francisco Alvarez 2019

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se realizó una encuesta de opinión a 38 trabajadores, para evaluar las estrategias y acciones realizadas en la Cartelera Informativa y la divulgación de la Visión y Misión en acrílico; las respuestas fueron positivas según los indicadores que se presentan a continuación:

Acciones	Indicadores
Opinión de la renovación de la Cartelera Informativa del Departamento.	Excelente: 50 % Buena: 44.74 % Regular: 2.63% Sin respuesta: 2.63 %
Los temas o mensajes de los Afiches Motivacionales coadyuvan en sus actividades diarias.	Si: 92.11 % No: 7.89%
Es importante la renovación semanal de los temas motivacionales en la Cartelera Informativa.	Si: 100%
Opinión de colocar la felicitación de los cumpleaños del mes en la Cartelera Informativa.	Excelente: 68.42 % Buena: 31.58 %
Es una buena acción el envío de tarjetas de felicitación de cumpleaños por correo electrónico.	Si: 92.11% No: 7.89 %
Opinión de colocar la Misión y Visión Institucional en la entrada al Departamento.	Excelente: 78.95 % Buena: 18.42 % Regular: 2.63 %
El Afiche con la información del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, ayuda a retroalimentar su labor de conformidad con los objetivos institucionales.	Si: 94.74 % No: 5.26 %
Es importante mantener activa la Cartelera Informativa.	Si: 97.37 % No: 2.63 %

CONCLUSIONES

- Que el diagnóstico realizado en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, permitió conocer los factores internos que interfieren en el pleno desarrollo de sus funciones y según el orden de importancia son: falta de personal e infraestructura, seguido de los factores económicos y, por último, pero no menos importantes la comunicación y la logística.
- Que los factores internos que interfieren en el pleno desarrollo del Departamento, es competencia de la Institución y la solución la tienen contemplada en el “Plan Estratégico de Comunicación” con acciones como: la reestructuración del Departamento, incluyendo áreas físicas, aumento de plazas, aumento de salarios, pero sobre todo la propuesta de un nuevo organigrama.
- Que el Plan para fortalecer la comunicación interna del Departamento por medio del uso de la Cartelera Informativa coadyuvará con mejorar el liderazgo para agilizar que la comunicación sea oportuna y ágil todo el tiempo; mejorar la demostración de liderazgo de los que ejercen dirección de recursos en el Departamento; eliminar las barreras de comunicación interna existentes por falta de concordancia dentro del personal, barreras verbales, psicológicas y actitudinales; falta de tiempo y organización.
- Que la activación del uso de la Cartelera Informativa, cumple con el objetivo general de fortalecer la comunicación interna del Departamento, por medio de los objetivos específicos siguientes: a) Fomentar la identidad institucional, b) Elaborar material informativo que coadyuve con la motivación personal y la comunicación interna entre los empleados del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y c) Renovar herramientas de comunicación interna que contribuyan a mejorar el sentido de pertenencia al Departamento utilizando mensajes de felicitación por cumplir años de vida, cumplimiento de metas y otro acreditamiento al personal que se considera necesario.

- Que la encuesta de opinión realizada a 38 trabajadores, para evaluar las estrategias y acciones comunicacionales implementadas en la Cartelera Informativa y la divulgación de la Visión y Misión en el área de ingreso del Departamento, arrojó opiniones positivas, siendo su mayoría excelentes y buenas.

RECOMENDACIONES

- Que la Cartelera Informativa tiene el espacio disponible para colocar las herramientas de comunicación interna, con temas específicos que se desean divulgar entre el conglomerado de empleados, con la finalidad de informar asuntos de interés social, económicos y administrativos, destinados a mejorar la comunicación interna del Departamento.
- Que el uso de la Cartelera Informativa quede establecido en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y su administración esté a cargo de un responsable que debe apoyarse en el manual de normas para uso de la Cartelera Informativa, elaborado como apoyo técnico normativo para el uso formal de dicho medio de comunicación importante y obtener los máximos insumos necesarios, para hacer un tratamiento ordenado de clasificación, análisis, síntesis y ubicación de la información dentro de los espacios destinados.
- Velar porque el espacio donde está instalada la Cartelera Informativa se encuentre libre de materiales e insumos de oficina, como se puede observar en las fotografías anexas, para una mejor visualización de la información e imagen de la cartelera.
- La Cartelera Informativa es un medio de comunicación que permitirá contar con un conjunto de referencias de información usados frecuentemente por las personas con funciones de dirección, para lograr una comunicación más eficiente y para presentar de forma ordenada y sistemática la información de las temáticas que contribuya a la gestión de la información que se persigue comunicar al personal por parte de la jefatura.
- Que la Institución atienda la solución de los factores que interfieren en el pleno desarrollo del Departamento, a efecto de aprobar el presupuesto que permita solucionar acciones detectadas en el diagnóstico como: reestructurar el área física, aumento de plazas, aumento de salarios y atender la propuesta contemplada en el “Plan Estratégico de Comunicación” del Departamento.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) Afiche: impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea para propaganda o con fines informativos y que se fija en paredes y lugares públicos.
- 2) Boceto: es un dibujo sencillo o una composición gráfica de carácter esquemático que incluye los elementos básicos de un producto o de cualquier anuncio publicitario que se quiera realizar.
- 3) Cartelera: estructuras colgantes que se ubican normalmente en paredes o en espacios bien visibles en las cuales se colocan avisos, notificaciones, fechas y diferente información importante para que la gente interesada pueda acceder a ella y estar al tanto de los datos transmitidos.
- 4) Comunicación interna: proceso comunicacional donde se integran los dirigentes (gerentes/as, directores/as, etc.) de una organización con todos los niveles de trabajadores/as de la misma.
- 5) Comunicación social: es interdisciplinaria: abarca nociones de la antropología, la sociología, la filosofía, la psicología y el periodismo, entre otros campos del saber.
- 6) Departamento: divisiones dentro de una organización.
- 7) Diagnóstico comunicacional: es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución.
- 8) Diseño: actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.
- 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) Estrategia: serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.
- 11) Evaluación: valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.
- 12) Ficha Técnica: es el documento donde consta la metodología y el proceso que se ha seguido para realizar un estudio social o de mercado.

- 13) FODA:** es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.
- 14) Herramientas de Comunicación:** son aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en definitiva, de información.
- 15) Institución:** organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.
- 16) Logotipo:** es la representación gráfica del nombre, la grafía propia con la que éste se escribe.
- 17) Manual:** guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.
- 18) Misión:** es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución.
- 19) Objetivo:** el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.
- 20) Organigrama:** representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
- 21) Plan:** programa o procedimiento para conseguir un determinado objetivo.
- 22) Público objetivo:** es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.
- 23) Presupuesto:** conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.
- 24) Relaciones públicas:** actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una empresa o de una persona mediante el trato personal con diferentes personas o entidades.
- 25) Visión:** imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que se espera que ocurra.

BIBLIOGRAFÍA

- Arizabaleta, E. V. (2004). *Diagnóstico Organizacional Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 11 de Febrero de 2019
- Castán, Y. (13 de Marzo de 2014). *Introducción al Método Científico*. Recuperado el 11 de Febrero de 2019, de ics aragon m2t00: <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T00.pdf>
- Departamento de Organización y Métodos. (29 de Septiembre de 2014). *Manual de Organización Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de igssgt.org: https://www.igssgt.org/ley_acceso_info/pdf/pdf2014/inciso6/resoluc_1420_sga_2014.pdf
- García, T. y. (30 de Enero de 2008). *El FODA: Una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones*. Recuperado el 11 de Febrero de 2019, de iiesca: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion_BIC%20Galicia.pdf, C. e. (s.f de s.f de s.f.). *Como elaborar el plan de comunicación*. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de Cristina Aced: http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion_BIC%20Galicia.pdf
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (s/f). *Historia del IGSS*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social: <https://www.igssgt.org/historia.php>
- Morone, G. (18 de Julio de 2019). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de biblioteca.ucv: http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de unicv: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Sampieri, R. (2014). *Metología de la Investigación Sexta edición*. México D.F.: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado el 28 de Agosto de 2019
- Soto, L. G. (2006). *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Recuperado el 2 de Febrero de 2019, de Flacso Andes: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=49492>

ANEXOS

1. Anexos del Diagnóstico

1.1. Modelo de Encuesta



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



EPS
LICENCIATURA

Encuesta General
Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Este cuestionario tiene por fin determinar la identificación del puesto, el desarrollo de las actividades respectivas y el proceso de comunicación del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas. Favor de contestar con la mayor precisión y claridad. La información que proporcione será confidencial y se usará exclusivamente para efectos académicos y mejoramiento de las actividades de la Dependencia.

1. ¿Puesto que desempeña?
2. ¿A quién reporta sus actividades?
3. ¿Cuál es el nombre de su jefe inmediato?
4. ¿Indique una breve descripción de sus actividades?
5. ¿Enumere cuáles son los objetivos del Departamento?
6. ¿De qué forma se le transmiten instrucciones?
7. ¿Le agrada el ambiente laboral?
Si. ___ No. ___ ¿Por qué?

8. ¿Cómo es su relación con los demás trabajadores?

Buena. ____ Regular. ____ Mala. ____

9. ¿Cuándo existe un problema no habitual, a quién recurre para resolver y solucionar la situación presentada?

10. ¿Considera que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas?

Si. __ No. __ ¿Por qué?

11. ¿Puede dar alguna sugerencia que le ayude a mejorar su desempeño?

12. ¿Se le realizan evaluaciones del desempeño?

Si. ____ No. ____

13. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Si. ____ No. ____

14. ¿Reconocen su labor de alguna forma?

Si. ____ No. ____

15. ¿Considera que el Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informado de lo que sucede en la Institución?

Si. ____ No. ____ ¿Por qué?



Encuesta Responsables de Área
Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Este cuestionario tiene por fin determinar la identificación del puesto y del desarrollo de las funciones del área específica. Favor de contestar con la mayor precisión y claridad. La información que proporcione será confidencial y se usará exclusivamente para efectos académicos y mejoramiento de las actividades de la Dependencia.

1. ¿Indique el nombre del área de trabajo que usted dirige?
2. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
3. ¿Cuáles son las funciones de su área?
4. ¿Dispone del personal necesario para desarrollar las funciones asignadas?
5. ¿Qué debilidades considera que afronta el área a su cargo?
6. ¿Mencione las fortalezas que identifica en el funcionamiento de su área?
7. ¿De qué forma se transmite la información interna de su área?
8. ¿Qué medios utilizan para comunicarse?
9. ¿Cómo es la comunicación interna del área a su cargo con las otras áreas?
10. ¿Cómo evalúa usted la comunicación interna en el Departamento?
11. ¿Si la comunicación interna afectara las funciones de su área, usted recomendaría un plan para mejorar?
Si. ____ ¿Cuál?
No. ____

12. ¿Cómo describiría el clima laboral del departamento?
13. ¿Cómo se enteran los empleados de las disposiciones de la Gerencia General?
14. ¿Qué barreras de comunicación considera que existen dentro del Departamento?
15. ¿Para usted cuál es la fuente de información más importante en el Departamento?
16. ¿Cuáles son los factores internos que considera afectan al Departamento o deberían mejorarse para su desarrollo?: Económicos. ____ Comunicación. ____ Logística. ____ Infraestructura. ____ Falta de personal. ____ Personal no calificado. ____

1.2. Vaciado de datos de las encuestas

Vaciado de encuesta a jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

1. ¿Indique el nombre del área de trabajo que usted dirige?
Jefatura del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas
2. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
51
3. ¿Cuáles son las funciones de su área?
Dirigir, ordenar, establecer objetivos, establecer metas, organizar las funciones específicas de todo el personal de la dependencia.
4. ¿Dispone del personal necesario para desarrollar las funciones asignadas?
No
5. ¿Qué debilidades considera que afronta el área a su cargo?
Falta de recurso humano y personal calificado para completar las funciones del departamento
6. ¿Mencione las fortalezas que identifica en el funcionamiento de su área?
Comunicación efectiva.

7. ¿De qué forma se transmite la información interna de su área?
A través de redes sociales y correo electrónico institucional, reuniones, capacitaciones

8. ¿Qué medios utilizan para comunicarse?
Redes sociales, circuito cerrado y correo electrónico

9. ¿Cómo es la comunicación interna del área a su cargo con las otras áreas?
A veces se torna tensa, por falta de liderazgo.

10. ¿Cómo evalúa usted la comunicación interna en el Departamento?
Deficiente entre encargados de áreas

11. ¿Si la comunicación interna afectara las funciones de su área, usted recomendaría un plan para mejorar?

Si. ¿Cuál? Capacitaciones para mejorar la comunicación interna, reuniones laborales con dinámicas

No.

12. ¿Cómo describiría el clima laboral del departamento?
Bueno

13. ¿Cómo se enteran los empleados de las disposiciones de la Gerencia General?
A través de oficios

14. ¿Qué barreras de comunicación considera que existen dentro del Departamento?
Falta de concordancia dentro del personal.

15. ¿Para usted cuál es la fuente de información más importante en el Departamento?
La comunicación.

16. ¿Cuáles son los factores internos que considera afectan al Departamento o deberían mejorarse para su desarrollo?: Económicos. Comunicación. Logística.
Infraestructura. Falta de personal. Personal no calificado.

Vaciado de encuestas a responsables de área

1. ¿Indique el nombre del área de trabajo que usted dirige?

- Eventos y Protocolo. (Juan Carlos Quintana).
- Imagen Institucional. (Karen Medina).
- Administrativa/Financiera: (Angélica).

- Medios de Comunicación (Prensa): (Marco Avendaño) (Sandra Rodas).
2. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
- Eventos/Protocolo: 5
 - Imagen Institucional: 7
 - Administrativa/Financiera: 46
 - Medios de Comunicación (Prensa): 10
3. ¿Cuáles son las funciones de su área?
- Eventos/Protocolo: Logística de eventos. Montaje y solicitud de Servicios para eventos. Atención protocolaria. Organización de actividades internas.
 - Imagen Institucional: Elaborar todo tipo de material gráfico, institucional, educativo, informativo y de prevención.
 - Administrativa/Financiera: Recurso humano. Documentación de la jefatura. Contrataciones de servicios. Velar por el cumplimiento de las normas. Entre otras.
 - Medios de Comunicación (Prensa): Informar a través de diferentes medios de comunicación las acciones positivas de la Institución y fundamentalmente el impulso de la Política Preventiva de la Seguridad Social en Guatemala. Para esto sea posible utilizamos todos los medios y redes sociales.
4. ¿Dispone del personal necesario para desarrollar las funciones asignadas?
- Eventos/Protocolo: No.
 - Imagen Institucional: Si.
 - Administrativa/Financiera: No.
 - Medios de Comunicación (Prensa): No contamos con el número de personas que realmente se necesitan.
5. ¿Qué debilidades considera que afronta el área a su cargo?
- Eventos/Protocolo: Recursos tecnológicos y recurso humano, mejores salarios e incentivos laborales.
 - Imagen Institucional: Falta de personal, falta de capacitación.
 - Administrativa/Financiera: Espacio físico insuficiente. Falta de personal.
 - Medios de Comunicación (Prensa): No contar con la cantidad de personas que se necesitan para llenar al 100% lo requerido.
6. ¿Mencione las fortalezas que identifica en el funcionamiento de su área?

- Eventos/Protocolo: Excelente comunicación. Trabajo en equipo. Entrega al trabajo obteniendo buenos resultados.
- Imagen Institucional: Trabajo en equipo, creatividad.
- Administrativa/Financiera: Personal competitivo. Trabajo en equipo.
- Medios de Comunicación (Prensa): Fundamentalmente contar con el personal capacitado para el desempeño de cada una de las actividades que se realizan.

7. ¿De qué forma se transmite la información interna de su área?

- Eventos/Protocolo: Correo interno. Pizarra informativa. Mensajería instantánea. (directa).
- Imagen Institucional: Verbal, vía escrita y electrónica.
- Administrativa/Financiera: Redes sociales. Oficinos.
- Medios de Comunicación (Prensa): A través de diferentes plataformas digitales, pantallas de circuito cerrado de cada unidad y por afiches.

8. ¿Qué medios utilizan para comunicarse?

- Eventos/Protocolo: Correo Institucional. Mensajería instantánea. Teléfono.
- Imagen Institucional: Boletín intranet. Redes sociales.
- Administrativa/Financiera: Teléfono. Correo electrónico.
- Medios de Comunicación (Prensa): Radio, prensa, televisión, redes sociales y revistas.

9. ¿Cómo es la comunicación interna del área a su cargo con las otras áreas?

- Eventos/Protocolo: Efectiva y muy directa sin obstáculos.
- Imagen Institucional: Comunicación directa con las áreas de compras, prensa y eventos.
- Administrativa/Financiera: Fluida.
- Medios de Comunicación (Prensa): Muy positiva y sobre todo existe mucha comunicación cara a cara y por medios electrónicos.

10. ¿Cómo evalúa usted la comunicación interna en el Departamento?

- Eventos/Protocolo: Muy buena, constantes reuniones de trabajo.
- Imagen Institucional: Término medio, falta mejorarla.
- Administrativa/Financiera: Un poco deficiente.
- Medios de Comunicación (Prensa): Bastante positiva y fluida.

11. ¿Si la comunicación interna afectara las funciones de su área, usted recomendaría un plan para mejorar?

Si.

- Eventos/Protocolo: evaluación comunicacional al personal para detectar los fallos en los procesos de comunicación.
- Imagen Institucional: reuniones semanales. Cronograma para transmitir la información.
- Administrativa/Financiera: establecer un método interno para trabajarlo a través de redes sociales.
- Medios de Comunicación (Prensa): Hablar directamente con las personas involucradas y plantear la situación.

No.

12. ¿Cómo describiría el clima laboral del departamento?

- Eventos/Protocolo: Casi estable, ya que todavía existen personas que manipulan la información a su beneficio.
- Imagen Institucional: Mucho estrés y presión.
- Administrativa/Financiera: Participativo.
- Medios de Comunicación (Prensa): Muy agradable y profesional.

13. ¿Cómo se enteran los empleados de las disposiciones de la Gerencia General?

- Eventos/Protocolo: Por medio de correo Institucional y la respectiva.
- Imagen Institucional: Boletín intranet, afiches, carteleras.
- Administrativa/Financiera: Por medio de reuniones ejecutivas.
- Medios de Comunicación (Prensa): A través del sitio web, comunicación por los medios digitales, correo electrónico y a través de los directores o encargados de unidades, secciones o áreas.

14. ¿Qué barreras de comunicación considera que existen dentro del Departamento?

- Eventos/Protocolo: Barreras psicológicas y actitudinales.
- Imagen Institucional: Falta de tiempo y organización.
- Administrativa/Financiera: Barreras verbales.
- Medios de Comunicación (Prensa): Hasta ahora no existen pues se cuenta comunicación fluida.

15. ¿Para usted cuál es la fuente de información más importante en el Departamento?

- Eventos/Protocolo: Correo electrónico y la mensajería instantánea.
- Imagen Institucional: Autoridades, afiliado, medios externos.
- Administrativa/Financiera: Comunicación.

- Medios de Comunicación (Prensa): Los medios inmediatos son las redes sociales principalmente Twitter, Facebook y la página Web.

16. ¿Cuáles son los factores internos que considera afectan al Departamento o deberían mejorarse para su desarrollo?:

Económicos: Eventos/Protocolo, Imagen Institucional

Comunicación: Administrativa/Financiera

Logística: Imagen Institucional,

Infraestructura: Eventos/Protocolo, Imagen Institucional, Administrativa/Financiera

Falta de personal: Eventos/Protocolo, Imagen Institucional, Administrativa/Financiera, Medios de Comunicación (Prensa)

Personal no calificado:

Vaciado encuesta general por área

Área Administrativa / Financiera

1. ¿Puesto que desempeña?

- 3 técnicos de compras.
- Encargada de Guatecompras.
- Encargada de Fondo Rotativo.
- Encargada de compras.
- Asesor Financiero.
- Bibliotecario (presupuesto).
- Informes y Planes estratégicos.

2. ¿A quién reporta sus actividades?

- Encargada de compras Glendy Pérez.
- Responsable de área Financiera María González.

3. ¿Cuál es el nombre de su jefe inmediato?

- Glendy Pérez (técnico de compras, Guatecompras)
- María Teresa González. (encargada de compra, fondo rotativo, bibliotecario).
- Roberto García (asesor financiero).

4. ¿Indique una breve descripción de sus actividades?

- Realizar cotizaciones de servicios. Apoyar al departamento.
- Realizar órdenes de compra. Subir eventos a Guatecompras. Cubrir la recepción. Realizar la deuda flotante.

- Procesos de compra del departamento RRPP
- Compras, órdenes de compra, liquidaciones, exenciones de IVA.
- Cotizo, genero pago por medio de cheque. Emito exención de IVA. Programa tiempo extraordinario.
- Eventos de Guatecompras, compra directa, compra baja (cuantía), coordinar las diferentes actividades del área compras. Toma de decisiones. Programación (PAL)
- Asesor en todo lo relacionado con aspectos financieros, adquisiciones de bienes y servicios para el departamento.
- Presupuesto.
- Realizar los informes de metas, labores y de indicadores planteados en los planes de trabajo.

5. ¿Enumere cuáles son los objetivos del Departamento?

- Informar. Llegar a todos los medios posibles de comunicación.
- Dar a conocer a los derechohabientes que el Instituto realiza con eficiencia su trabajo para atender de una mejor manera.
- Manejo de imagen Institucional. Relaciones Públicas internas (personal). Relaciones Públicas externas (prensa y público, afiliados).
- Mantener a la población informada. Divulgar información Institucional. Realización de eventos.
- Mantener la imagen Institucional.
- Dar a conocer los beneficios de los afiliados y derechohabiente. Brindar atención especializada a los afiliados a través de medios de comunicación, información, beneficios, derechos, etc. Por medio de nuestros procesos que van de la mano con las áreas de jefatura, imagen, eventos, áreas de este departamento.
- Dar a conocer la política Institucional y atender a los medios de comunicación cuando necesitan información.
- Divulgación de información.

6. ¿De qué forma se le transmiten instrucciones?

- Verbal, por escrito, Boletines, reuniones, correos electrónicos.

7. ¿Le agrada el ambiente laboral?

Si. 7

- Cuando se necesita apoyo existen algunas que si apoyan.
- Es integral, tranquilo, agradable.
- Por la diversidad de actividades que se realizan.

No. **1 sin respuesta**

8. ¿Cómo es su relación con los demás trabajadores?

Buena. **7**
Regular. **1**
Mala.

9. ¿Cuándo existe un problema no habitual, a quién recurre para resolver y solucionar la situación presentada?

Jefe inmediato (con la persona responsable, encargada de área, si no estuviera jefe del departamento).

10. ¿Considera que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas?

Si. **7**

- Creo que son buenas.
- Porque se cuenta con el equipo, tanto humano como material.

No. **1**

- Se puede mejorar.

11. ¿Puede dar alguna sugerencia que le ayude a mejorar su desempeño?

- Mejor equipo para el trabajo. Motivar al equipo.
- Más capacitaciones y motivación al personal.
- Tener una mejor organización.
- Aumento de salario, eso motiva más
- Mejorar la comunicación interna.

12. ¿Se le realizan evaluaciones del desempeño?

Si. **7**

No. **1**

13. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Si. **6**

No. **2**

14. ¿Reconocen su labor de alguna forma?

Si. **5 (1 eso creé).**

No. **3**

15. ¿Considera que el Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informado de lo que sucede en la Institución?

Si. **7**

- Creo que es necesario implementar otros, tener acceso a envío de mensajes de texto a los móviles. Pero tener más cobertura en los medios de comunicación, falta aún trabajar más en ello.

No. 1

Hace falta servicio de cable y otros medios de monitoreo.

Área de Imagen Institucional

1. ¿Puesto que desempeña?

- 4 diseñadores Gráficos.
- Periodista, Presentadora, Redactora, Coordinadora y Productora.
- Asistente de Planificación de medios e Imagen Institucional.

2. ¿A quién reporta sus actividades?

- Karen Medina.

3. ¿Cuál es el nombre de su jefe inmediato?

- Karen Medina.
- Sandra Rodas y Marco Avendaño. (son mencionados por la periodista la cual se encuentra ubicada en esta área por falta de espacio en su área de prensa).

4. ¿Indique una breve descripción de sus actividades?

- Diseño de materiales de prevención de la salud.
- Redacto noticias, presento programa de TV y coordino o produzco programa.
- Diseño de campañas publicitarias.
- Interacción con los medios de comunicación, enviar materiales para la pauta.
- Diseñar, diagramar, imprimir, cortar, pegar, doblar los diferentes materiales que produce el área de Imagen Institucional.
- Asesorar diseños. Crear, modificar publicaciones o material externo e interno del Instituto. Desarrollar campañas.

5. ¿Enumere cuáles son los objetivos del Departamento?

- Comunicar los servicios del Instituto. Realizar materiales de prevención.
- Mantener la buena Imagen del Instituto, informar sobre prevención en Salud y Seguridad Social.
- Proponer acciones y estrategias de Publicidad que promuevan información.

- Comunicar las políticas preventivas del IGSS. Dar a conocer los planes del IGSS y los resultados. Generar el material informativo para, las campañas divulgativas del Instituto.

- Promover la buena imagen del Instituto y proyectar un buen trabajo de la Institución.

6. ¿De qué forma se le transmiten instrucciones?

- Verbal, escrita, correo electrónico, reuniones personales.

7. ¿Le agrada el ambiente laboral?

Si. **6**

- Es agradable.

- Por el trabajo en equipo.

- Nos apoyamos y apoyamos a otras áreas, dependiendo de nuestras capacidades.

- Unión, equipo colaborador.

8. ¿Cómo es su relación con los demás trabajadores?

Buena. **6**

Regular.

Mala.

9. ¿Cuándo existe un problema no habitual, a quién recurre para resolver y solucionar la situación presentada?

Jefe inmediato (Grupo de compañeros, dependiendo quién pueda ayudar).

10. ¿Considera que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas?

Si. **6**

- Es adecuado para la realización de nuestras tareas.

- Tenemos buen equipo, buen software y cualquier herramienta que podamos necesitar, hacen lo posible por adquirirla.

- Son adecuadas para realizar el trabajo.

11. ¿Puede dar alguna sugerencia que le ayude a mejorar su desempeño?

- Que nos den la oportunidad de recibir cursos de acuerdo a nuestra área y así actualizarnos.

- Determinar de forma clara funciones.

- Capacitación.

- Organizar mejor los tiempos de trabajo.

- Que nos instalen más máquinas o servidor para disponer a cualquier hora de imágenes del Instituto.
- Capacitaciones.

12. ¿Se le realizan evaluaciones del desempeño?

Si. 4

No. 2

13. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Si. 3

No. 3

14. ¿Reconocen su labor de alguna forma?

Si. 6

No.

15. ¿Considera que el Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informado de lo que sucede en la Institución?

Si. 6

- Se tienen redes: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram. En la página del Instituto y se contratan los diferentes medios de comunicación para desarrollar las campañas.

No.

Área de Medios de Comunicación (Prensa)

1. ¿Puesto que desempeña?

- Editor y Corrector
- 2 fotógrafos
- Reportero
- Asesor técnico
- Periodista
- Asistente administrativo “C”
- Productor de TV

2. ¿A quién reporta sus actividades?

- Encargada del área de Prensa.
- Encargado de Prensa.

- Jefe inmediato del departamento
- Subgerente.

3. ¿Cuál es el nombre de su jefe inmediato?

- Sandra Rodas y Marco Avendaño
- Roberto García.

4. ¿Indique una breve descripción de sus actividades?

- Me pasan material para que lo corrija y luego este es difundido por diversos medios.
- Fotografías. Campañas publicitarias, informativas, preventivas, cobertura de eventos.
- Reportear en las distintas unidades, entrevistar a funcionarios, revisar y hacer notas periodísticas.
- Elaborar notas periodísticas, campañas y ser enlace de comunicación de otros departamentos.
- Elaboración de notas periodísticas correspondientes al sector de afiliados, búsqueda y elaboración de notas de interés, desarrollo en redes sociales.
- Atención a solicitudes de periodistas. Convocatorias de Prensa. Coordinación de conferencias de prensa.
- Documentar diferentes actividades dentro y fuera del IGSS.
- Producir cortos Institucionales y el Programa IGSS TV.

5. ¿Enumere cuáles son los objetivos del Departamento?

- Divulgar las actividades positivas que realiza la Institución. Las de servicio público se informan por medios masivos, las actividades culturales se divulgan internamente.
- Promoción y divulgación del Instituto.
- Dar a conocer los aspectos relevantes de la Institución y demás asuntos positivos.
- Cuidar la imagen Institucional. Definir los aspectos positivos. Visualizar las estrategias. Relación con medios de comunicación.
- Velar por compartir información de calidad que permita interactuar y crear un impacto positivo en nuestra audiencia.
- Dar a conocer los aspectos positivos del IGSS.
- Promover una buena imagen de la Institución.
- Divulgación y promoción de imagen Institucional.

6. ¿De qué forma se le transmiten instrucciones?

- Verbal, por escrito, reuniones, dispositivos (WhatsApp), vía telefónica, electrónica.

7. ¿Le agrada el ambiente laboral?

Si. **7**

- El clima laboral se encuentra de forma amena y productiva, adicionalmente somos un equipo de trabajo que busca resultados en equipo.
- Es tranquilo.

No. **1**

- No tenemos espacios, escritorios adecuados.

8. ¿Cómo es su relación con los demás trabajadores?

Buena. **8**

Regular.

Mala.

9. ¿Cuándo existe un problema no habitual, a quién recurre para resolver y solucionar la situación presentada?

- Jefe inmediato

10. ¿Considera que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas?

Si. **6**

- Se nos ha dotado de equipo moderno.

No. **2**

- Hace falta equipo de trabajo para mejor eficiencia.

11. ¿Puede dar alguna sugerencia que le ayude a mejorar su desempeño?

- Ninguna en particular.
- Capacitaciones.
- Creo que tenemos buenos canales de comunicación.
- Mejorar coordinación. Distribución igualitaria de trabajo.
- Reuniones periódicas con presentación de agenda, para poder nutrir de contenido los próximos proyectos a realizarse.
- Mayor comunicación entre área.

12. ¿Se le realizan evaluaciones del desempeño?

Si. **6**

No. 1

Sin respuesta. 1

13. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Si. 6

No. 2

14. ¿Reconocen su labor de alguna forma?

Si. 8

No.

15. ¿Considera que el Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informado de lo que sucede en la Institución?

Si. 8

- Existen medios o canales de comunicación adecuados.
- Contamos con redes sociales con información de interesa actual y se produce prensa, radio y TV.
- Creo que se utiliza bien los medios de comunicación interna y externa siempre hay vías de oportunidad.

Área de Protocolo / Eventos

1. ¿Puesto que desempeña?

- Asistente de eventos.
- Responsable administrativo Auditorio.
- Edecán.
- Diseñador.
- Protocolo

2. ¿A quién reporta sus actividades?

- Jefe inmediato del área de Eventos y Protocolo.

3. ¿Cuál es el nombre de su jefe inmediato?

- Juan Carlos Quintana

4. ¿Indique una breve descripción de sus actividades?

- Apoyo en montaje de eventos, manejo de base de datos invitados, envío de invitaciones.

- Verificar disponibilidad Auditorio. Ingresar al sistema solicitudes de uso de Auditorio.
- Ingreso y Egreso de papelería del área de Eventos.
- Diseñar invitaciones de eventos o toda la imagen institucional que en el evento se utilice.
- Listado de invitados. Atención a autoridades. Recepción de invitados. Elaboración de agendas protocolares. Organización de eventos protocolares.

5. ¿Enumere cuáles son los objetivos del Departamento?

- Fortalecer los vínculos entre la Entidad y el Público. Escuchar, informar y persuadir para llegar a un mutuo acuerdo.
- Fortalecer vínculo entre Institución y afiliados. Informar al afiliado sobre nuestros servicios.
- Realizar con calidez lo solicitado para cubrir los eventos.
- Poner el nombre del Instituto en alto. Demostrarle a la gente las cosas buenas del mismo. Conseguir más afiliados. Buena Publicidad para sacar adelante la Institución.

6. ¿De qué forma se le transmiten instrucciones?

- Verbal, escrita, Correo Institucional, personalmente, redes sociales.

7. ¿Le agrada el ambiente laboral?

Si. **4**

- Esto es lo que me gusta hacer y la gente es buena.
- Todos somos dinámicos y nos llevamos bien.

No.

8. ¿Cómo es su relación con los demás trabajadores?

Buena. **4**

Regular.

Mala.

9. ¿Cuándo existe un problema no habitual, a quién recurre para resolver y solucionar la situación presentada?

- Jefe inmediato, mi encargado, se resuelve inmediatamente.

10. ¿Considera que todas las herramientas proporcionadas por el Departamento son adecuadas?

Si. **4**

- Son las que pedimos y vamos a utilizar.
- Son necesarias para laborar correctamente.

No.

11. ¿Puede dar alguna sugerencia que le ayude a mejorar su desempeño?

- Dar capacitaciones.
- Agilizar un poco más las solicitudes requeridas a otras dependencias.
- Mejoramiento de equipo y salario.

12. ¿Se le realizan evaluaciones del desempeño?

Si. **4**

No.

13. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Si. **2**

No. **2**

14. ¿Reconocen su labor de alguna forma?

Si. **4**

No.

15. ¿Considera que el Departamento cuenta con los suficientes medios y canales de información para estar informado de lo que sucede en la Institución?

Si. **4**

- Porque se posee un canal de TV, periódicos, volantes que nos mantienen informados.

No.

1.3. Fotografías



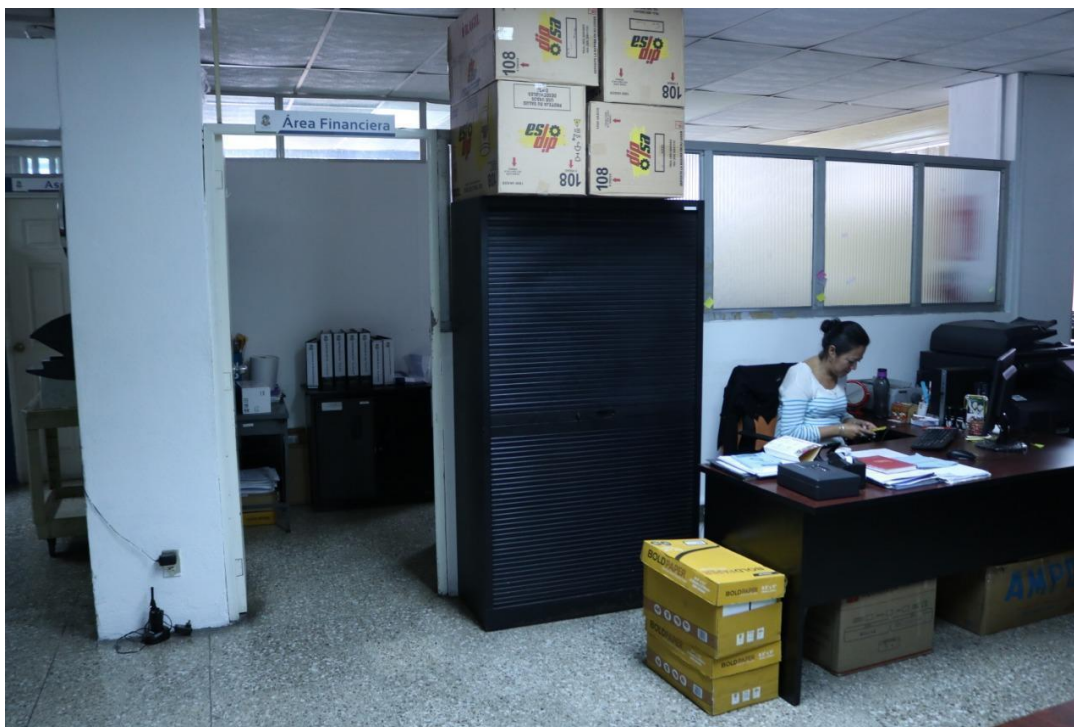
Fotografía No.12. Ingreso y recepción del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Fotografía No.13. Trabajadores del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Fotografía No.14. Ingreso a las áreas Medios de Comunicación (Prensa) y Protocolo



Fotografía No.15. Ingreso al área Administrativa Financiera



Fotografía No.16. Personal del área Administrativa Financiera



Fotografía No.17. Área Administrativa Financiera



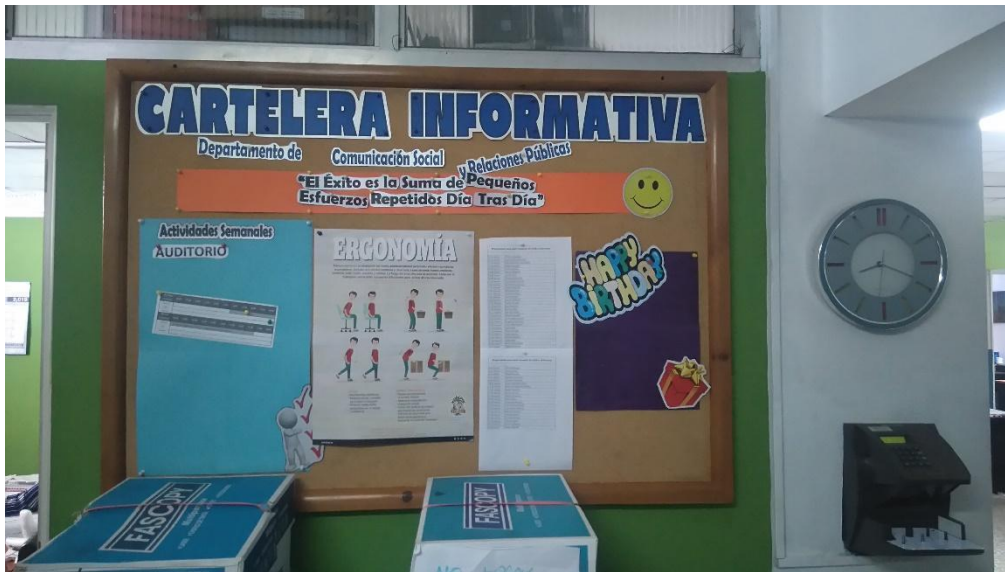
Fotografía No.18. Área de Medios de Comunicación (Prensa)



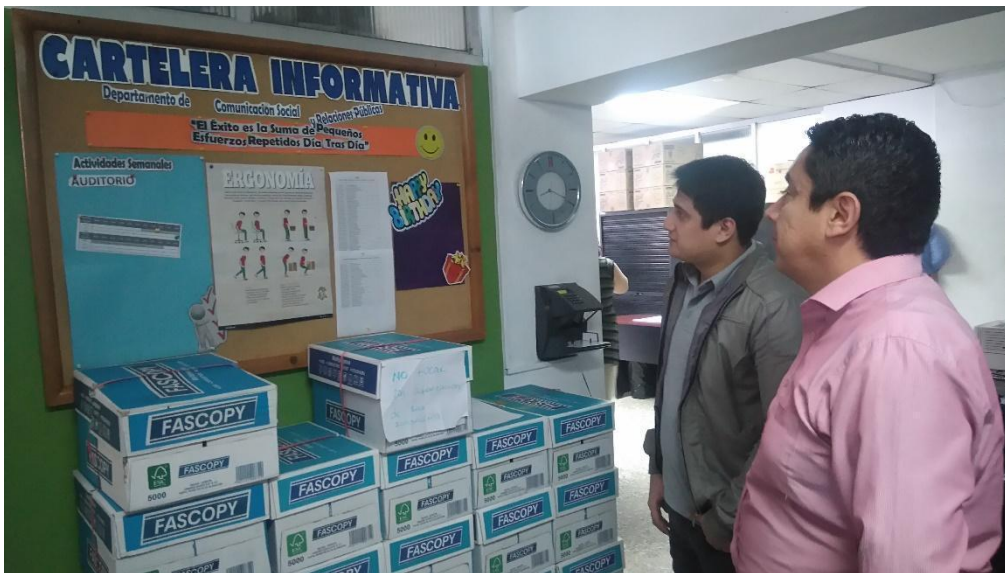
Fotografía No.19. Área de Imagen Institucional

2. Anexos del Plan de Comunicación

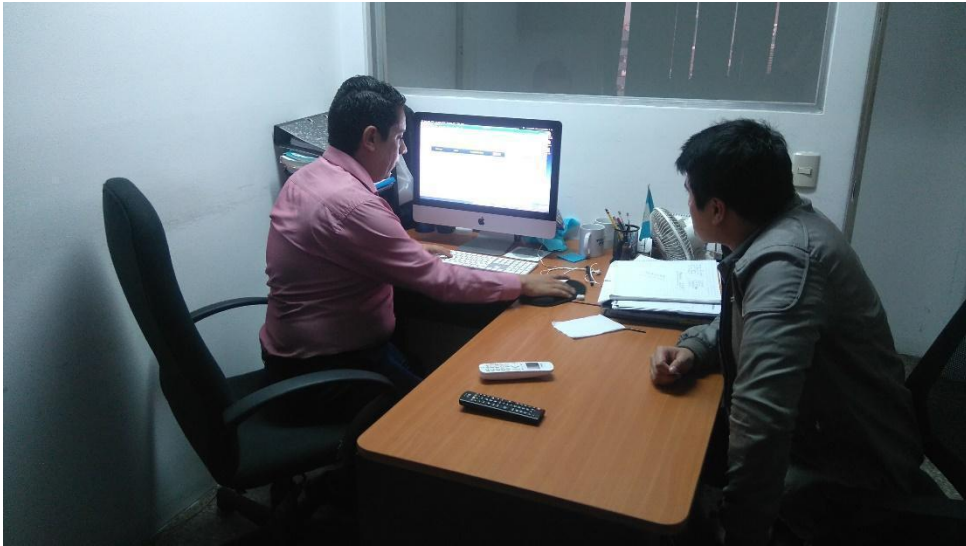
2.1. Fotografías



Fotografía No.20. Ubicación de la Cartelera Informativa sin uso del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Fotografía No.21. Epesista Francisco Javier Alvarez López y Asesor de Jefatura Julio Sosa. Revisión y análisis de la Cartelera Informativa



Fotografía No.22. Epesista Francisco Alvarez y Asesor de Jefatura Julio Sosa. Consulta para la realización del Plan de Comunicación Interna

2.2. Cotización



- Imagen – Tecnología - Publicidad -
Impresión, Rotulación y Diseño Grafico

Guatemala 09/04/2019

Cotización No. 06042019

Empresa / Persona/ Institución: Francisco Álvarez

No.	Descripción	U. Medida	Cantidad	Precio U.	Subtotal
1	Acrílico de 3mm, de 20x130cm		1	Q.650.00	Q.650.00
2	Impresión en espejo de vinil transparente, full color, con arte proporcionado. de 20x130cm.		1	Q.150.00	Q.150.00
3	Acrílico de 3mm, tamaño 21.7x27.9cm		2	Q.60.00	Q.120.00
4	Impresión en espejo de vinil transparente, full color, con arte proporcionado. tamaño 21.7x27.9cm.		2	Q.30.00	Q.60.00

Total: Q.980.00

Notas:

1. Todos los precios incluyen iva.
2. Es necesario proporcionar los artes editables.
3. Tiempo de entrega 5 días hábiles.

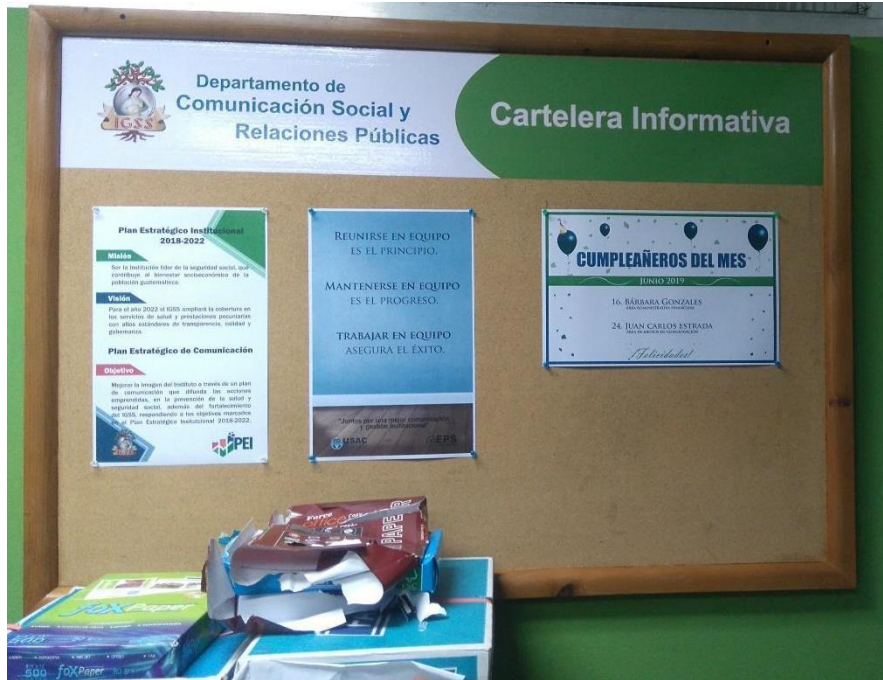
Dirección: 11 avenida 31-47 zona 12, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: (502) 5517-0015, 4211-1083
E-mail: imatecgt@gmail.com

1

Figura 27. Cotización de material para el encabezado de la cartelera informativa

3. Anexos del Proyecto desarrollado

3.1. Fotografías



Fotografía No.23. Cartelera Informativa semana 2 del 27 al 31 de mayo



Fotografía No.24. Cartelera Informativa semana 3 del 03 al 07 de junio



Fotografía No.25. Cartelera Informativa semana 4 del 10 al 14 de junio



Fotografía No.26. Cartelera Informativa semana 5 del 17 al 21 de junio



Fotografía No.27. Cartelera Informativa semana 6 del 24 al 28 de junio



Fotografía No.28. Cartelera Informativa semana 7 del 01 al 05 de julio



Fotografía No.29. Cartelera Informativa semana 8 del 08 al 12 de julio



Fotografía No.30. Cartelera Informativa semana 9 del 15 al 19 de julio



Fotografía No.31. La Misión y la Visión Institucional



Fotografía No.32. La Misión y la Visión Institucional al ingreso del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

3.2. Manual de normas de uso de la Cartelera Informativa



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE NORMAS PARA USO DE LA CARTELERA INFORMATIVA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Guatemala, julio de 2019

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN
II.	OBJETIVO DEL MANUAL
III.	OBJETIVOS DE LA CARTELERA INFORMATIVA
IV.	NORMAS.....
1.	Responsables de la aplicación del manual
2.	Responsables del uso de la cartelera informativa.....
3.	Público objetivo.....
4.	Lineamientos para publicar en la cartelera informativa
5.	Tipos de mensajes y temas a publicar
6.	Administración de la cartelera informativa.....

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas dentro de sus canales de comunicación interna cuenta con una cartelera informativa y por la importancia de dicho medio de comunicación, es necesario establecer normas para su administración y uso correcto, que permita favorecer la difusión de la información y acceso a la misma por parte del personal del Departamento.

Se recomienda la aplicación del presente manual, para garantizar que el uso de la cartelera informativa cumpla con su finalidad como medio de comunicación y consulta, a partir de los criterios básicos siguientes: consulta rápida y ordenada, actualización permanente, contenidos pertinentes y de interés para el personal.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como finalidad establecer la normativa para que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, utilice la cartelera informativa a su disposición por ser una herramienta visual que contribuye a mantener informado al personal del Departamento.

III. OBJETIVOS DE LA CARTELERA INFORMATIVA

La cartelera informativa debe cumplir los objetivos siguientes:

- a. Visibilizar información sobre actividades inherentes, como soporte o apoyo a los contenidos emitidos por otros medios de comunicación utilizados en el Departamento.
- b. Difundir información sobre temas como: actividades de la institución en las que colabora el Departamento, actividades recreativas y deportivas, mensajes motivacionales, cumpleaños del mes, información del Plan Estratégico Institucional 2018-2022.
- c. Informar sobre actividades y temas de interés, que manifiesten los responsables de área.

IV. NORMAS

1. Responsables de la aplicación del manual

- a. Personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en sus tareas de responsabilidad que se le asigne para la administración y uso correcto de la cartelera informativa.
- b. Autoridades competentes del Departamento o personas que les corresponda la divulgación de mensajes y temas a publicar.
- c. Personal del Departamento que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, intervenga en la determinación de la información.

2. Responsables del uso de la cartelera informativa

- a. La jefatura delegará el manejo en un encargado, quien asignará los espacios con criterios de uso y según el flujo de la información a difundir.
- b. El encargado asignado, será el responsable de actualizar, cumplir y manifestarse por los contenidos publicados en la cartelera informativa y velará por su correcto funcionamiento, a partir de lineamientos consignados en este manual.
- c. La información y los mensajes publicados en la cartelera informativa son responsabilidad de todos los integrantes del Departamento, cualquier irregularidad en contra de las políticas institucionales, deberá ser informada a la jefatura.

3. Público objetivo

- a. Interno: Personal que presta sus servicios en el Departamento.
- b. Externo: Personal de la Institución que por algún motivo visita el Departamento y se interesa por la información publicada en la cartelera.

4. Lineamientos para publicar en la cartelera informativa

- a. Consignar en la cartelera, información con un grado de pertinencia, actualidad e interés laboral.
- b. Publicar mensajes con contenidos útiles, veraces y de interés para el personal del Departamento.
- c. Rotar los mensajes semanal o mensualmente, según la fecha de clausura del evento o actividad a desarrollar.
- d. Publicar contenidos de carácter oficial e impacto en la vida laboral y de interés general, que involucren la participación de la actividad institucional.
- e. Publicar contenidos sin afectar la promoción y normal desarrollo de actividades internas del Departamento o que afecten la moral e integridad del personal.
- f. Omitir contenidos que atenten contra la imagen de la institución o en contra de los principios y objetivos consignados en las políticas institucionales
- g. No publicar contenidos promocionales o publicitarios sobre actividades no pertinentes a las funciones del Departamento, como: se renta habitación, venta de comida, reparación de celulares, entre otros.

5. Tipos de mensajes y temas a publicar

- a. Información institucional.
- b. Comunicados internos.
- c. Convocatorias, seminarios, eventos culturales y deportivos.
- d. Cumpleañeros del mes.
- e. Mensajes y temas motivacionales.

f. Información del Plan Estratégico Institucional 2018-2022.

6. Administración de la cartelera informativa

- a. Actualizar y renovar semanal o mensualmente la información, a menos que el evento o actividad anunciada no se haya realizado.
- b. Fijar información clara para el lector, resaltando el tema clave y sin exceso de texto.
- c. Utilizar imágenes nítidas, llamativas y bien definidas para mantener una calidad gráfica que ejerza poder visual con el entorno del mensaje.
- d. Diagramar los contenidos sin detrimento de la imagen institucional y conservar la armonía entre colores y espacios.
- e. Consignar de manera clara la fecha, lugar y hora de los eventos y convocatorias.
- f. Fijar la publicación con tachuelas y no utilizar cinta adhesiva ni pegamento.
- g. Mantener la cartelera limpia, sin rayones y solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo necesario.

3.3. Cuadro operativo de las estrategias y acciones

Semana	Fecha	Mes	Estrategias y Acciones
1	Del: 20 Al: 24	Mayo	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Diseñar el encabezado de la Cartelera Informativa del Departamento. ● Acción No. 3. Diseñar el título de las actividades semanales del Departamento. <p>Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Diseñar el afiche con los objetivos del Departamento. <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Diseñar el afiche motivacional 1 Tema: Trabajo en equipo. Mensaje: Reunirse en equipo es el principio. Mantenerse en equipo es el progreso. Trabajar en equipo asegura el éxito. ● Acción No. 3. Diseñar la tarjeta de cumpleaños digital para enviar por correo electrónico a los trabajadores.
2	Del: 27 Al: 31	Mayo	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el encabezado de Cartelera Informativa del Departamento. ● Acción No. 3. Colocar el título de las actividades semanales del Departamento en la Cartelera Informativa. <p>Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Colocar el afiche con los objetivos del Departamento en la Cartelera Informativa. ● Acción No. 1. Diseñar la presentación en acrílico de la Misión y Visión Institucional. <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 1 en la Cartelera Informativa. ● Diseñar el afiche motivacional 2 Tema: 10 errores del lenguaje corporal. ● Acción No. 2. Diseñar el afiche de cumpleaños del mes de junio. ● Acción No. 2. y No. 3. Recolección de datos de trabajadores del Departamento: Nombre, correo electrónico, teléfono, cumpleaños y área laboral.
3	Del: 03 Al: 07	Junio	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Iniciar la elaboración del Manual de normas para el uso de la Cartelera Informativa. <p>Estrategia No. 2. Fortalecimiento de la identidad institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar la Misión y Visión Institucional en el Departamento. <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 2 en la Cartelera Informativa.

			<ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar el afiche motivacional 3 <p>Tema: Trabajo en equipo.</p> <p>Mensaje: La Fortaleza del equipo está en cada miembro por separado, La fortaleza de cada miembro es el equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Colocar el afiche de cumpleaños del mes de junio en la Cartelera Informativa.
4	Del: 10 Al: 14	Junio	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Continuar con la elaboración del Normativo de uso de la Cartelera Informativa. ● Acción No. 3. Colocar la actividad Jornada voluntaria de donación de sangre. <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 3 en la Cartelera Informativa. ● Diseñar el afiche motivacional 4 <p>Tema: 8 hábitos para el éxito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 3. Enviar tarjeta de cumpleaños electrónica 16 de junio.
5	Del: 17 Al: 21	Junio	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Finalizar la elaboración del Normativo de uso de la Cartelera Informativa y evaluar su aplicación. <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 4 en la Cartelera Informativa. ● Diseñar el afiche motivacional 5 <p>Tema: Trabajo en equipo</p> <p>Mensaje: No preguntes qué puede hacer por ti el equipo, pregunta qué puedes hacer tú por el.</p>
6	Del: 24 Al: 28	Junio	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 3. Colocar la Actividad “Día Internacional del Servicio Público” <p>Obra: Al que le caiga el guante</p> <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 5 en la Cartelera Informativa. ● Diseñar el afiche motivacional 6 <p>Tema: 5 Hábitos saludables para un buen ambiente laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 2. Diseñar el afiche de cumpleaños del mes de julio. ● Acción No. 3. Enviar tarjeta de cumpleaños electrónica 24 de junio.
7	Del: 01 Al: 05	Julio	<p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 6 en la Cartelera Informativa. ● Diseñar el afiche motivacional 7 <p>Tema: 10 puntos para la gestión del tiempo.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Acción No. 2. Colocar el afiche de cumpleaños del mes de julio en la Cartelera Informativa. • Acción No. 3. Enviar tarjeta de cumpleaños electrónica 2 de julio.
8	Del: 08 Al: 12	Julio	<p>Estrategia No. 1. Refuerzo de comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción No. 2. Entregar el Normativo de uso de la Cartelera Informativa para su aplicación con la autorización de la Jefatura. <p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar el afiche motivacional 7 en la Cartelera Informativa. • Diseñar el afiche motivacional 8 Tema: Las 7 “C” de la Comunicación efectiva • Acción No. 3. Entregar la tarjeta de cumpleaños electrónica 11 de julio.
9	Del: 15 Al: 19	Julio	<p>Estrategia No. 3. Creación de herramientas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción No. 1. Colocar el afiche motivacional 8 en la Cartelera Informativa <p>Realizar evaluación del logro de los objetivos del plan para fortalecer la comunicación interna.</p>

3.4. Modelo de encuesta de evaluación



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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019

Encuesta

Este cuestionario tiene por fin evaluar las acciones llevadas a cabo durante la ejecución de las prácticas del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019. La información que proporcione será confidencial y se usará exclusivamente para efectos académicos.

1. ¿Qué opinión le merece la renovación y uso de la Cartelera Informativa del Departamento?

Excelente. _____ Buena. _____ Regular. _____

2. ¿Considera que los temas o mensajes motivacionales colocados actualmente en la Cartelera Informativa, coadyuvan en sus actividades diarias?

Si. _____ No. _____

3. ¿Es importante para usted, la renovación semanal de los temas motivacionales en la Cartelera Informativa?

Si. _____ No. _____

4. ¿Qué opina sobre la iniciativa de colocar en la Cartelera Informativa, la felicitación a los cumpleaños del mes?

Excelente. _____ Buena. _____ Regular. _____

5. Actualmente también se envían tarjetas de felicitación de cumpleaños por correo electrónico. ¿Le parece una buena acción?

Si. _____ No. _____

6. ¿Qué le parece la colocación de la Misión y Visión Institucional en la entrada al Departamento, para ser observada por los trabajadores y visitantes?

Excelente. _____ Buena. _____ Regular. _____

7. ¿El afiche con la información del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, ubicado en la Cartelera Informativa, considera que le ayuda a retroalimentar su labor de conformidad con los objetivos institucionales?

Si. _____ No. _____

8. ¿Considera importante mantener activo el uso de la Cartelera Informativa?

Si. _____ No. _____

3.5. Vaciado de encuesta de evaluación

Encuesta

Este cuestionario tiene por fin evaluar las acciones llevadas a cabo durante la ejecución de las prácticas del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019. La información que proporcione será confidencial y se usará exclusivamente para efectos académicos.

1. ¿Qué opinión le merece la renovación y uso de la Cartelera Informativa del Departamento?

Excelente. __19__ Buena. ____17__ Regular. __1__ Sin respuesta. 1

2. ¿Considera que los temas o mensajes motivacionales colocados actualmente en la Cartelera Informativa, coadyuvan en sus actividades diarias?

Si. ___35___ No. ___3___

3. ¿Es importante para usted, la renovación semanal de los temas motivacionales en la Cartelera Informativa?

Si. ___38___ No. _____

4. ¿Qué opina sobre la iniciativa de colocar en la Cartelera Informativa, la felicitación a los cumpleaños del mes?

Excelente. ___26___ Buena. ___12___ Regular. _____

5. Actualmente también se envían tarjetas de felicitación de cumpleaños por correo electrónico. ¿Le parece una buena acción?

Si. ___35___ No. ___3___

6. ¿Qué le parece la colocación de la Misión y Visión Institucional en la entrada al Departamento, para ser observada por los trabajadores y visitantes?

Excelente. ___30___ Buena. ___7___ Regular. ___1___

7. ¿El afiche con la información del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, ubicado en la Cartelera Informativa, considera que le ayuda a retroalimentar su labor de conformidad con los objetivos institucionales?

Si. ___36___ No. ___2___

8. ¿Considera importante mantener activo el uso de la Cartelera Informativa?

Si. ___37___ No. ___1___

3.6. Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada



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): Francisco Javier Alvarez López
No. Carné y DPI: 200721448 / 2358009100101
Jefe o Encargado (a): Miguel Roberto García Morales
 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Departamento de
 Comunicación Social y Relaciones Públicas
Institución o Empresa: Comunicación Social y Relaciones Públicas
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: 20 / Al: 24	Mayo	8	8	8	8	8	40 hrs.	
2	Del: 27/ Al: 31	Mayo	8	8	8	8	8	40 hrs.	
3	Del: 03 / Al: 07	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
4	Del: 10 / Al: 14	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
5	Del: 17 / Al: 21	Junio	-	8	8	8	8	32 hrs.	
6	Del: 24 / Al: 28	Junio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
7	Del: 01 / Al: 05	Julio	-	8	8	8	8	32 hrs.	
8	Del: 08 / Al: 12	Julio	8	8	8	8	8	40 hrs.	
9	Del: 15 / Al: 19	Julio							
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS								304 hrs.	

(f) 
Miguel Roberto García Morales

(f) 
M.A. Evelin Hernández – Supervisor

