

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



**“Fortalecimiento de la comunicación interna en el centro comunitario ACJ de la fundación Esfuerzo y prosperidad (FUNDAESPRO)”**

**Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura**

**Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:**

**Lidia Yolanda Cruz Villalta**

**200916703**

**Previo a portar 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 Trijillo

**Representantes Estudiantiles:**

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representantes de Egresados:**

MA. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. 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



## FUNDACIÓN ESFUERZO Y PROSPERIDAD FUNDAESPRO

Guatemala, 24 de Septiembre de 2019

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

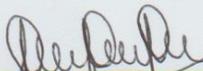
Estimado Maestro Pedroza:

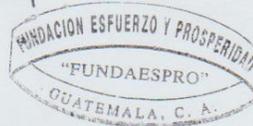
Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista Lidia Yolanda Crúz Villalta con número de carné: 200916703 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en El Centro Comunitario ACJ cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de Mayo al 16 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: Fortalecimiento de la Comunicación Interna en el Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad entregando el material respectivo y debidamente recibido por: Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).

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 \_\_\_\_\_

  
Olga Hernández  
Coordinadora General





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



Guatemala, 14 de octubre de 2019

Estudiante  
Lidia Yolanda Crúz Villalta  
Carné: 200916703  
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: **“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CENTRO COMUNITARIO ACJ DE LA FUNDACIÓN ESFUERZO Y PROSPERIDAD (FUNDAESPRO)”** El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

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

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licda. Krista Ramirez  
Supervisor EPS de Licenciatura



Lic. M. A. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura

Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://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 la vida, salud y todas sus bendiciones, por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida.**

**A MI MAMÁ (QEPD)**

**Por haberme enseñado a luchar a pesar de las adversidades, por todo su amor incondicional y por dejarme un ejemplo maravilloso y lleno de virtudes la extraño y espero que pueda ver este triunfo donde quiera que este porque por ella he llegado hasta acá.**

**A MI PAPÁ**

**Por toda su paciencia, amor y apoyo incondicional.**

**A MIS HERMANAS**

**Por todo su cariño y admiración que quizá no son de darme muchos consejos pero sé que también comparten esta alegría conmigo.**

**A MIS SOBRINAS**

**Porque por ustedes he luchado hasta el final y se den cuenta que cuando se quiere, se puede solo es cuestión de buscar los medios para lograrlo, las quiero mucho**

## AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde me he preparado profesionalmente.

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

Al **M.A. LUIS PEDROZA** gracias por brindarme un apoyo oportuno y especial en este proyecto.

A **MSC. SERGIO MORATAYA**, agradecimiento especial por brindarme el espacio en nuestra querida ECC.

A las personas de FUNDAESPRO especialmente a **SARA JUÁREZ Y SILVIA QUISQUINAY** por todo su apoyo durante mi ejercicio profesional.

A toda **MI FAMILIA** por motivarme a seguir adelante. Los amo con todo mi corazón.

A mis amigos **MARIAM Y JORGE** por todo su apoyo incondicional durante los años de estudio, por su amistad y todo su cariño. Los quiero mucho.

A la familia **DÍAZ FUENTES** Por todo su apoyo incondicional, por hacerme parte de su familia y compartir esta emoción y alegría junto a mí.

A **LICDA. KRISTA RAMÍREZ**, por motivarme a no darme por vencida, por su comprensión y apoyo cuando lo necesité.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN .....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO .....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1. Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivos Específicos .....	2
1.2. LA INSTITUCIÓN.....	2
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas .....	2
1.2.3. Antecedentes .....	2
1.2.4. Departamentos .....	4
1.2.5. Misión.....	5
1.2.6. Visión .....	5
1.2.7. Objetivos Institucionales .....	6
1.2.8. Público Objetivo.....	6
1.2.9. Organigrama .....	7
1.3 METODOLOGÍA .....	8
1.3.1. Descripción del Método.....	8
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección .....	9
1.3.3. Cronograma del diagnóstico .....	10
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	11
1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas .....	17
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	22
1.5.1. Fortalezas .....	22
1.5.2. Oportunidades .....	22
1.5.3. Debilidades .....	23
1.5.4. Amenazas.....	23

## CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	24
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	24
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	24
2.2.1. OBJETIVO GENERAL .....	24
2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
2.3. PÚBLICO OBJETIVO .....	24
2.4. MENSAJE .....	25
2.5. ESTRATEGIAS .....	25
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	27

## CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	30
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	30
3.1.1. Financiamiento.....	30
3.1.2 Presupuesto .....	30
3.1.3 Beneficiarios .....	31
3.1.4 Recursos Humanos.....	31
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción .....	32
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	32
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	35
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	36
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES .....	38
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	39
BIBLIOGRAFÍA .....	41
E GRAFÍA.....	42
ANEXOS.....	43

## **Resumen**

**Nombre de la institución:** Fundación esfuerzo y prosperidad (FUNDAESPRO)

**Nombre del proyecto:** “Fortalecimiento de la comunicación interna en el centro comunitario ACJ de la fundación Esfuerzo y prosperidad (FUNDAESPRO)”

### **Objetivos del proyecto:**

**General:** Presentar un plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna en el Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)

#### **Específicos:**

- Incentivar la responsabilidad dentro del ámbito laboral.
- Reforzar la comunicación interna para un mejor desempeño laboral.
- Fortalecer el ambiente laboral por medio de un taller participativo que propicie el trabajo en equipo.
- Fomentar valores con el fin de eliminar barreras en la comunicación interna.

Se realizó un proyecto comunicacional en el Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) para reestructurar la comunicación interna del personal administrativo y participantes.

El proceso de diagnóstico consistió en una investigación mixta donde se utilizó la metodología cualitativa y cuantitativa, al igual que métodos deductivos e inductivos, lo cual determinó el problema comunicacional del Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)

Se planificaron varias estrategias para mejorar las problemáticas comunicacionales encontradas en el diagnóstico, partiendo de los puntos más débiles en el ámbito comunicacional dentro del Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).

Para la ejecución del plan de comunicación se obtuvo la participación de las coordinadoras y participantes del centro comunitario ACJ logrando obtener resultados efectivos en las actividades realizadas a través del proyecto de comunicación interna.

## **1. Introducción**

El presente proyecto de comunicación se realizó en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A continuación se presenta un proyecto de comunicación interna el cual consta de tres etapas: Diagnóstico Comunicacional, Plan de Comunicación y Proceso de Ejecución.

**Diagnóstico Comunicacional:** En este proceso se le solicito la autorización a la Licda. Olga Hernández, Gerente General de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) su autorización para realizar el Ejercicio de Práctica Supervisada de Licenciatura (EPSL) en esta institución. Se inició el proceso de investigación con el diagnóstico donde se determinaron las deficiencias comunicacionales que existían en dicha institución.

**Plan de Comunicación:** La estrategia comunicacional que se implementó en esta institución se enfocó en resolver las deficiencias de la comunicación interna encontradas en el diagnóstico. En este plan se tomaron en cuenta los datos generales del proyecto como las estrategias y acciones que se implementarían, tomando como base lo encontrado dentro del diagnóstico de comunicación.

**Proceso de Ejecución del proyecto:** Esta fase consistió en la ejecución del plan perfilado en la fase anterior para hacer realidad las soluciones a los problemas de comunicación encontrados dentro del Centro Comunitario ACJ. Para dicha fase se describe cada una de las acciones y estrategias programadas dentro del cronograma de actividades.

Relativamente en esta fase de ejecución se desarrolló la organización y ejecución de actividades para el reforzamiento de la responsabilidad laboral dentro de la institución antes mencionada, cabe mencionar que dichas actividades fueron realizadas sin ningún inconveniente y en el tiempo establecido.

## **2. Justificación**

El presente plan de comunicación interna es de vital importancia para solventar los problemas comunicacionales existentes dentro del Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo Y prosperidad (FUNDAESPRO). Los cuales crean barreras que influyen de manera negativa en todos los procesos laborales que se ejecutan de manera interna.

La información relevante que conlleva la realización de este plan de comunicación es el reforzamiento del conocimiento acerca del trabajo en equipo que se maneja en todas las áreas laborales dentro del Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esperanza Y prosperidad (FUNDAESPRO), ya que por ser colaboradores de distintas ONGS los empleados tienen problemas de comunicación. De igual manera se brindará información acerca de lo importante que es la responsabilidad en el ámbito laboral dentro de esta institución.

La razón para llevar a cabo este plan de comunicación es el mejoramiento de las relaciones laborales entre las coordinadoras de dicho centro comunitario y es por eso que el presente plan de comunicación es pertinente dentro de la institución por ser un proyecto que trae consecuencias positivas en el ámbito comunicacional, las cuales eliminarán barreras que distraen a los empleados a trabajar por los objetivos laborales de la institución.

Como parte del compromiso social se necesita la ejecución de proyectos en el área de comunicación. Se realizó una investigación dentro del Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esperanza Y prosperidad (FUNDAESPRO) partiendo de un diagnóstico comunicacional en el que se descubren deficiencias que afectaban el desarrollo de la institución, por medio de encuestas y entrevistas realizadas al personal, esta información se utilizó como base al momento de realizar una radiografía institucional interna.

## **Capítulo I**

### **1. Diagnóstico.**

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

##### **1.1.1. Objetivos generales:**

Diagnosticar el nivel de la comunicación interna en el Centro Comunitario ACJ de la Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).

##### **1.1.2. Objetivos específicos:**

- Evaluar cómo se encuentra la comunicación entre los colaboradores del centro comunitario ACJ de la Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)
- Observar en qué ambiente se desenvuelven cada colaborador dentro de sus funciones y cómo lo perciben los beneficiarios de dicho centro, para poder identificar las necesidades comunicacionales.
- Diagnosticar por medio de encuestas y entrevistas los problemas de comunicación interna que ellos hayan detectado.

## **1.2. Institución.**

.Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).

### **1.2.1. Ubicación Geográfica.**

La Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) se encuentra ubicada en Oficinas centrales: 9na calle “A” 1-42 zona1, Centro Comunitario Amatitlán: 2da Avenida 4-08, colonia Villas del Rio Amatitlán.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.**

El proyecto FUNDAESPRO – CONVIVIMOS lo conforma un consorcio de ONG’S: Mercy Corps, Fe y Alegría, IEPADES, Flacson y FUNDAESPRO.

### **1.2.3. Antecedentes o Historia.**

La Fundación Esfuerzo y Prosperidad -FUNDAESPRO- es una organización de mujeres pobladoras de las áreas urbanas, fundada 25 años atrás (en el año 1989), que tiene sus orígenes a partir del apoyo mutuo entre pobladores que habitan en áreas marginadas sin urbanizar o catalogadas como de riesgo a la ocurrencia de desastres. En la actualidad la cobertura de trabajo abarca sesenta y cuatro comunidades urbanas marginadas, ubicadas en los territorios de cuatro municipios del departamento de Guatemala.

El contexto de gobierno en que surgió Fundación Esfuerzo y Prosperidad -FUNDAESPRO- estaba dominado por la reducción del gasto público que, en la problemática urbana, se manifestó argumentando la ilegalidad de la forma de acceso –la toma de tierras- para que la política del gobierno fuera de negación de recursos públicos para la construcción de la infraestructura de servicios básicos y de ampliación de cobertura o mejoramiento de servicios públicos fundamentales como salud, educación, nutrición. Desde entonces las políticas gubernamentales de inversión pública en proyectos urbanísticos no han tenido un papel importante en la facilitación de condiciones para superar la situación precaria de familias que habitan en estas zonas marginadas.

En este contexto de falta de apoyo gubernamental, la actitud de las mujeres fue buscar soluciones mediante la organización trascendentes al reclamo del acceso a la tierra, actitud que facilitó el surgimiento de Fundación Esfuerzo y prosperidad-FUNDAESPRO-. Las mujeres, por el papel que les corresponde ejecutar en el sistema social, afrontan los problemas familiares de manera directa. Por esta razón, ellas asumieron la responsabilidad de la atención de las necesidades básicas de la vida del grupo familiar. Así, se revelaron unos intereses particulares de las mujeres para proteger la vida familiar mediante la acción organizada para acceder a los conocimientos básicos de prevención en salud y saneamiento del medio. El valor de la experiencia de la organización en salud a su vez las motivó a elevar sus niveles de escolaridad y a buscar desarrollar proyectos de otro tipo para el beneficio colectivo.

Luego de toda esa iniciativa a querer empoderar a la mujer nace el proyecto FUNDAESPRO – CONVIVIMOS para poder llegar a niños y jóvenes. Es un proyecto innovador de cinco años orientado a la prevención de violencia. Su objetivo es fortalecer las capacidades del Gobierno, Municipalidades, la sociedad civil y actores comunitarios para abordar las causas y consecuencias de la violencia, mediante enfoques integrales de prevención.

En asocio con: la Fundación Educativa Fe y Alegría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales -FLACSO-, Mercy Corps y el Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible -IEPADES- con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID-.

Los programas y proyectos de -FUNDAESPRO- actualmente cubren el departamento de Guatemala, especialmente Mezquital, Mixco, Villa Canales, Boca del Monte, en Amatitlán comunidades como Prado I (sector 1), Prado II (sector 2 y 3) Línea Férrea(sector 1), Cerro Corado (Sectores 1, 2, 3, 4, 5 y 6), por lo que la labor de los proyectos y programas de la fundación reafirman la constante de crecimiento para cubrir más áreas dentro del país.

#### **1.2.4. Departamentos.**

A continuación se presenta la organización de los departamentos y jerarquías para establecer líneas de autoridad y delimitar responsabilidad de cada empleado, con referencia de los lineamientos internos de fundación Esfuerzo y Prosperidad-FUNDAESPRO-.

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

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

Honor y vigilancia: vela por el cumplimiento del objetivo y valores de la fundación siendo estos: Objetivo, Contribuir a mejorar las condiciones de vida especialmente en salud preventiva, educación, gestión del riesgo y desarrollo económico de los grupos vulnerables de las comunidades urbanas marginadas de Guatemala.

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

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

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

#### **1.2.5. Misión.**

##### **De la Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)**

Velar por la participación activa de la comunidad especialmente de la niñez, juventud y las mujeres en los diferentes proyectos de desarrollo comunal, como un medio para promover el autodesarrollo de la comunidad y de sus miembros. Manteniendo relaciones de solidaridad y colaboración con otras organizaciones que promueven el desarrollo comunitario, impulsando la participación en el desarrollo integral con especial atención al acceso a salud y educación de calidad y empleo digno de las comunidades marginadas con especial atención los grupos más vulnerables como son niños, jóvenes, mujeres indígena y mestiza.

#### **1.2.6. Visión.**

##### **De la Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)**

La Fundación Esfuerzo y Prosperidad es una organización, comunitaria, de carácter privado, sin fines de lucro, sin fines políticos partidarios, laica en la que pueden participar todos los pobladores de las áreas precarias urbanas y rurales del país, sin hacer distinción de creencias religiosas, raza, origen, sexo. Es fraterna, solidaria y humanista. Se fundamenta en el espíritu comunitario. Somos una organización de base integrada por mujeres, conscientes de su realidad comunitaria, y formadas como REPROINSAS, que unen esfuerzos para mejorar la calidad de vida de sus propias familias y de la comunidad.

### **1.2.7. Objetivos institucionales.**

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

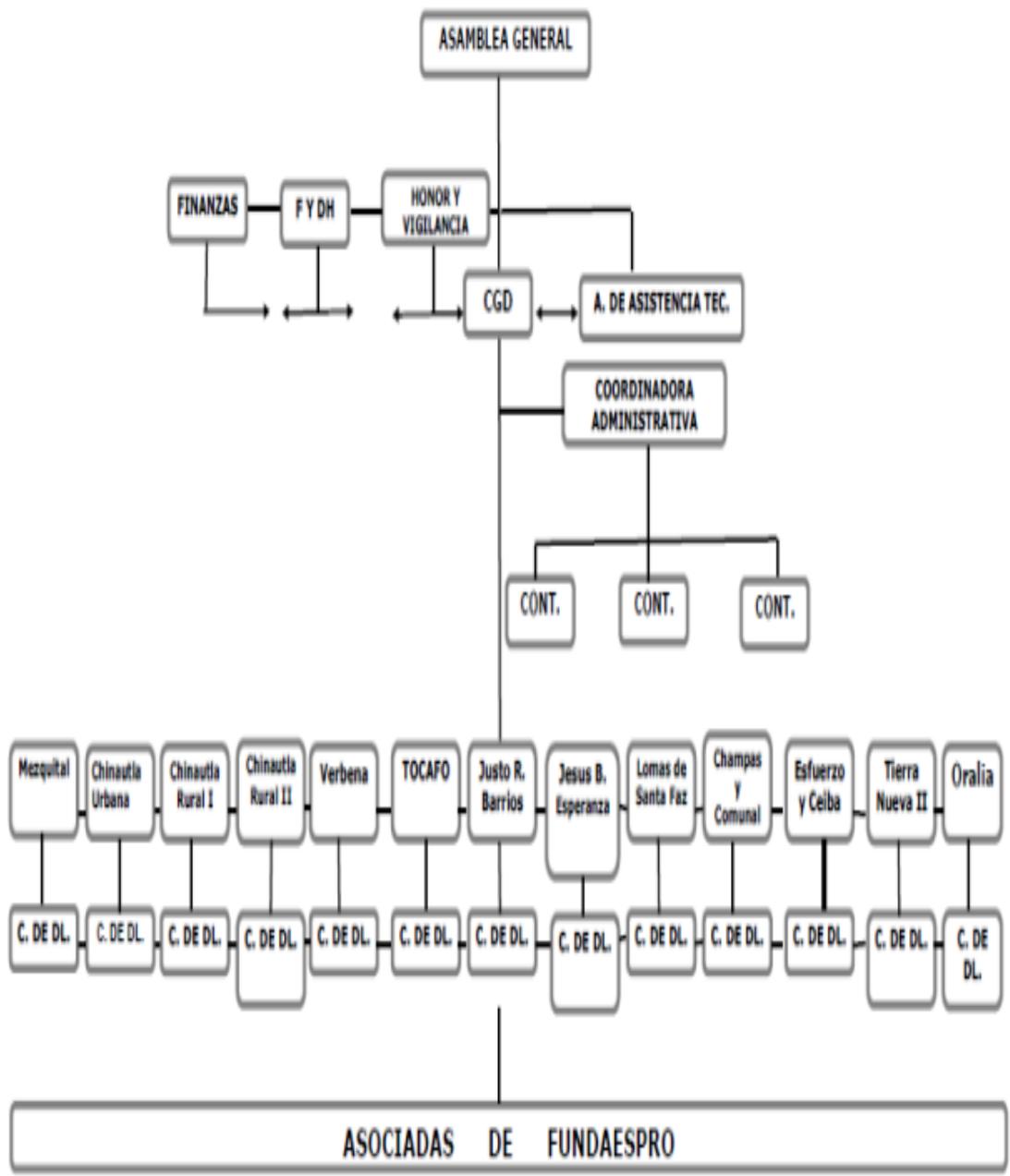
Generar procesos de desarrollo integral, plenamente participativos con los grupos comunitarios como parte de la sociedad civil que trasformen con sus acciones la condición de vida de los pobladores.

### **1.2.8. Público objetivo.**

El público objetivo de la Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) son las comunidades marginadas con especial atención los grupos más vulnerables como son niños, jóvenes, mujeres indígena y mestiza.

### 1.2.9. Organigrama.

La estructura funcional administrativa de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad -FUNDAESPRO-, conforme a los puestos apropiados que solicita la labor de la fundación, está organizada de la siguiente forma.



**Fuente: Sección de Planificación de la Fundación: Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).**

## **1.3. Metodología**

### **1.3.1 Descripción del método.**

Piñola explica el método como “la forma o procedimiento de ejecutar el proceso de investigación.”(Piñola, 2011).La metodología es la que guía a la investigación y así obtener los resultados que se quieren alcanzar.

Según (Vásquez, 2003, P. 33) “define la metodología como la estrategia que se sigue en el estudio de algo. En la investigación, la metodología a seguir se basará en el uso de los métodos y técnicas adecuados al objeto de nuestro estudio para utilizar una adecuada estrategia en el tratamiento del tema o problema.”

En los últimos años se han enfrentado diversas corrientes filosóficas en la metodología, en cuanto a qué esquemas son más ventajosos y útiles que otros, dependiendo del propósito de un estudio o investigación que se realiza, las corrientes o enfoques más comunes son: cuantitativa (deductivo), cualitativa (Inductivo) y mixto.

Para la realización del presente diagnóstico se utilizó la metodología mixta, debido a que este tipo de método inductivo-deductivo reúne las ventajas de ambos enfoques y más completo a la investigación, que permite observar una realidad desde varias dimensiones, es flexible y, por supuesto integral (Piñola, 2011, p.17). Asimismo se utilizó una metodología de campo ya que se realiza sobre la base del contacto y vivencia directa en el lugar del fenómeno a investigar (Piñola, 2011, p.15).

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

De acuerdo con la metodología utilizada surgieron las siguientes herramientas y/o instrumentos para la recolección de datos más precisos e información más amplia.

- **Observación:**

Para iniciar con este diagnóstico se utilizó la técnica de la observación directa, según (Piñola, 2011, p.47), “Directa si el sujeto que observa está presente ante el fenómeno...; o si está involucrado”. Con respecto a la experiencia que la epesista ha tenido durante sus visitas al Centro Comunitario ACJ y en las cuales ha sido testigo de las deficiencias de la comunicación interna en dicho Centro. El instrumento utilizado en la observación directa fue una ficha de campo.

- **Documentación:**

Esta ficha permitió la recopilación de datos, de acuerdo a las consultas de Planes Operativos Anuales (POA) y documentos elaborados por la fundación donde plasma su organización de los diferentes programas de apoyo que ofrece.

- **Entrevistas:**

Se eligió la entrevista como técnica de investigación debido a que es uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, ya que se puede definir como “el arte de escuchar y captar información” (Münch, Lourdes, 1988:61). Por cual permitió la recopilación de datos, con las coordinadoras de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) y conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- **Encuestas:**

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Sampieri, 2003). Existen dos maneras de obtener información por medio del instrumento de la encuesta: la entrevista y el cuestionario (Canales, 1999). Para este diagnóstico se utilizó el cuestionario para la recolección de

datos, dirigida a los beneficiarios y colaboradores (representantes de los COCODES) del Centro comunitario ACJ, la cual consistieron con 8 preguntas cerradas y 1 abierta que radicaron en el planteamiento de los aspectos considerados oportunos a tomar en cuenta en este diagnóstico.

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL MES DE ENERO Y FEBRERO 2018.					
ACTIVIDADES	Enero/ Febrero				
	14 al 18	21 al 25	28 al 29	30 al 31	01 al 12
Asistir al Propedéutico del Diagnostico					
Solicitud de prácticas en FUNDAESPRO. Inicio de recopilación de datos y observación					
Entrega del formulario para solicitud de prácticas. Recopilación de datos y primera entrevista.					
Entrega de carta a la Institución.					
Ultimo dia de observación. Elaboración de encuestas y entrevistas y realización de diagnóstico.					
Análisis de datos, encuestas y vaciado de información. Entrega de diagnóstico. Entrega de carta de aprobación de las prácticas					

Fuente: tabla elaborada por la epeista Lidia Yolanda Cruz Villalta (2019).

## **1.4 Recopilación de datos.**

### **Guía de Observación**

Durante la observación a la Fundación Esfuerzo y Prosperidad FUNDAESPRO en el Centro Comunitario ACJ, Amatitlán, se pudo constatar que no existen líneas telefónicas fijas, las coordinadoras cuentan con un teléfono celular de equipo, la señal de internet se cae o se satura, lo que dificulta la comunicación tanto interna como externa, no existe una página web que los describa como fundación,, la redacción en los documentos oficiales en ocasiones no es clara y concisa.

### **Guía de Observación Directa**

**Lugar** Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS

**Fecha:** 23 de enero de 2019

**Hora:** de 14:00 a 17:00 horas

**Grupo a observar:** Coordinadoras del Centro

**Objetivo:** Analizar la comunicación interna dentro del Centro Comunitario

#### **Acciones a evaluar:**

Conversando con las coordinadoras del Centro, se pudo observar que la mayoría de información que llega de oficinas centrales, es comunicada a través de correo electrónico (oficios, circulares, providencias), ellas confirman de enterados con otro correo, en ocasiones la información no se hace efectiva ya que la señal del internet no es muy buena y la información llega retrasada.

Existen fallas de comunicación externa debido a que la información llega retrasada, los beneficiados no se enteran a tiempo de los programas que periódicamente se inauguran para la formación de líderes comunitarios.

### **Guía de Observación Directa**

**Lugar:** Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS

**Fecha:** 24 de enero de 2019

**Hora:** de 14:00 a 17:00 horas

**Grupo a observar:** Colaboradores del Centro Comunitario

**Objetivo:** Analizar la comunicación interna dentro de este grupo

**Acciones a evaluar:**

La coordinadora municipal tuvo reunión en oficinas centrales el 23 de enero, y el martes 24 de enero, reunió a todos los colaboradores para informarles las instrucciones para realizar los programas, dadas por el consejo directivo y coordinación general.

Dentro de este salón de reuniones, no existe cartelera informativa, algunos oficios circulares son pegados en la pared, donde pasan desapercibidos por el personal.

Este grupo lo integran las alfabetizadoras que colaboran con CONALFA y las lideresas representantes de los COCODES, de las áreas vulnerables en Amatitlán, se observó también que dentro de este grupo no hay una organización propia sino dependen al cien por ciento de la coordinadora municipal, entonces no saben claramente cuáles son sus funciones.

### **Guía de Observación Directa**

**Lugar:** Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS

**Fecha:** 01 de febrero de 2019

**Hora:** de 14:00 a 17:30 horas

**Grupo a observar:** grupo de beneficiarios de los programas del Centro Comunitario

**Objetivo:** Analizar la comunicación interna dentro de este grupo de personas

**Acciones a evaluar:**

Este día fue la inauguración de todos los programas de apoyo del centro comunitario, entre ellos el programa educativo de primaria acelerada, básicos por madures, gastronomía, y zumba, etc. Se aprovechó la oportunidad para presentar a la epesista como colaboradora durante el año 2019 junto a otros epesistas.

Al tener una observación directa con todos los beneficiarios, se observó que la correspondencia ingresa a través de las coordinadoras del centro quienes guían a los beneficiarios con indicaciones verbales y escritas, para ellos si existe una cartelera informativa en el pasillo y colocan los oficios de interés para todas las personas.

La forma de redactar los documentos oficiales provoca una barrera de comunicación, ya que la mayoría de beneficiarios tiene un nivel académico bajo, entonces no se capta la información como se debería. En ocasiones atrasa el trabajo y dificulta el cumplimiento de los requerimientos, porque se tiene que explicar a uno por uno lo que se pretende hacer. Se pudo observar que ningún beneficiario acude a los medios electrónicos para informarse ya que no están muy familiarizados con la tecnología y un factor que desfavorece a la comunicación.

### Resultados basados en la observación y la experiencia

<u>No.</u>	<u>Aspectos</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>
1	Son personas que llevan años trabajando en la fundación	x	
2	Existen carteleras informativas		x
3	Existe capacidad de diálogo entre las personas	x	
4	Existen barreras de comunicación	x	
5	La comunicación entre jefes y subalternos es buena	x	
6	Existen líneas telefónicas en la empresa		x
7	Existe manual del empleado		x
8	Las coordinadoras mantienen reuniones (por lo menos una vez a la semana) con sus colaboradores para mejorar la información interna del centro comunitario	x	
9	Cuando solicitan información, las coordinadoras la entrega a tiempo		x
10	Existe atención cordial de parte de las coordinadoras	x	

**Fuente:** tabla elaborada por la epesista Lidia Yolanda Cruz Villalta (2019)

**Ficha de las entrevistas.**

<b>Ficha de Entrevista</b>	
<b>Tema de la entrevista:</b>	“Comunicación interna”
<b>Fecha:</b>	Martes 29 de enero del año 2019
<b>Lugar:</b>	Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS
<b>Nombre del entrevistado:</b>	Silvia Quisquinay
<b>Puesto:</b>	Coordinadora Municipal de FUNDAESPRO
<b>Objetivo:</b>	Conocer los problemas comunicacionales del Centro
<b>Medio:</b>	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”

**Fuente: Lidia Cruz.**

<b>Ficha de Entrevista</b>	
<b>Tema de la entrevista:</b>	“Comunicación interna”
<b>Fecha:</b>	Viernes 01 de febrero del año 2019
<b>Lugar:</b>	Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS
<b>Nombre del entrevistado:</b>	Sara Victoria Juárez Mejía
<b>Puesto:</b>	Facilitadora Comunitaria para mujeres líderes de las comunidades
<b>Objetivo:</b>	Conocer los problemas comunicacionales del centro

<b>Medio:</b>	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”
---------------	--

<b>Ficha de Entrevista</b>	
<b>Tema de la entrevista:</b>	“Comunicación interna”
<b>Fecha:</b>	Lunes 04 de febrero del año 2019
<b>Lugar:</b>	Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS
<b>Nombre del entrevistado:</b>	Sindy Marixabel Albizures Estrada
<b>Puesto:</b>	Facilitadora comunitaria para niños y jóvenes
<b>Objetivo:</b>	Conocer los problemas comunicacionales del centro
<b>Medio:</b>	La entrevista fue capturada por una “Grabación de voz”

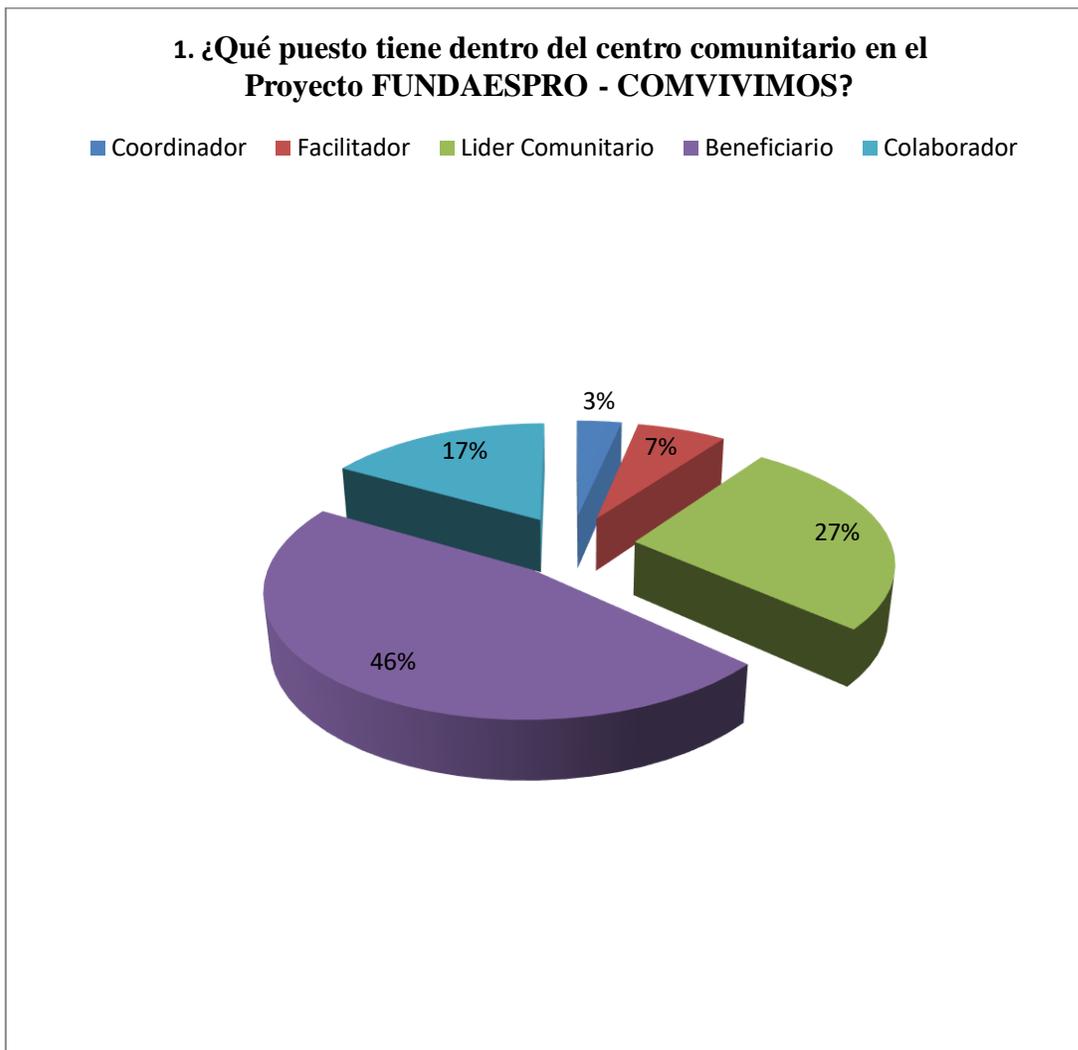
### **Resultados de las entrevistas.**

Según las entrevistadas del Centro Comunitario ACJ proyecto FUNDAESPRO - CONVIVIMOS, la comunicación es muy importante dentro de una institución, ya que es una herramienta principal para cumplir con los propósitos del centro. La comunicación fluye a través de las planificaciones realizadas bimensual y trimestralmente interna y externamente, para comunicarse utilizan correo electrónico y teléfonos celulares personales, ya que no cuentan con telefonía fija debido a la falta de presupuesto, la falta de recurso debilita la comunicación. La comunicación interna es un factor al que no le toman mucha importancia debido a la falta de recurso, a los mandos superiores de la fundación se les dificulta un poco este aspecto ya que una sola vez al mes se reúnen a nivel general por la ubicación geográfica del centro comunitario ,Asimismo indican que les gustaría tener apoyo para mejorar la comunicación interna con los colaboradores, para dar un mejor servicio tanto a los beneficiarios como a todas las personas que visitan el centro.

#### 1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.

Se tomó como muestra a 30 personas del Centro Comunitario ACJ, obteniendo los siguientes resultados.

**Gráfica No.1**



**Elaboración:** Lidia Cruz, febrero 2019.

**Interpretación:** La grafica 1 refleja que la mayoría de personas encuestadas fueron beneficiarios del Centro Comunitario.

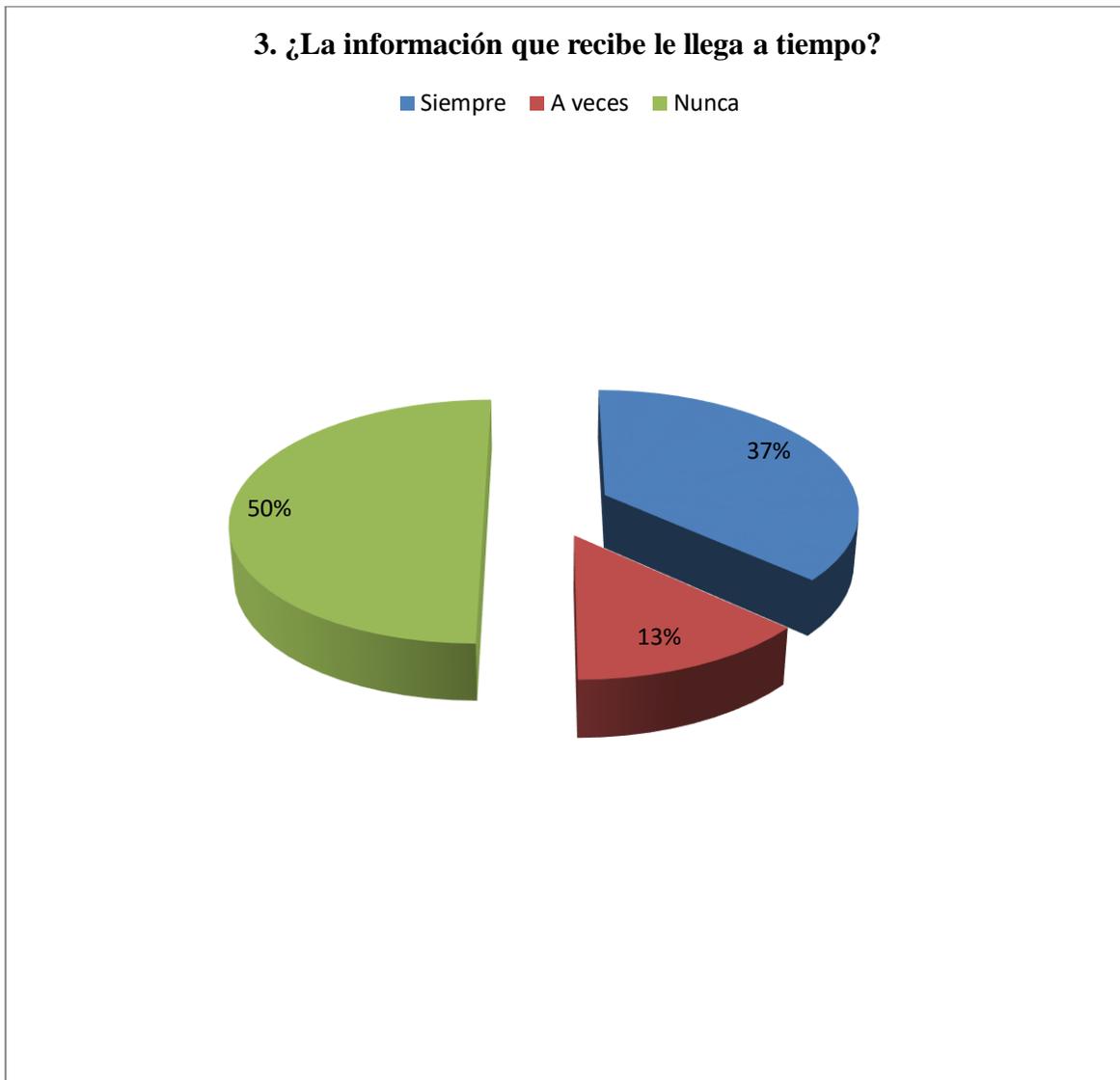
## Gráfica No.2



**Elaboración: Lidia Cruz, febrero 2019.**

**Interpretación:** La grafica 2 demuestra que el 40% de los encuestados son informados por medio de llamadas telefónicas y que la tecnología no está muy familiarizada con ellos.

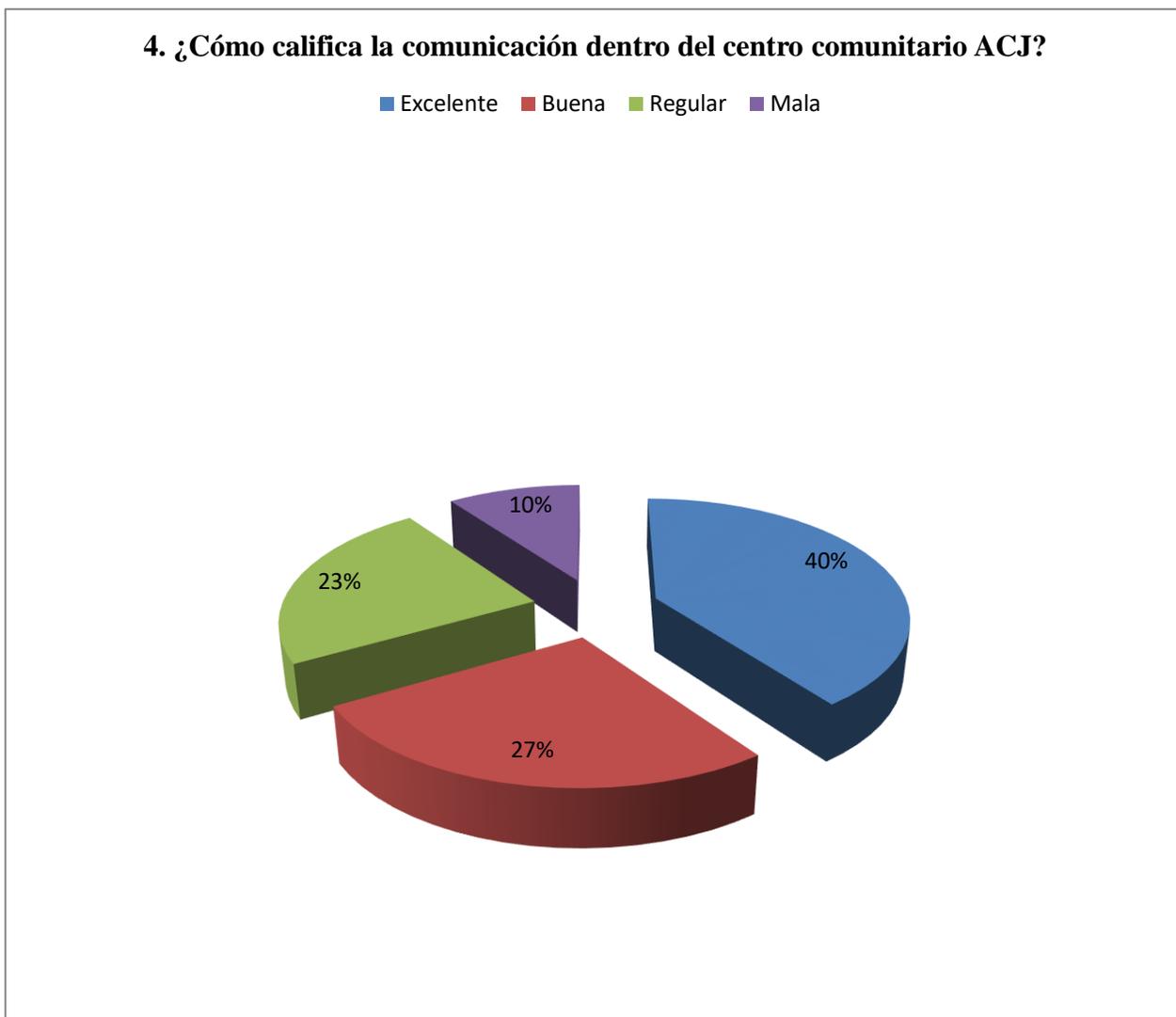
### Gráfica No.3



**Elaboración: Lidia Cruz, febrero 201.**

**Interpretación:** La grafica 3 demuestra que el 50% de los encuestados nunca recibe la información a tiempo por las misma limitaciones en la forma de comunicación.

#### Gráfica No.4



**Elaboración: Lidia Cruz, febrero 2019.**

**Interpretación:** La grafica 4 demuestra que el 40% de los encuestados coinciden que la comunicación dentro del centro comunitario es buena pero no excelente y el 10% considera que es mala dicha comunicación.

**Gráfica No. 5**



**Elaboración: Lidia Cruz, febrero 2019.**

**Interpretación:** La grafica 5 demuestra que el 83% de los encuestados considera importante la creación de un departamento de comunicación dentro del centro comunitario y que el 7% no tiene idea de que se trata dicho departamento.

## **1.5. Radiografía de la Institución.**

Gracias a los instrumentos y herramientas utilizadas en este diagnóstico, se pudo encontrar las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, haciendo énfasis en la comunicación interna que implementa el Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).

### **1.5.1 FORTALEZAS**

- Existe una comunicación interna formal, a través de oficios, circulares, memos, afiches, reuniones informativas.
- Cada semana las coordinadoras del centro comunitario se reúnen para planificar las actividades que tendrán durante toda la semana y así poder brindar una información acertada.
- La comunicación verbal es la más efectiva, y hacen que se le dé prioridad a solicitudes de los beneficiarios del centro comunitario.
- Cada uno de los beneficiarios sabe a quién acudir cuando tienen alguna duda o queja del centro comunitario.
- Las encargadas del centro comunitario hacen lo posible por poder atender a todos los beneficiarios y brindarles la información de la mejor manera.

### **1.5.2 OPORTUNIDADES**

- Abrir una línea de comunicación personal y directa con cada uno de los colaboradores del centro comunitario.
- Crear buenas herramientas para dar a conocer la información y que se vuelva una comunicación.
- Crear el departamento de comunicación dentro del centro comunitario y así facilitar y fortalecer la comunicación con todos los grupos que se trabaja.
- Empoderar a las mujeres en las comunidades de intervención, promoviendo la participación activa de las mismas en las acciones de desarrollo local

- Formar grupos juveniles de intervención en las acciones de desarrollo local, permitiendo que se involucren en las actividades comunitarias

### **1.5.3 DEBILIDADES**

- La comunicación dentro del centro muchas veces es solo de una vía.
- no hay comunicación bilateral y cada grupo depende de una sola persona para que le pueda decir que hacer dentro del centro.
- No existe una comunicación afectiva, ya que algunas veces las instrucciones no son muy claras y utilizan palabras rebuscadas.
- No hay incentivos de coordinación general hacia los colaboradores.
- La falta de herramientas e insumos (red, internet, saldo en las líneas telefónicas, la distancia de una sección a otra) hace que la comunicación no llegue en el tiempo establecido.

### **1.5.4 AMENAZAS**

- Existe mucha comunicación informal, los chismes causan problemas dentro del centro.
- Se cumple con la función de informar, pero no de la función de comunicar; por lo que ocasiona atrasos en la entrega de información y conflictos entre los beneficiarios.
- Por ser área vulnerable a la violencia y forma de comunicarse con los jóvenes específicamente tiene que ser meditada antes de crear un problema con ellos.
- La desinformación dentro del consorcio con las ONG'S causa que los beneficiarios no sepan en que programa asistir ya que no se traslapan los horarios.

## **Capítulo II**

### **2. Plan de comunicación**

#### **2.1 Antecedentes:**

Hasta la presente fecha en el Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO) no cuenta con antecedentes de algún otro plan comunicacional que se llevara a cabo en años anteriores. Por lo tanto este plan de comunicación interna es el primero que se trata de ejecutar para solucionar problemas en el área interna laboral.

#### **2.2 Objetivos de Comunicación**

##### **2.2.1 Objetivo General**

Presentar un plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna en el Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)

##### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Incentivar la responsabilidad dentro del ámbito laboral.
- Reforzar la comunicación interna para un mejor desempeño laboral.
- Fortalecer el ambiente laboral por medio de un taller participativo que propicie el trabajo en equipo.
- Fomentar valores con el fin de eliminar barreras en la comunicación interna.

#### **2.3 Público objetivo**

Publico Interno: Todas las personas que laboran dentro del Centro Comunitario ACJ

Publico externo: Todas las personas que visitan el Centro Comunitario ACJ

INTERNO		EXTERNO	
<b>POBLACIÓN DEMOGRÁFICA</b>			
EDAD	25-55 años	EDAD	25-80 años
GENERO	Masculino y femenino.	GENERO	Masculino y femenino.
OCUPACIÓN	Coordinadora Municipal facilitadores comunitarios representantes de COCODES	OCUPACIÓN	Jubilados, Amas de casa, estudiantes
NIVEL DE ESTUDIOS	Diversificado, Estudiantes universitarios, Técnicos y Profesionales	NIVEL DE ESTUDIOS	Primaria, primaria acelerada, básicos por madurez.

**Fuente: Lidia Yolanda Cruz Villalta.**

## 2.4 Mensaje

En base a las necesidades encontradas se elaboró un mensaje clave que podría ser de gran utilidad en el plan de comunicación.

### **“La comunicación, la clave del éxito”**

El mensaje que se pretende transmitir va sujeto a la superación y reflexión ya que se trata de lograr un cambio honesto y efectivo pero sobre todo colectivo a través de la comunicación para una mejora notoria en la comunicación interna.

## 2.5 Estrategias y acciones

### **“Fortalecimiento del ambiente laboral”**

La estrategia que será implementada se basa en la comunicación de forma colectiva apoyada en la práctica. Esta estrategia lleva consigo un taller participativo que se ejecutará para abordar un tema de gran relevancia en el ámbito comunicacional, como lo es el trabajo en equipo.

Se pretende que este taller sea realizado con la participación de todo el personal del Centro Comunitario ACJ, en el cual se llevarán a cabo distintas actividades programadas, logrando interactuar y llevar a la práctica cada punto tratado, con el objetivo de reforzar diversos puntos como lo son “la comunicación” y la “toma de decisiones” al momento de trabajar en equipo.

### **“Fortalecimiento de la responsabilidad interna”**

Esta estrategia se basa en brindar una inducción acerca de cómo tener una mejor comunicación interna entre todo el personal dentro del centro comunitario y mostrarles a los mismos empleados por qué es indispensable la responsabilidad dentro de una institución como FUNDAESPRO. Esto para que todos los empleados realicen su trabajo de manera óptima y para que no existan situaciones que afecten el desempeño de los empleados o malos entendidos.

Esta segunda estará dividida en dos fases, dentro de esta primera fase se realizará una mini campaña para la anunciación de la charla de responsabilidad interna, la cual se estará brindando a todo el personal, mediante un banner, pequeñas tarjetas con frases sobre la responsabilidad y algunos incentivos para que asistan a la actividad.

Esta charla tendrá como fin prioritario dar pequeños consejos de cómo llevar una mejor comunicación interna responsable de parte de los empleados hacia el público en general, al igual que mostrará cómo una actitud positiva puede cambiar el entorno laboral hostil a uno más amigable. También en esta fase se realizará la invitación a la charla, mediante invitaciones formales para los empleados.

La segunda fase será la ejecución de la charla dentro de las instalaciones del centro comunitario ACJ.

## 2.6. Acciones de comunicación:

### Acción 1

<b>Taller Participativo</b>	
A qué estrategia corresponde la acción	Fortalecimiento del ambiente laboral
Problema	Falta de comunicación al momento de trabajar en equipo
Producto	Material impreso para el taller
Objetivo Comunicacional	Fortalecer las herramientas de comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Material impreso 14 copias para cada persona que labora en centro comunitario

### Acción 2

<b>Fortalecimiento de la responsabilidad interna</b>	
A qué estrategia corresponde la acción	Fortalecimiento la responsabilidad laboral
Problema	Confusiones dentro de la zona laboral por la falta de práctica de la responsabilidad.
Producto	Charla sobre responsabilidad laboral
Objetivo Comunicacional	Fomentar el valor de la responsabilidad dentro del centro comunitario ACJ
Tipo de Mensaje	Informativo - participativo
Público Objetivo	Interno (todos los colaboradores del centro comunitario ACJ)
Medio de Difusión	Invitaciones formales, banner de la charla, incentivos para la asistencia y una charla dentro del centro comunitario ACJ.

## Programa de Taller participativo

<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Intensivos</b>
Taller participativo sobre el trabajo en equipo.	Fortalecer el ambiente laboral por medio de un mejor manejo del trabajo en equipo.	Lograr un ambiente laboral que motive al personal a trabajar en equipo de la mejor manera.
Resolución de dudas que surjan a lo largo del taller.	Aclarar cualquier tipo de duda que el personal de trabajo tenga con respecto al tema tratado.	Obtener resultados efectivos, puestos en evidencia en las encuestas a realizar posteriormente.
Espacio de interacción.	Resaltar que aspectos del trabajo en equipo le gustaría mejorar al personal, formando parte de las actividades a realizar.	Lograr una introspección sobre la importancia del trabajo en equipo en el ámbito comunicacional.

<b>Hora:</b>	<b>14:00 pm.</b>
<b>Lugar:</b>	<b>Centro Comunitario ACJ</b>
<b>Expositor:</b>	<b>Lic. Ronal Sique</b>
<b>Tema:</b>	<b>Trabajo en equipo</b>

## Programa de charla informativa

<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Intensivos</b>
Charla informativa sobre responsabilidad.	Incrementar el conocimiento de cada uno de los empleados en el tema de responsabilidad para que apliquen este valor en el área laboral.	Brindar el conocimiento acerca de la responsabilidad laboral de la cual carecen.
Solución de dudas.	Que los empleados tengan todos los puntos claros.	Solucionar deficiencias comunicacionales debido a la falta de responsabilidad dentro del centro comunitario.
Sugerencias de parte de los empleados.	Que los empleados expresen los puntos que se tienen que mejorar y formas adecuadas para llevarse a cabo.	Reforzamiento de la responsabilidad laboral.

<b>Hora:</b>	<b>14:00 pm.</b>
<b>Lugar:</b>	<b>Centro Comunitario ACJ</b>
<b>Expositor:</b>	<b>Licda. Jackeline Monzón</b>
<b>Tema:</b>	<b>Responsabilidad</b>

### Capítulo III

#### 3. Informe de ejecución:

**3.1. Proyecto desarrollado:** “Fortalecimiento de la comunicación interna en el centro comunitario ACJ de la fundación Esfuerzo y prosperidad (FUNDAESPRO)”

##### 3.1.1. Financiamiento:

El financiamiento del desarrollo del plan de comunicación interna en el centro comunitario ACJ, será cubierto por un 90% por la epesista y un 10% por la institución.

##### 3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Total	Financiamiento
21	Impresiones de calendarios de actividades	Q. 3.00	Q63.00	Institución
25	Impresión de invitaciones para actividades.	Q. 3.00	Q75.00	Epesista
20	Impresión de material para el taller participativo.	Q. 0.50	Q10.00	Institución
25	Impresión de reconocimientos.	Q. 3.00	Q75.00	Epesista
1	Servicio por asesoría Comunicacional	10,000	Q12,000.00	Epesista
18	Coffee Break para culminar actividades.	Q10.00	Q180.00	Epesista
	Banner para charla informativa.	Q. 100.00	Q. 100.00	Institución
2	Exposiciones por comunicadores	Q. 3,500	Q. 7,000	Patrocinio
Total:			Q19,503.00	

*Fuente: Formato de tabla de presupuesto elaborada por epesista Lidia Yolanda Cruz Villalta, 2019.*

### 3.1.3. Beneficiarios:

- De manera directa se benefició a los colaboradores y a los participantes del Centro Comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO).
- De manera indirecta se benefició al área administrativa (director general y gerente general) de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)

<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Primarios:</b> Trabajadores dentro del Centro Comunitario ACJ	Reforzamiento en la responsabilidad en la comunicación con los líderes comunitarios y coordinadoras.
<b>Secundarios:</b> Gerente General. Área Administrativa	Apoyo y conocimiento de cómo delegar responsabilidades. Reducción de conflictos que influyan en el proceso laboral.

**Fuente:** Tabla de beneficiarios elaborada por la epesista Lidia Yolanda Cruz Villalta, 2019.

### 3.1.4. Recursos Humanos.

<b>Personal</b>	<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
Olga Hernández	Coordinadora General	Se encargó de brindar la autorización para la realización del proyecto
Silvia Quisquinay	Coordinadora Municipal	Se encargó de brindar la autorización y sugerencias acerca de los lugares y horarios donde se podría llegar a cabo la actividad.
Sara Juárez	Facilitadora Comunitaria	Se encargo de brindar los contactos de líderes comunitarios para convocarlos

		a las actividades.
Sindi Alvizures	Facilitadora Comunitaria	Colaboró en hacer la convocatoria de la red inter comunitaria de jóvenes.
Lidia Cruz	Epesista	A cargo del proyecto y asesoría en el área de comunicación interna en el Centro Comunitario ACJ.

**Fuente: Tabla de recursos humanos elaborada por la epesista Lidia Yolanda Cruz Villalta, 2019.**

### 3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

El Centro Comunitario ACJ se encuentra ubicado en la 2da Avenida 4-08, colonia Villas del Rio Amatlán.

### 3.2. Estrategias y acciones desarrolladas:

- **Estrategia:** Fortalecimiento del ambiente laboral.
- **Objetivo comunicacional:** Fortalecer las herramientas de comunicación
- **Descripción:** Esta charla reforzó el valor de la convivencia pacífica en una cultura de paz en cada uno de los líderes participantes del centro comunitario ACJ
- **Acciones desarrolladas:**

**Acción1:** Elaboración de las invitaciones de cada uno de los participantes convocados de manera formal.

**Acción2:** Realización de incentivos para dar inicio a la campaña de expectación de la charla informativa.

**Acción3:** Elaboración de diplomas para cada uno de los participantes de la charla.

**Acción4:** Coordinación con el experto en el tema.

**Acción 5:** Ejecución de charla informativa sobre la responsabilidad.



Junto a la Licda. Gabriela Areas Encargada del taller participativo Proyecto a cargo de la epesista Lidia Cruz a finales de julio de 20019.



Ejecución del taller Participativo con líderes comunitarios. foto por epesista Lidia Cruz julio 2019.

- **Estrategia:** Fortalecimiento de responsabilidad interna.
- **Objetivo comunicacional:** Fomentar el valor de la responsabilidad dentro del centro comunitario ACJ
- **Descripción:** Esta charla reforzó el valor de la responsabilidad en cada uno de los colaboradores del proyecto CONVIVIMOS en el centro comunitario ACJ.
- **Acciones desarrolladas:**
  - Acción 1:** Planificación de charla informativa.
  - Acción 2:** Elaboración e impresión de material utilizado en la actividad.
  - Acción 3:** Calendarización de actividades con el expositor del tema.
  - Acción 4:** Ejecución de charla informativa.



Charla por el expositor Julio Vielman  
Julio de 2019.



Mesas de trabajo por red inter comunitaria  
de jóvenes y líderes comunitarios. Julio 2019.



Entrega de materiales para  
charla sobre responsabilidad  
interna por la epeista Lidia  
Crúz 2019.

### 3.3 Cronograma de Actividades.

<b>CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE MAYO, JUNIO Y JULIO DEL 2019</b>										
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Mayo</b>			<b>Junio</b>			<b>Julio</b>			
	14 al 17	20 al 24	27 al 31	03 al 07	10 al 14	17 al 21	24 al 28	01 al 05	08 al 12	15 al 19
<b>Inicio de prácticas</b>										
<b>Realización de diseños para material impreso.</b>										
<b>Impresiones de materiales elaborados.</b>										
<b>Coordinación de actividades a realizar</b>										
<b>Ejecución de taller participativo</b>										
<b>Supervisión de materiales impresos.</b>										
<b>Ejecución de charla informativa.</b>										

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Fortalecimiento del ambiente laboral.</p> <p><b>Objetivo:</b> Fortalecer las herramientas de comunicación</p>	<p>De los 25 líderes comunitarios que asisten al centro comunitario ACJ, 15 participaron en el taller.</p>	<p>“Este taller participativo será de gran utilidad para mejorar el ambiente laboral que existe en el centro comunitario.”</p>
<p>Fortalecimiento de la responsabilidad interna.</p> <p><b>Objetivo:</b> Fomentar el valor de la responsabilidad dentro del centro comunitario ACJ.</p>	<p>21 personas asistieron a este taller de 25 líderes identificados en el centro comunitario ACJ.</p>	<p>“Gracias a esta charla informativa se reforzaran valores importantes, tales como la puntualidad, que ha afectado al personal dentro del centro comunitario”.</p>

## CONCLUSIONES

Las conclusiones en el presente plan de comunicación hacen referencia a las estrategias y acciones planteadas que van acorde a los objetivos planteados dentro del plan de comunicación, por lo que se presentará información importante obtenida sobre otros temas durante dicho estudio.

A través del diagnóstico comunicacional se evidenciaron deficiencias en la comunicación interna, las cuales se indagaron por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos y un análisis FODA, siendo estos vitales para la realización del Plan de Comunicación, brindando soluciones viables y cuantificables.

Las actividades propuestas y llevadas a cabo en el “Plan de Comunicación Interna en el centro comunitario ACJ de la Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)” fueron desarrollándose de forma evolutiva con la ayuda del cronograma establecido de acciones a elaborar. Se organizaron y realizaron dos estrategias con límite de tiempo por motivo de suspensión de actividades laborales en el mes de junio.

Se aportaron opiniones sobre problemas en la comunicación interna que las coordinadoras habían detectado con anterioridad.

Se reforzó la comunicación interna por medio de la implementación de las estrategias “Fortalecimiento del ambiente laboral” en donde se logró la participación de un 72% de los líderes en ambas actividades gracias a la adecuada planificación y organización implementada.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las coordinadoras y facilitadoras comunitarias organizar más talleres participativos que refuercen aspectos necesarios e incentiven a los participantes del proyecto CONVIVIMOS a mejorar la comunicación interna.

Se recomienda a todos los participantes del proyecto CONVIVIMOS que pongan en práctica los valores organizacionales que aumenten la credibilidad en el dialogo y motiven el buen uso de la comunicación interpersonal.

Ahora que ya se sabe que el proyecto CONVIVIMOS está por finalizar Se recomienda hacer uso continuo de la responsabilidad a los líderes comunitarios ya que este es un valor muy importante en el cumplimiento de metas en una institución.

Es recomendable que la comunicación interna sea la base fundamental de los colaboradores para lograr un mejor desarrollo y desempeño de labores.

Se recomienda a cada uno de los colaboradores del centro comunitario ACJ a laborar de manera responsable ya que quedan solo unos mese del proyecto y para que los objetivos de dicha institución sean alcanzados de manera eficiente.

Se recomienda a todo el personal del centro comunitario ACJ evitar malos entendidos y la propagación de chismes pues son ruidos en el área de comunicación que afectan la armonía del ambiente laboral.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Alianzas estratégicas:** acuerdo realizado por dos o más partes para alcanzar un conjunto de objetivos deseados por cada parte independientemente.

**Capacitaciones:** conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

**Comunicación Interna:** comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.

**Cronograma:** representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

**Cuantificable:** que puede ser contable y medido.

**Deficiencias:** es una falla o un desperfecto.

**Desarrollo:** aprovechamiento adecuado de los recursos que se tienen, satisfaciendo las necesidades de los pobladores pero sin exprimir al máximo los bienes naturales.

**Diagnóstico:** alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

**Documentación:** conjunto de documentos, generalmente oficiales, con que se prueba o acredita algo.

**E grafía:** se refiere a las direcciones de las páginas web que se consultan al momento de efectuar un trabajo de investigación.

*Encuesta:* serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

**Entrevista:** conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

**Estrategia de comunicación:** es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales de una institución.

**Financiamiento:** conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa.

**FODA:** análisis de las características propias de la organización, es decir, observar cuáles son sus fortalezas y oportunidades en el mercado.

**Herramientas:** conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

**Informe:** exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho, etc.

**Institución:** grupo social reconocido como regulador de algún aspecto de la vida colectiva.

**Instrumento de recolección de datos:** cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

**Metodología:** parte de la lógica que estudia los métodos.

**Objetivo:** fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción.

**Objetivos institucionales:** son aquellos propósitos establecidos por el Titular del Pliego para cada Año Fiscal, en base a los cuales se elaboran los Presupuestos Institucionales.

## **Bibliografía**

- Piloña, G. A. (2011). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*, Guatemala, Guatemala, GP Editores.
- Hernández, Sampieri, Fernández, Carlos, Baptista, Pilar (2006). *Metodología de la Investigación*, México: McGraw-Hill. p. 107.
- Morán J.L 2007, "La Observación" en *Contribuciones a la Economía*, Bogotá, p.16.
- Carlos Sabino, 1996 "El proceso de la investigación", Editorial Panamericana, Buenos Aires Argentina, p. 45.
- Autor desconocido, (2005). *Diccionario "Nuevo Espasa Ilustrado"*, Madrid, España, Editorial Espasa Calpe S.A.
- Guzmán, Manuel, (2002). *¿Qué es la documentación?*, Editorial Huridocs, pág., 6.

## **E-Grafía.**

- Autor desconocido, De Conceptos.com Copyright © 2017. Privacidad, concepto de método, Recuperado 19 de febrero, 2017, <http://deconceptos.com/general/metodo>
- Autor desconocido, Se permite la reproducción no-masiva colocando un link activo a la fuente original – Privacidad, Definición de Metodología, , Recuperado 19 de febrero, 2017, <https://definicion.mx/metodologia>
- Autor desconocido, Copyright © 2013 Template, Diagrama de Gantt, recuperado 19 de marzo, 2017, <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>.
- Real Academia Española, glosario completo de términos, recuperado 20 de agosto, 2017, <http://www.rae.es/>.

## Anexos

### Modelo de encuesta



**ENCUESTA PROYECTO FUNDACIÓN - CONVIVIMOS**  
Los resultados de esta encuesta servirán para mejorar el proceso de comunicación en el Centro Comunitario ACJ. Por favor responda con sinceridad y marque con una X los aspectos que considere necesarios.

1. ¿Qué puesto tiene dentro del Centro Comunitario ACJ, en el Proyecto FUNDACIÓN - CONVIVIMOS?

Coordinación       Líder Comunitario       Colaborador

Facilitador       Beneficiario

2) ¿A través de qué medio de comunicación le llega la información del centro comunitario?

Correo Electrónico       página de Facebook       Celular

Cartelera Informativa       personalmente

3) ¿La información que recibe le llega a tiempo?

A veces       Siempre       Nunca

4) ¿Cómo califica la comunicación dentro del centro Comunitario ACJ?

Excelente       Buena       Regular       Mala

5. Considera importante la creación de un departamento de comunicación dentro del Centro Comunitario ACJ?

Siempre       Un poco       No sé

## Modelo de entrevista



Entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Grado académico: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿A través de qué medios de comunicación se da a conocer el centro comunitario?
2. ¿Existe un manual del empleado?
3. ¿Cómo como está estructurada la fundación en general?
4. ¿En qué consiste su trabajo?
5. ¿Cada quien tiene claro lo que debe hacer en su área?
6. ¿Con qué frecuencia se reúne con las demás encargadas, para tratar temas de la fundación?
7. ¿Qué medios utiliza para comunicarse entre encargadas?
8. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los colaboradores?
9. ¿La comunicación con los beneficiarios es personal? ¿Usa con otros medios para comunicarse?
10. ¿Cree que existen problemas de comunicación en la fundación?
11. ¿Cómo podría mejorar la comunicación en la fundación?

## **Transcripción de Entrevista: Coordinadora Municipal, Silvia Quisquinay**

### **1. ¿A través de qué medios de comunicación se da a Conocer el centro comunitario?**

Por el momento solo por medio del centro comunitario, a toda persona que lo visita procuramos informarle de lo que hacemos.

**2. ¿Existe un manual del empleado ?**No como tal. Pero si se procura que cada uno sepa algunas reglas que se tienen dentro del Centro.

**3. ¿Conoce como está estructurada la fundación en general?** Claro que si, por el consejo directivo, coordinación general, coordinación municipal, y siguen los departamento.

**4. ¿En qué consiste su trabajo?** Mi trabajo consiste tener la coordinación a nivel municipal de todo lo que se tiene que hacer dentro de las comunidades.

**5. ¿Cada quien tiene claro lo que debe hacer en su área?** Somos tres personas y se supone que cada una ya sabe cuáles son las acciones que tiene que realizar dentro del centro comunitario

**6. ¿Con qué frecuencia se reúne con las demás encargadas, para tratar temas de la fundación?** Todos los lunes tenemos que tener una reunión para decir, bueno esta semana nos corresponde tales y tales actividades. Sin embargo como esta es nuestra sede permanecemos aquí.

**7. ¿Qué medios utiliza para comunicarse entre encargadas?** Por medio de correo electrónico. Llamadas telefónicas y grupos de whatsapp

**8. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los colaboradores?** También Por medio de correo electrónico. Llamadas telefónicas y grupos de whatsapp. Pero hemos tenido problemas porque algunas de las colaboradoras no tiene teléfonos inteligentes y la información no les llega porque se nos olvida que aún no están actualizadas.

**9. ¿La comunicación con los beneficiarios es personal? ¿Cuenta con otros medios para comunicarse?** Fíjese que solo personal porque como la mayoría son de escasos recurso y un grado académico bajo entonces a veces no entienden los escritos que están pegados en las carteleras.

**10. ¿Cree que existen problemas de comunicación en la fundación?** Si porque tenemos tanta información que se nos escapan algunos aspectos importantes, es decir tenemos fugas de información. Otro aspecto es que para que podamos decir alguna información tenemos que esperar a que otras dependencias nos autorice para decirlas.

**11. ¿Cómo podría mejorar la comunicación en la fundación?** Quizá una estrategia de cómo puede llegar la información que manejamos ya que es tanta la información que muchas veces se satura demasiado y no logramos que llegue a todos los beneficiarios.

**Entrevista: Facilitadora Comunitaria, Sara Juárez**

**1. ¿A través de qué medios de comunicación se da a Conocer el centro comunitario?**

Creo que hay una página de facebook pero nadie la visita y la información que les damos cuando se acercan al centro.

**2. ¿Existe un manual del empleado?** Yo no le visto pero me imagino que si tendría que haber uno.

**3. ¿Conoce como está estructurada la fundación en general?** Desde el consejo directivo hasta los departamentos que son de contabilidad, compras, recursos humanos etc.

**4. ¿En qué consiste su trabajo?** Mi Trabajo sobre todo es la facilitación, soy facilitadora comunitaria, es facilitar los procesos que a nosotros nos dan, ser ese canal entre institución, líderes y comunidad.

**5. ¿Cada quien tiene claro lo que debe hacer en su área?** Considero que sí, tanto las compañeras como yo tenemos claro que hacer.

**6. ¿Con qué frecuencia se reúne con las demás encargadas, para tratar temas de la fundación?** Tratamos de hacerlo todos los lunes, como principio de semana, para ver que tenemos planificado cada una pero es muy difícil por el corre corre, aquí siempre hay gente pero tratamos de hacerlo lunes y sino en algún tiempo que tengamos para ponernos de acuerdo.

**7. ¿Qué medios utiliza para comunicarse entre encargadas?** Por mensajito de whatsapp, llamada, o cuando ya estamos acá nos buscamos para informarnos.

**8. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los colaboradores?** Yo propiamente que soy la encargada de educación el whatsapp tengo un grupito de alfabetizadoras y un grupito de tutoras y ahí les subo la información.

**9. ¿La comunicación con los beneficiarios es personal? ¿Cuenta con otros medios para comunicarse?** Sí, porque solo ese medio existe para darle la información como es.

**10. ¿Cree que existen problemas de comunicación en la fundación?** Si lamentablemente si pero ya no queda en nuestras manos porque nosotros como equipo a nivel general

tenemos coordinadores, ha faltado esa comunicación pero porque ya se ha dado cierta información y nosotros como personal de campo aun no lo sabemos y existen quejas que no lo avisaron con anticipación o muy tarde se enteraron.

**11. ¿Cómo podría mejorar la comunicación en la fundación?** Creo que con reuniones donde estemos todo el equipo porque las reuniones son a nivel coordinadoras y por tanta información a veces a la coordinadora se le pasa algo que decimos a las facilitadoras y debido a eso no estamos en sintonía en cuanto a la información que debemos dar a los beneficiarios.

### **Entrevista: Sindy Alvizures**

**1. ¿A través de qué medios de comunicación se da a Conocer el centro comunitario?** Creo hay una página de facebook no hay mucha información pero pues ese es un medio y los que nosotros les comunicamos cuando vienen al centro.

**2. ¿Existe un manual del empleado?** Yo digo que no porque no lo he visto.

**3. ¿Conoce como está estructurada la fundación en general?** Solo sé que hay un consejo directivo y coordinación general y municipal.

**4. ¿En qué consiste su trabajo?** Mi trabajo va relacionado con el contacto con la comunidad, soy facilitadora comunitaria, aquí se hace un poquito de todo, coordinaciones, el acercamiento con la gente, la capacitación, las convocatorias, algunas cuestiones de logística y solución de conflictos.

**5. ¿Cada quien tiene claro lo que debe hacer en su área?** Sí. Cada una ya sabemos que hacen dentro del centro comunitario.

**6. ¿Con qué frecuencia se reúne con las demás encargadas, para tratar temas de la fundación?** Nos reunimos todos los días, con personal humano nos quedamos cortos, porque hay que correr entonces a veces tenemos que hay que hablar de algunos temas y no podemos hablarlo porque hay otras cosas que hacer y pues eso se va quedando pendiente.

**7. ¿Qué medios utiliza para comunicarse entre encargadas?** La comunicación personal, telefónica, correo electrónico y ahora que existe una plataforma.

**8. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los colaboradores?** de forma directa, por teléfono, afiche, cartas y notas.

**9. ¿La comunicación con los beneficiarios es personal? ¿Cuenta con otros medios para comunicarse?** Solo de forma directa.

**10. ¿Cree que existen problemas de comunicación en la fundación?** Si hemos tenido problemas porque como trabajamos con muchas personas solo se toman en cuenta a unas y otras no, y empiezan con caras o indirectas y se crían los chismes, en su momento la desinformación, la falta de comunicación al dar instrucciones y de parte de coordinación al no dar la información cuando se tiene que dar.

**11. ¿Cómo podría mejorar la comunicación en la fundación?** Creo que podría ser explicándoles a las personas que no podemos tomar en cuenta a todos porque nos dieron un número específico, porque existe un rango de edad o porque ciertas comunidades ya venían nombradas.

## Imágenes



Crúz L, 2019 imagen teléfono celular



Crúz L, 2019 imagen teléfono celular



Crúz L, 2019 imagen teléfono celular Crúz L, 2019 imagen teléfono celular



Crúz L, 2019 imagen teléfono celular Crúz L, 2019 imagen teléfono celular



Crúz L, 2019 imagen teléfono celular

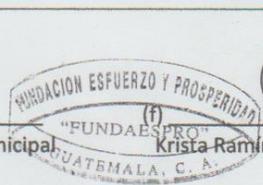


**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Lidia Yolanda Cruz Villalta  
**No. Carné y DPI:** 200916703/1689813190101  
**Jefe o Encargado (a):** Silvia Quisquinay  
**Institución o Empresa:** Fundación Esfuerzo y Prosperidad (FUNDAESPRO)  
**Supervisor de EPSL:** Licda. Krista Ramírez

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total, horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 17	Mayo		6	6	6	6		24 horas.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	6	6	6	6	6		30 horas.
3	Del: 27/ Al: 31	Mayo	7	7	6	6	6		32 horas.
4	Del: 03/ Al: 07	Junio	6	6	6	6	6		30 horas.
5	Del: 10/ Al: 14	Junio	5	5	5	5	4		24 horas.
6	Del: 17/ Al: 21	Junio	8	8	8	8	8		40 horas.
7	Del: 24/ Al: 28	Junio	6	6	6	6	6		30 horas.
8	Del: 01/ Al: 05	Julio	6	6	6	6	6		30 horas.
9	Del: 08/ Al: 12	Julio	6	6	6	6	6		30 horas.
10	Del: 15/ Al: 16	Julio	6	6	6	6	6		30 horas.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>300 hrs.</b>

(f)   
Silvia Quisquinay – Coordinadora Municipal  
de FUNDAESPRO



(f)   
Licda. Krista Ramírez – Supervisor EPSL

