

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



**“ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y  
BASE ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS DE  
GUATEMALA, ONG.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**KARLA ESTEFANÍA HERNÁNDEZ CASTELLANOS**

**201024867**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, Agosto de 2019

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados:**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura:**

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura:**

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Guatemala, 05 de octubre de 2019

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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **Karla Estefanía Hernández Castellanos** con número de carné: **201024867** 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 **Recursos Humanos y Comunicación** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **1 de mayo** al **19 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **Estrategia para el fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional en la Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG.**, entregando el material respectivo y debidamente recibido por **Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG.**

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

*Atentamente,*  
  
Miguel Angel Alvarez Paz  
Director Nacional

*"Reventando las amargas cadenas de la pobreza con educación y formación" • Patrocinado por The GOD'S CHILD Project*

Lic. Patricio J. Atkinson, Director Ejecutivo  
Carretera a San Felipe #106 La Antigua Guatemala, Guatemala, Centroamérica  
Tel: (011-502) 7832 4678 Fax: 7832 4679  
ahijados@conexion.com.gt • www.ANA.org.gt • www.GodsChild.org



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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante  
Karla Estefanía Hernández Castellanos  
Carné: 201024867  
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: **“ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y BASE ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS DE GUATEMALA, ONG.”**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

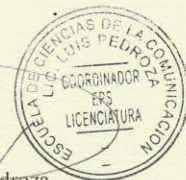
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del informe final del EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Josue Andrade  
Supervisor EPS de Licenciatura



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



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

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por brindarme la fortaleza y sabiduría para alcanzar una meta más en mi formación profesional, y guiarme en la dirección correcta.

### **A MI MADRE**

Lubia Castellanos, por su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

### **A MI PADRE**

Sotero Hernández, aunque físicamente ya no estés con nosotros tu recuerdo siempre nos seguirá motivando.

### **A MIS HERMANAS**

Gaby y Silvia, por estar presentes y apoyarme cuando lo necesité, por la motivación de nunca rendirme.

### **A MIS SOBRINAS**

Katherine, Michelle, Valery, Isabel y Lubia por su cariño sincero, compañía y siempre darme ánimos para seguir adelante.

### **A MIS AMIGAS Y AMIGOS**

Por la constante motivación, muestras de cariño y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde he logrado formarme como profesional.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, y a todos los docentes que fueron parte de mi formación académica.

Al **M.A. LUIS PEDROZA**, por permitirme ser parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura.

Al **LIC. JOSUÉ ANDRADE**, por su tiempo, apoyo y supervisión durante el proceso de elaboración del presente proyecto.

A **ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS DE GUATEMALA, ONG.**, y a quienes forman parte de la institución por brindarme la oportunidad de desarrollar mi proyecto dentro de la misma, por la confianza y amistad incondicional.

## ÍNDICE

RESÚMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO 1 .....	1
1. DIAGNÓSTICO .....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General: .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos:.....	1
1.2 INSTITUCIÓN.....	1
1.2.2 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.3 Integración y Alianzas Estratégicas .....	1
1.2.4 Antecedentes o Historia .....	2
1.2.5 Departamentos o dependencias .....	2
1.2.6 Misión.....	3
1.2.7 Visión .....	3
1.2.8 Objetivos Institucionales .....	4
1.2.9 Público Objetivo.....	4
1.2.10 Organigrama.....	4
1.3 METODOLOGÍA .....	5
1.3.1 Descripción de Método .....	5
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	6
1.3.3 Cronograma de Diagnóstico.....	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	9
1.4.1 Ficha de Entrevistas .....	9
1.4.2 Resultado de Entrevistas .....	10
1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados .....	11
1.5 Radiografía de la organización.....	12
1.5.1 Fortalezas .....	12



1.5.2	Oportunidades .....	12
1.5.3	Debilidades .....	12
1.5.4	Amenazas .....	12
CAPÍTULO II .....		13
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....		13
2.1.	Antecedentes Comunicacionales .....	13
2.2.	Objetivos De Comunicación .....	13
2.2.1.	Objetivo General .....	13
2.2.2.	Objetivos específicos .....	13
2.3.	Público Objetivo.....	13
2.4.	Mensaje .....	14
2.5.	Estrategia .....	14
2.6.	Acciones de Comunicación .....	14
CAPITULO III .....		18
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....		18
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....		18
3.1.1.	Financiamiento.....	18
3.1.2.	Presupuesto Ejecutado .....	18
3.1.3.	Beneficiarios .....	18
3.1.4.	Recursos Humanos.....	19
3.1.5	Áreas Gráficas de Acción .....	20
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....		20
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....		25
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN).....		25
CONCLUSIONES .....		26
RECOMEDACIONES .....		27
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....		28
BIBLIOGRAFÍA.....		30
E – GRAFÍA.....		31
<b>ANEXOS .....</b>		<b>32</b>

## RESUMEN

### **Nombre de la institución:**

Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG

### **Nombre del proyecto:**

Estrategia para el fortalecimiento de Comunicación Interna y Base Organizacional en la Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG.

### **Objetivos del Proyecto:**

**Objetivo General:** Elaborar un plan comunicacional que permita fortalecer la comunicación interna y la base organizacional en la Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala.

### **Objetivos Específicos:**

- Fortalecer comunicación interna y apropiación de la base organizacional de la asociación.
- Promulgar Manual de Procedimientos entre los colaboradores de la asociación.
- Elaborar de material visual para el fortalecimiento de base organizacional.
- Fortalecer presencia de la institución en redes sociales.

### **Sinopsis:**

Para lograr el fortalecimiento de la comunicación interna es indispensable iniciar consolidando la base organizacional de la institución. Por ello surge el presente plan de comunicación que cubre las bases para lograr dicho objetivo, a través de acciones que permiten a los colaboradores apropiarse de la base organizacional por medio de material visual, talleres y un manual de procedimientos. Además se fortalece la imagen institucional de la asociación con la creación de material audiovisual adecuado para su publicación en línea.

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación es un proceso que nos permite recolectar e intercambiar información. A nivel organizacional la importancia de la comunicación interna radica en la eficacia y fluidez que ésta tenga.

A través del presente informe podremos identificar los distintos procesos comunicacionales que se ejecutan en Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG. Haciendo énfasis en las fortalezas y debilidades de los procesos actuales. Se resalta la importancia de fortalecer la comunicación organizacional dentro de la institución y se presentan las estrategias para lograrlo.

Reconocer la importancia de la comunicación interna en la Asociación Nuestros Ahijados es el primer paso para el mejoramiento de esta misma. Continuar con las acciones que se ejecutan a través de un plan comunicacional permite a la institución consolidar procesos internos.

## **JUSTIFICACIÓN**

“Estrategia para el fortalecimiento de Comunicación Interna y Base Organizacional en la Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG” se desarrolla con el objetivo de mejorar la comunicación interna en la institución, lograr la apropiación de la base organizacional en los colaboradores de la asociación es uno de los objetivos primordiales al ejecutar las acciones establecidas en el plan de comunicación.

Lograr la participación de todos los empleados de la institución es de suma importancia para alcanzar los objetivos propuestos, fortalecer el trabajo en equipo y sentido de pertenencia en la institución permite enlazar las acciones del proyecto que a continuación se presenta.

Durante el desarrollo y ejecución de las acciones de este proyecto se logra el involucramiento de los trabajadores de la institución, obteniendo resultados satisfactorios que se reflejan en mejoras dentro de la institución.

## **CAPÍTULO 1**

### **1. DIAGNÓSTICO**

Diagnóstico de comunicación interna en Asociación de Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG

#### **1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

Piloña (2012) refiere que los objetivos son los propósitos o fines de la investigación. Es: el porqué. Son los resultados que espera alcanzar el investigador al concluir su investigación. Se presenta como: generales y específicos.

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

- Elaborar un diagnóstico de comunicación interna en Asociación Nuestros Ahijados.

##### **1.1.2 Objetivos Específicos:**

- Determinar los procesos de comunicación de interna que se practican actualmente en la Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala.
- Analizar las relaciones interpersonales en el ambiente laboral.
- Identificar las herramientas de comunicación interna utilizadas por el personal en Asociación Nuestros Ahijados.
- Verificar si el personal se capacita constantemente en temas organizacionales.

### **1.2 INSTITUCIÓN**

Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala ONG

#### **1.2.2 Ubicación Geográfica**

Carretera a San Felipe de Jesús #106, La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

#### **1.2.3 Integración y Alianzas Estratégicas**

Esta Asociación está en alianza con distintas empresas e instituciones tanto locales como internacionales quienes apoyan al proyecto a través de donaciones.

#### **1.2.4 Antecedentes o Historia**

La Asociación Nuestros Ahijados se fundó en el año 1991 por Patrick Atkinson, con el fin de ayudar a las personas de escasos recursos económicos, y de esa forma brindarles una mejor calidad de vida. Desde su inicio, está ubicada en carretera a San Felipe De Jesús No. 106, de la Aldea del mismo nombre, del municipio de La Antigua Guatemala.

En sus inicios Atkinson junto con un grupo de voluntarios brindaban a un número de niños que pertenecían a una antigua casa de campo, alimento y educación, y así fue expandiéndose más hasta llegar a convertirse en lo que es el día de hoy, Asociación Nuestros Ahijados (ANA), uno de los proyectos más grandes de La Antigua Guatemala, llevando beneficio a miles de personas cada año. Esta Asociación cuenta con gran espacio físico, abundante vegetación, excelente ventilación e iluminación, así como juegos recreativos, canchas, entre otros.

La institución realiza su trabajo directamente con voluntarios nacionales e internacionales trabajando con un equipo de profesionales locales que administran la Asociación, que se encarga de proporcionar ayuda a los miles de niños, niñas y familias necesitadas. Los estudiantes adquieren interés por el estudio mientras sus necesidades básicas están siendo cubiertas. Los niños y niñas del programa viven con sus propias familias o están ubicados por la Asociación en hogares sustitutos, cuidadosamente supervisados.

#### **1.2.5 Departamentos o dependencias**

- **Dirección:** está a cargo del licenciado Patrick Atkinson Barth Fundador y quien funge como Director Ejecutivo.
- **Centro Educativo Soñador:** brinda educación preprimaria y primaria, atendiendo a niños y niñas de bajos recursos, y con diferentes problemas familiares.
- **Clínicas:** dentro de la Asociación se brinda atención de medicina general y dental, se atiende a niños y familias que están afiliadas y a personas ajenas a esta.
- **Clínica de Psicología:** brinda atención a niños, madres, familias que poseen diferentes tipos de problemas, y según el caso así es el tiempo de seguimiento.
- **Club de Madres:** imparten talleres de formación a madres, para su desarrollo y superación.

- **Centro Scheel Internacional de Formación Técnica:** primaria acelerada y básicos normal.
- **Programa de Becas:** ayudan a los niños para continuar sus estudios, desde preprimaria hasta la universidad.
- **Departamento de Trabajo Social:** velan por las necesidades que poseen las familias y de esa forma mejorar la calidad de vida.
- **Departamento de Service Teams:** coordina actividades con grupos y personas que prestan sus servicios durante tiempo indefinido.
- **Departamento de Donaciones:** brindan materiales alimenticios, educativos, médicos, con el fin de proporcionar a los afiliados una vida desahogada y de calidad.
- **Departamento de Asistencia Jurídica:** llevan los casos de maltrato familiar y otros problemas que puedan suscitarse.
- **Casa Jackson:** rehabilitación de niños con nutrición inadecuada.
- **Albergue Santa Madre:** brindan apoyo, alimento y vivienda a niños abandonados y con problemas familiares.
- **Programa de Rehabilitación del Instituto para Personas Traficadas, Explotadas, y Desaparecidas (IPTED):** brindan ayuda tanto psicológica como moral a personas que han sido ultrajadas.

### 1.2.6 Misión

“Reventar las amargas cadenas de la pobreza a través de la educación, salud, vivienda, vestuario y formación.”

### 1.2.7 Visión

Ser una asociación sin fines de lucro que pueda impulsar el desarrollo sostenible de la población guatemalteca en pobreza y desnutrición extrema, de manera íntegra, honesta y con vocación de servir a Dios y a los más necesitados.

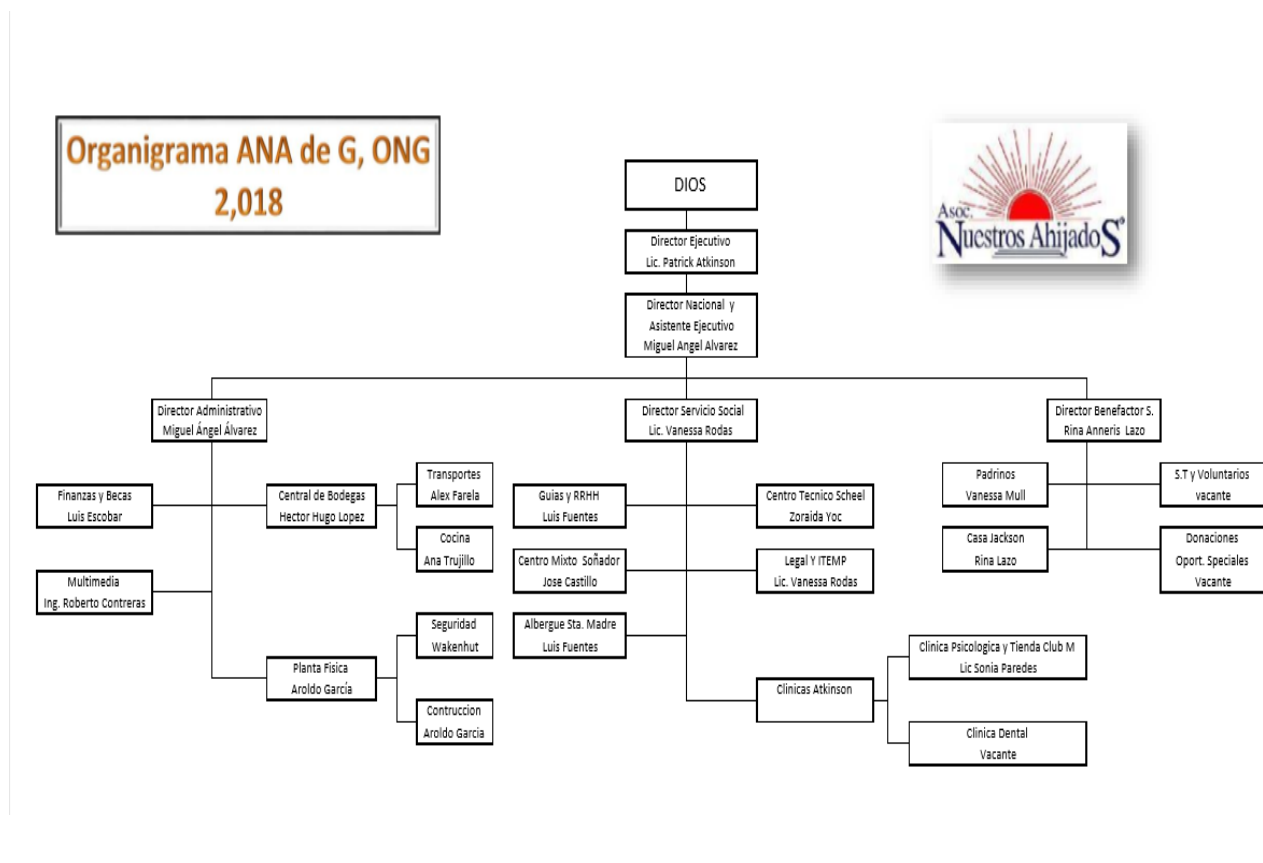
### 1.2.8 Objetivos Institucionales

- Cooperar al desarrollo social a través de su programa de salud, educación y desarrollo comunitario.
- Superar las amargas cadenas de la pobreza a través de la educación y la formación integral.
- Brindar atención en los niveles de salud primaria y secundaria.
- Buscar y conseguir patrocinio para los múltiples programas sociales.

### 1.2.9 Público Objetivo

Población guatemalteca en búsqueda de ayuda médica, educativa, nutricional, psicológica, legal, de vivienda con el fin de mejorar su calidad de vida.

### 1.2.10 Organigrama



Fuente: Rina Lazo. Directora de Servicios.



## **1.3 METODOLOGÍA**

Método: “Procedimiento para alcanzar un objetivo. ... Es un camino (guía) para alcanzar un fin; o, un proceso lógico para lograr un objetivo” (Piloña, 2012, p.41)

Una vez establecido los objetivos a alcanzar y la naturaleza de la organización, se utiliza el Método Inductivo (Método Cualitativo). Piloña (2012) refiere que dicha metodología promueve la comprensión del fenómeno en su totalidad, antes que a medición de variables.

El método cualitativo presenta distintas ventajas en la búsqueda de recolección de información, ya que dichos fenómenos se observan y analizan con mayor profundidad. También permite darle énfasis al entorno, el ambiente, en donde se desarrolla la investigación. “Valoriza los detalles y las experiencias singulares” (Piloña, 2012, p.29).

### **1.3.1 Descripción de Método**

Como se definió anteriormente, se establece el Método Inductivo (Método Cualitativo) como la guía para alcanzar los objetivos trazados en la elaboración de éste diagnóstico, Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG es una organización sin fines de lucro cuyo principal objetivo es el desarrollo integral de las familias guatemaltecas.

La metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa y su diferencia estriba en la diferente utilidad y capacidad heurística que poseen, lo que les hace recomendables en casos y situaciones distintas. El acierto del investigador depende no de la metodología que utiliza sino del acierto en aplicarla en aquellos casos específicos para los que está más adaptada. (Ruiz Olabuénaga, 2012, p.17)

Al analizar las características y ventajas de éste método, se concluye que es el adecuado para llevar a cabo el presente diagnóstico. Hernández Sampieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. (2010) afirman: “Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad.”(p.17)

Una de las herramientas en el Método Inductivo es la observación, que permite al investigador poder tener un acercamiento con su objeto de estudio. La documentación permite tener

una plataforma sólida en cuanto a los antecedentes de la organización. A través de las entrevistas se evidencian las fortalezas y debilidades de la organización en cuanto al aspecto comunicacional.

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

De acuerdo al Método Inductivo, se ejecutan en el proceso de diagnóstico las siguientes técnicas para la recopilación y análisis de información.

#### **Observación:**

Observación cualitativa: No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. (Sampeire, Collado, Bautista, 2010, p.411).

Esta técnica se utilizó desde el inicio de la investigación, y a través de ella se logra determinar el funcionamiento interno de la organización. Los colaboradores se reúnen diariamente para discutir temas de agenda y planificación diarias, coordinación de labores, dinámicas grupales, entre otros.

En la entrada principal y dentro de cada oficina administrativa, se observa una cartelera de anuncios visible al público. Tanto colaboradores como visitantes tienen acceso a dicha herramienta, que resulta de utilidad para el personal que labora en dicha sede. En cuanto al ambiente laboral, se evidencia una comunicación fluida entre los colaboradores, resaltando la confianza y respeto que entre ellos se demuestra. La comunicación vertical hacia supervisores fluye sin inconvenientes, las reuniones y memos son herramientas que facilitan dicha comunicación.

Como parte de esta herramienta, la observación participante, en palabras de Taylor y Bogdan (1986) "involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el medio de los últimos, y durante la cual se recogen los datos de modo natural y no intrusivo" A través de ella también se denota la falta de promoción de material escrito para que los colaboradores conozcan los estatutos y filosofía de la compañía. Se cuenta con un manual de procedimientos que respalda las funciones de cada trabajador pero no aún no es promovido dentro de la institución. La mayoría de los colaboradores desconoce su contenido.

## **Documentación:**

La documentación es una de las principales herramientas del método cualitativo, el análisis y la adecuación de la información han sido primordiales para el presente diagnóstico. “Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio.” (Sampeire, Collado, Bautista, 2010, p.433) Para poder comprender misión, historia y filosofía de la organización fue necesaria la lectura de documentos electrónicos disponibles en su página de internet [www.godschild.org](http://www.godschild.org). Esta plataforma está activa y constantemente monitoreada por el personal en la casa matriz de la organización. A nivel global la organización posee material audiovisual, escrito y electrónico sobre sus acciones, pero a nivel local no cuenta con material promocional o informativo. No existe material que promueva a la organización en español.

Además de la documentación creada y promocionada por la organización, también se consultó documentos creados por profesionales de distintas universidades que con anterioridad han ejecutado proyectos orientados a la educación en dicha institución.

Durante la utilización de ésta herramienta se destaca la poca información en español que se puede obtener a través de la página web global sobre Asociación Nuestros Ahijados.

## **Entrevistas:**

La entrevista como herramienta del método cualitativo ha sido indispensable en éste proceso de investigación, ya que a través de ella se han expuestos datos relevantes para la generación del diagnóstico.

La entrevista cualitativa es una entrevista individual, cara a cara, no estandarizada. Las preguntas, las indicaciones para las respuestas y el orden de las cuestiones no se encuentran fijados en un cuestionario; más bien se van desarrollando en base a un guión previo de forma flexible durante la conversación, dependiendo de las respuestas obtenidas, de la disposición para facilitar la información y de la competencia cultural de las personas entrevistadas. (Heinemann, 2003, p.125)

En el primer acercamiento con el director de Servicios Sociales y Recursos Humanos, Luis Alvarado, plantea su punto de vista en cuanto a la comunicación que se practica internamente en Asociación Nuestros Ahijados, denota la rapidez y conveniencia de los medios que actualmente utilizan dentro de la institución. Se manifiesta el uso de Whatsapp como herramienta comunicacional interna con las distintas dependencias de la institución, además del teléfono convencional.

Otro aspecto que se ha fortalecido internamente, han sido las reuniones informativas con todo el personal que labora tanto en el área administrativa como en grupos de servicio. Cada día, al iniciar labores, los colaboradores se reúnen inician con una oración, y revisan la agenda del día, resolviendo problemáticas que pudieran surgir durante la jornada anterior y se proporciona información de relevancia para los colaboradores.

Existe un manual de procedimientos creado por la institución pero su distribución no se ha promovido. De acuerdo con el Director de Operaciones, Luis Escobar, es de suma importancia la apropiación de la base organizacional por parte de los colaboradores, conocer a fondo la misión, visión y valores de la institución, es indispensable que el equipo de colaboradores conozcan el perfil de cada puesto de trabajo y la filosofía de la empresa. A nivel estético y organizacional, se plantea la ubicación visible de la misión, visión y objetivos de la compañía.

### 1.3.3 Cronograma de Diagnóstico

ACTIVIDAD	ENERO														FEBRERO															
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Propedéutico																														
Solicitud de Practicas																														
Documentación para Elaboración de Diagnóstico																														
Elaboración de Instrumentos																														
Observación y Entrevistas																														
Análisis de datos e información recolectada																														
Realización de Diagnóstico																														
Entrega de Diagnóstico																														

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Ficha de Entrevistas

Ficha de Entrevista	
<b>Tema:</b>	¿Cómo se comunican internamente los colaboradores de Asociación Nuestros Ahijados?
<b>Fecha y Hora:</b>	12 de febrero de 2019 / 3:50
<b>Lugar:</b>	Antigua Guatemala
<b>Entrevistado:</b>	Luis Fuentes
<b>Puesto:</b>	Director de Servicios Sociales y RRHH
<b>Propósito:</b>	Conocer procesos de comunicación interna que actualmente se practican dentro de la organización.
<b>Duración:</b>	20 min

Fuente: Karla Hernández

<b>Ficha de Entrevista</b>	
<b>Tema:</b>	Comunicación Interna y Externa en Asociación Nuestros Ahijados
<b>Fecha y Hora:</b>	12 de febrero de 2019 / 11:40
<b>Lugar:</b>	Antigua Guatemala
<b>Entrevistado:</b>	Rodolfo Toc Sequén
<b>Puesto:</b>	Asistente de Padrinos
<b>Propósito:</b>	Conocer procesos los de comunicación interna y externa en Asociación Nuestros Ahijados
<b>Duración:</b>	20 min

**Fuente: Karla Hernández**

<b>Ficha de Entrevista</b>	
<b>Tema:</b>	Comunicación Interna y Externa en Asociación Nuestros Ahijados
<b>Fecha y Hora:</b>	06 de Marzo de 2019 / 10:50
<b>Lugar:</b>	Antigua Guatemala
<b>Entrevistado:</b>	Luis Eduardo Escobar
<b>Puesto:</b>	Director de Operaciones
<b>Propósito:</b>	Conocer procesos los de comunicación interna y externa en Asociación Nuestros Ahijados
<b>Duración:</b>	20 min

**Fuente: Karla Hernández**

#### **1.4.2 Resultado de Entrevistas**

Acorde a la entrevista con el Director de Servicios Sociales y Encargado de recursos humanos de la Asociación Nuestros Ahijados, quién ha pertenecido a la institución por más de 11 años, manifiesta la importancia de la comunicación interna en ésta misma. Menciona también las características primordiales de los procesos comunicacionales que existen actualmente: la comunicación es práctica y sin grandes procesos; enfatiza en la necesidad de la organización de enviar mensajes claros en el menor tiempo posible. Se menciona el uso de las principales herramientas de comunicación que utilizan los colaboradores: memos, redes sociales y llamadas telefónicas.

Luis Escobar, director de Operaciones de Asociación Nuestros Ahijados, hace énfasis en la importancia de que los colaboradores conozcan y se identifiquen con la base organizacional de la institución, reconoce que es un proceso extenso pero con una correcta ejecución puede generar resultados positivos. Una comunicación interna asertiva permitirá que los resultados sean reflejados tanto interna como externamente. Existe también un manual de procedimientos, cuya distribución y familiarización resultaría ser una herramienta para facilitar los procesos dentro de la organización. Se plantea que la comunicación interna es un tema que aún continúa en desarrollo ya que recientemente se realizó una reestructuración de puestos. En el tema de comunicación externa, los canales más utilizadas son los medios de comunicación locales; radio, prensa y televisión y redes sociales, ésta última siendo considerada uno de canales de mayor aplicación. Escobar resalta la trascendencia que puede tener la apropiación de la base organizacional de la empresa.

#### 1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

Entrevistado	Puntos de Encuentro	Disensos
<b>Director de Servicios Sociales y RRHH</b>  <b>Director de Operaciones</b>  <b>Asistente Padrinos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una comunicación interna práctica aunque con algunas disfunciones a mejorar.</li> <li>• Las reuniones diarias representan uno de los canales de comunicación más efectivos dentro de la asociación.</li> <li>• Uso de redes sociales y teléfono para comunicarse internamente.</li> <li>• Existen aspectos de comunicación que pueden ser optimizados.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de las mismas áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones no son tan frecuentes como se desearía.</li> <li>• No todos están familiarizados con el manual de procedimientos.</li> <li>• No hay material impreso o digital con información de la institución en español.</li> <li>• Podrían realizarse reuniones con más frecuencia con personal de las otras dependencias.</li> <li>• Para el personal de nuevo ingreso podría ser favorable tener material sobre la base organizacional de la asociación.</li> </ul>

## **1.5 Radiografía de la organización**

A través de los instrumentos utilizados en el Método Inductivo, la información que se recabó en el diagnóstico de comunicación en presenta las siguientes directrices:

### **1.5.1 Fortalezas**

1. Optimizan uso de recursos para comunicarse internamente dejando evidencia de dichos procesos, tales como correo electrónico, cartelera de anuncios, mensajería vía Whatsapp y vía telefónica.
2. Reuniones diarias que permiten la fluidez de la comunicación.
3. Comunicación multidireccional por parte de coordinadores y colaboradores.

### **1.5.2 Oportunidades**

1. Los colaboradores y supervisores están dispuestos a colaborar en los procesos que permitan mejorar la comunicación interna y externa de la organización.
2. Se posee espacio físico y disposición de colaboradores para propuestas de mejoras dentro de la institución.

### **1.5.3 Debilidades**

1. No existe documentación de la institución que describa misión, valores y filosofía.
2. Los colaboradores están aún en proceso de apropiación de base organizacional.
3. Los colaboradores no están familiarizados con el concepto de un manual de procedimientos.
4. A nivel externo se debe reforzar las redes sociales de la institución, y presencia externa.

### **1.5.4 Amenazas**

1. No existe promoción de manual de procedimientos que les permita conocer a profundidad los procesos que se realizan en la institución y describan puestos de trabajo.
2. No se han priorizado los procesos comunicacionales dentro de la institución.
3. Se carece de presupuesto destinado a implementación de estrategias comunicacionales.



## CAPÍTULO II

### 2. PLAN DE COMUNICACIÓN

#### 2.1. Antecedentes Comunicacionales

En la Asociación Nuestros Ahijados no se han realizado estudios comunicacionales previos al presente.

#### 2.2. Objetivos De Comunicación

##### 2.2.1. Objetivo General

- Elaborar un plan de comunicación que permita fortalecer la comunicación interna y la base organizacional en la Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala.

##### 2.2.2. Objetivos específicos

- Fortalecer comunicación interna y apropiación de la base organizacional de la asociación.
- Promulgar Manual de Procedimientos entre los colaboradores de la asociación.
- Elaborar de material para el fortalecimiento de base organizacional.
- Fortalecer presencia de la institución en redes sociales.

#### 2.3. Público Objetivo

Público interno, colaboradores de la Asociación Nuestros Ahijados en sus distintas dependencias.

Geográfico:	Demográfico:
Ciudad: Antigua Guatemala	Edad: 20- 45 años
Población: Urbana	Género: femenino y masculino
Densidad de área: 60 trabajadores	Ciclo de vida familiar: Solteros (as) y casados (as) con hijos.
Ubicación: Carretera a San Felipe de Jesús #106, Antigua Guatemala	Clase Social: Media, Media Baja
	Escolaridad: Diversificado y Universitario
	Ocupación: Profesionales

	Origen Étnico: ladino
<b>Psicológico</b>	<b>Conductuales</b>
Personalidad: extrovertidos, sociables, y estables.	Beneficios deseados: Solidificación de base organizacional en cada colaborador de la institución.
Estilo de Vida: activo, adaptable a cambio y competidor.	Tasa de Uso: Diaria, se encuentran dentro de la institución de lunes a sábado.
Valores: solidaridad, integridad, amistad, altruistas.	

Público objetivo externo: hombres y mujeres, mayores y menores de 18 años, nacionales y extranjeros que visitan con regularidad las distintas sedes de la asociación.

#### 2.4. Mensaje

La Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala cuyo lema: “Reventando las amargas cadenas de la pobreza con educación y formación”, puede lograrlo a través:

***“Fortalecimiento de Comunicación Interna y Base Organizacional”***

#### 2.5. Estrategia

Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.

#### 2.6. Acciones de Comunicación

<b>ACCIÓN 1</b>	
<b>A qué estrategia pertenece la acción</b>	Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.
<b>Problema</b>	Falta de familiarización con estatutos organizacionales de la institución.
<b>Producto</b>	Material visual con estatutos de la institución.

<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer comunicación interna y apropiación de la base organizacional de la asociación.
<b>Público Objetivo</b>	Interno/Externo
<b>Medio de difusión</b>	Digital. Pantallas de la institución.

Material visual con la misión y visión de la institución, este video será colocado en las pantallas digitales de la institución, con el impacto continuo de este producto se pretende familiarizar a los empleados con la base organizacional de la institución y apropiación de la misma. En formato .mp4 compatible con televisores y pantallas digitales de la asociación.

<b>ACCIÓN 2</b>	
<b>A qué estrategia pertenece la acción</b>	Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.
<b>Problema</b>	Se desconoce contenido de manual de procedimientos.
<b>Producto</b>	Rediseño y promulgación de Manual de Procedimientos.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Promulgación Manual de Procedimientos
<b>Público Objetivo</b>	Interno
<b>Medio de difusión</b>	Impreso y/o digital: 2 copias para las dependencias de la institución. Versión digital en formato pdf para distribución interna.

El objetivo es comunicar a todos los empleados el contenido del mismo y que Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, tenga en sus instalaciones el manual de procedimientos impreso.

El rediseño permitirá tener una presencia más sólida de la institución. Con medidas tamaño carta, en papel bond e impresión b/n para la versión impresa; y en archivo PDF para la versión digital.

<b>ACCIÓN 3</b>	
<b>A qué estrategia pertenece la acción</b>	Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.
<b>Problema</b>	Deficiencias en procesos comunicacionales internos.
<b>Producto</b>	Taller sobre comunicación organizacional.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecimiento de Comunicación Interna
<b>Público Objetivo</b>	Interno
<b>Medio de difusión</b>	Verbal/Participativo Impreso: 60 invitaciones y diplomas de participación para cada colaborador.

<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Incentivos</b>
Taller de Fortalecimiento de Comunicación Interna	Abordar las primeras dos acciones realizadas, apropiación de misión, visión y valores. Promover manual de procedimientos. Fortalecer relaciones interpersonales con las distintas dependencias de Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala. Reconocer la importancia de la comunicación interna en la institución.	Diploma de Participación en el taller.

Retroalimentación	Conocer los conceptos percibidos por los colaboradores.	Retroalimentación para directores de áreas.
-------------------	---	---

<b>ACCIÓN 4</b>	
<b>A qué estrategia pertenece la acción</b>	Fortalecimiento de redes sociales
<b>Problema</b>	Falta de material audiovisual para promoción en redes.
<b>Producto</b>	Material Audiovisual
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Elaborar testimoniales de voluntarios y publicarlos en redes.
<b>Público Objetivo</b>	Externo
<b>Medio de difusión</b>	Redes Sociales

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Plan de comunicación interna en Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG.

##### 3.1.1. Financiamiento

El 95 por ciento de gastos generados en el proyecto fueron cubiertos por el epesista, el 5 por ciento fue proporcionado por la asociación.

##### 3.1.2. Presupuesto Ejecutado

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q7,000.00	Q7,000.00	Epesista
1	Mobiliario para taller	Q500.00	Q500.00	ANAG
1	Tallerista	Q3,500.00	Q3,500.00	Epesista
50	Refrigerio para talleristas	Q15.00	Q750.00	Epesista
50	Invitaciones para taller	Q2.50	Q125.00	Epesista
50	Diplomas de participación	Q5.00	Q250.00	Epesista
2	Copias Impresas del Manual de Procedimientos	Q75.00	Q150.00	Epesista
1	USB con material digital	Q50.00	Q50.00	
1	Uso de equipo fotográfico	Q1,000.00	Q1,000.00	Epesista
		TOTAL	Q13,325.00	

##### 3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficios
<b>Beneficiarios Primarios</b> Colaboradores de los distintos programas de Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala ONG	Mejorar comunicación interna a nivel organizacional en Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, fortalecer apropiación de base organizacional por parte de los colaboradores, creando un mejor ambiente laboral en las distintas áreas.

<b>Beneficiarios Secundarios</b>	
Voluntarios de Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala ONG	Mayor interacción en redes sociales con voluntarios, donantes y visitantes. Reforzar presencia en redes sociales.

### 3.1.4. Recursos Humanos

<b>Personal</b>	<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
Miguel Angel Alvarez Paz	Director Nacional	Autorización de taller en comunicación organizacional y convocatoria a personal.
Luis Eduardo Escobar Chinchilla	Director Operaciones	Encargado de asignar y revisar contenido de video testimonial de voluntarios.
Marvin Geovani Cay López	Encargado de Eventos	Habilitó mobiliario y espacio para realización de taller.
Licda. Andrea Medina	Psicóloga	Facilitadora en taller de comunicación organizacional y trabajo en equipo.
Carmen Morales Pellecer	Traductora Jurada	Facilitadora en taller de comunicación organizacional y trabajo en equipo.
Karla Estefanía Hernández Castellanos	Epesista	Encargada de taller de comunicación organizacional, realización de video y modificación de manual de procedimientos.

### 3.1.5 Áreas Gráficas de Acción

Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ubicada en Carretera a San Felipe de Jesús #106, Antigua Guatemala, Sacatepéquez, Guatemala.

## 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

**Estrategia desarrollada:** Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.

**Objetivo comunicacional:** Fortalecer comunicación interna y apropiación de la base organizacional de la asociación.

**Descripción:** Se realiza material visual con la misión, visión y valores de la asociación, el impacto es diario, ya que se ubica en espacios que los colaboradores visitan diariamente.



Contenido de video, elaborado por Karla Castellanos.



Ubicación de video en pantallas de la asociación, Junio 2019. Fuente: Karla Castellanos



**Estrategia desarrollada:** Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.

**Objetivo comunicacional:** Promulgación Manual de Procedimientos.

**Descripción:** Se revisó, rediseñó y entregó copia impresa del manual de procedimientos recientemente creado en la empresa. El documento está disponible para todos los colaboradores que lo soliciten vía electrónica, en formato pdf.



Entrega de Manual de Procedimientos al director de Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, Miguel Ángel Álvarez Paz, por epeista Karla Castellanos.

**Estrategia desarrollada:** Fortalecimiento de comunicación interna y base organizacional.

**Objetivo comunicacional:** Fortalecimiento de Comunicación Interna

**Descripción:** Se realizó el taller de comunicación organizacional y trabajo en equipo con todos los colaboradores de la asociación. Dicho taller se orienta con dos propósitos; reconocer la importancia de la comunicación a nivel organizacional, y el fortalecimiento del trabajo en equipo en la institución.

1. Estructuración de contenido de taller.
2. Coordinación de logística para el día del taller.
3. Diseño e impresión de invitaciones personalizadas para cada colaborador de la asociación.
4. Ejecución de taller.

**AGENDA**

**Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo**

**Comunicación**  
¿Qué es? ¿Cómo nos afecta?

**Comunicación Organizacional**  
Apropiación de base organizacional

**Trabajo en Equipo**

**Dinámica de Trabajo en Equipo**

**Intervención: Miguel Angel Alvarez Paz**

**Entrega de Diplomas/Coffee Break**

**EPS**  
LICENCIATURA

Estructura de Taller, agenda del evento. Elaborado por: Karla Castellanos

Asoc. Nuestros Ahijados

EPS LICENCIATURA

Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala y el Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se complacen en invitarle al taller:

*Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo*

**JUNIO 28 2019**

TEATRO BAUER  
ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS DE GUATEMALA, CARRETERA A SAN FELIPE DE JESÚS NO. 106, ANTIGUA GUATEMALA

**VIERNES 14:00 HORAS**

EPS LICENCIATURA

Asoc. Nuestros Ahijados

El Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala otorgan el presente diploma a:

**AROLD GARCÍA CAY**

Por su participación en el Taller: Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo

LIC. JOSUE ANDRADE  
Asesor EPSL

MIGUEL ANGEL ALVAREZ PAZ  
Director Nacional Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala

Antigua Guatemala, 28 de Junio de 2019

Invitaciones y diplomas de participación del evento. Karla Castellanos



Ejecución de Taller, 28 de Junio de 2019. Fuente: Karla Cast4ellanos



Participación durante taller en comunicación organizacional, 28 de Junio de 2019. Fuente: Karla Castellanos



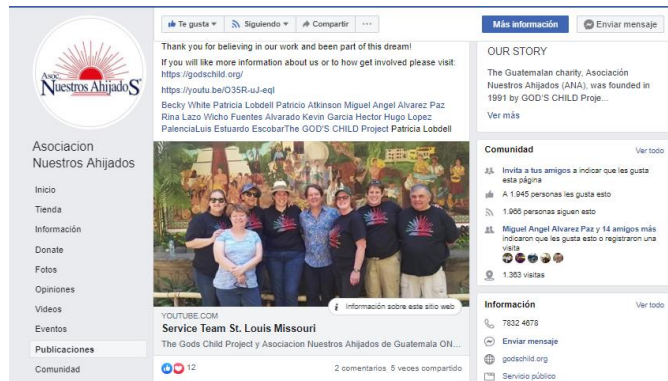
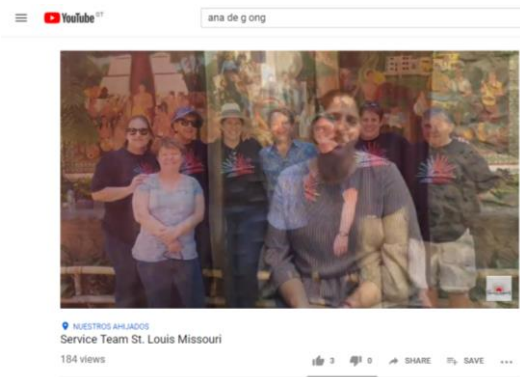
Entrega de diplomas a participantes, 28 de Junio de 2019. Fuente: Karla Castellanos

**Estrategia desarrollada:** Fortalecimiento de redes sociales.

**Objetivo comunicacional:** Fortalecer imagen institucional a nivel externo.

**Descripción:** Creación de videos testimoniales de la institución para posteriormente ser publicados en los canales de redes sociales de la asociación.

1. Video Testimonial Becky White St. Louis Missouri / Facebook-Youtube
2. Video Testimonial Debora Sheldon / Facebook
3. Video Testimonial Rocky Mountain College / Facebook - Instagram



**Fuente:**

<https://www.facebook.com/Asociacion-Nuestros-Ahijados-217504641603254/>

<https://www.youtube.com/watch?v=O35R-uJ-eqI&t=87s>

<https://www.instagram.com/ana.guate/>

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	MAYO				JUNIO				JULIO	
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2
Elaboración de testimoniales para redes sociales	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Planeación de Taller		■	■	■						
Logística e impresión de invitaciones/diplomas		■	■	■						
Ejecución de Taller			■	■						
Edición e impresión de Manual de Procedimientos				■	■	■	■	■	■	■
Material para fortalecimiento de base organizacional.										

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Creación de videos y publicación de testimoniales de la asociación.	180 vistas en el canal de Youtube. 12 reacciones y 5 compartidos en la página de Facebook. 25 likes en Instagram, los seguidores de Instagram incrementaron. En Marzo de 2019, la página contaba con 30 seguidores orgánicos, hoy han aumentado a 295.	Voluntarios participaron en los videos testimoniales de la asociación. Interacción en redes a través de comentarios.
Taller en comunicación organizacional.	Asistencia de 44 colaboradores de la asociación al taller.  Entrega de 44 diplomas de participación a los asistentes.	Participación activa de todos los asistentes en las actividades del taller.  Réplica de lo aprendido en el taller en el área que se desenvuelven.  Comentarios satisfactorios de la actividad realizada.
Rediseño e impresión de manual de procedimientos.	Se entregan 2 copias impresas a la asociación y la versión digital para ser compartida con todos los colaboradores.	Acceso al manual de procedimientos versión impresa y digital.
Creación de material visual con estatutos de la asociación.	1 video en las 3 pantallas disponibles dentro de las oficinas de Asociación Nuestros Ahijados.	Base organizacional visible para colaboradores y voluntarios de la asociación.

## CONCLUSIONES

En base a la investigación y plan realizado se concluye que:

1. La Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG admite la importancia de la comunicación organizacional dentro de su institución e inicia labores para mejorar la misma, iniciando con el fortalecimiento de la base organizacional por parte de los colaboradores a través de las estrategias planteadas y ejecutadas en el presente informe.
2. Los colaboradores de la asociación reconocen la importancia de la base organizacional y promulgan la misma dentro del área que laboran, permitiendo mejoras en el ambiente laboral y apropiación de estatutos de la institución.
3. La constante capacitación para los colaboradores de la institución es un incentivo que les motiva a continuar mejorando en sus labores diarias.
4. Se fortalece la presencia en redes sociales con material audiovisual de testimonios de voluntarios que colaboran con la asociación.

## RECOMEDACIONES

1. La Asociación debe continuar con los procesos comunicacionales a nivel organizacional, involucrando a todos los colaboradores. El siguiente paso es que cada colaborador conozca a fondo los procesos que se realizan en los distintos departamentos de la institución, esto permitirá una apropiación de los procesos a nivel organización, mejorando la comunicación interna.
2. Involucrar a los colaboradores en todas las modificaciones a nivel organizacional y comunicacional que se realicen en la asociación permitirá tener una mejor comunicación interna.
3. Las capacitaciones constituyen un incentivo en los colaboradores, se deben calendarizar periódicamente talleres, capacitaciones, cursos, etc., que permitan al colaborador identificarse más con la asociación y por ende desenvolverse con mayor eficiencia.
4. Continuar con el fortalecimiento de redes sociales, delegar la función de Community Manager al encargado de promoción, para incrementar el número de voluntarios y donantes para la institución. Se debe continuar con la publicación de material visual y audiovisual de la asociación, en sus distintos canales.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Audiovisual:** Integración de imágenes y sonidos grabados para producir un nuevo material.
- **Apropiación:** Acción y resultado de tomar para sí alguna cosa haciéndose dueño de ella.
- **Base Organizacional o Estructura Organizacional:** Estructura que descompone la labor de la compañía en tareas especializadas, asigna éstas a personas y departamentos y coordina las tareas mediante la definición de vínculos formales entre personas y departamentos, estableciendo línea de autoridad y comunicación.
- **Capacitación:** Proceso a corto plazo, contiene un conjunto de actividades didácticas que busca la formación integral de los trabajadores de una empresa para su mejor rendimiento.
- **Capacitación Constante:** Inversión monetaria y de tiempo que una persona dedica para adquirir los conocimientos que le sean demandados, para el alcance de un determinado objetivo y si se realiza de manera continua, se le considera capacitación constante.
- **Cargo:** Conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.
- **Colaboración:** Colaboración a todos los pasos necesarios ejecutados por varias personas, en un proceso para fin que sea de gran dificultad ejecutar, o también puede ser para ayudar a alguien que no puede realizar distintos procedimientos por si solo.
- **Community Manager:** Profesional que se encarga de construir, gestionar y administrar la comunidad online la cual gira en torno a una marca en Internet, por lo que debe crear y mantener relaciones estables y duraderas con dicha comunidad ya que ellos representan a los clientes, sus fans y, en general, cualquier persona que muestre interés por la marca.
- **Comunicación Interna:** La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.
- **Comunicación Organizacional:** Comunicación institucional o comunicación corporativa al envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de algún tipo de organización (una empresa, una institución, etc.) con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado.
- **Cultura Organizacional:** Serie de valores, actitudes, experiencias y hábitos entre los grupos que interactúan dentro de una organización.



- **Eficacia:** Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.
- **Ejecución:** Función concerniente a la realización de acciones con fundamento en las políticas y dentro de los límites establecidos por la administración para el logro de los objetivos preestablecidos.
- **Entrevista:** Es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. El objetivo de las entrevistas es obtener determinada información, ya sea de tipo personal o no.
- **Evaluar:** Comparar y enjuiciar los resultados alcanzados respecto de los esperados en un momento y espacio dados. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir las medidas correctivas y oportunas.
- **Familiarización:** hacer o realizar que algo pase a ser familiar, habitual, común o usual para alguien.
- **Financiamiento:** Conjunto de medios monetarios o de crédito, destinados por lo general para la apertura de un negocio o para el cumplimiento de algún proyecto, ya sea a nivel personal u organizacional.
- **Motivación:** Impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.
- **Orientar:** Informar o aconsejar a alguien sobre la forma más acertada de resolver algún asunto o lograr un objetivo determinado.
- **Participación:** Intervención o implicación física, mental y emocional de una persona, para contribuir responsablemente en la resolución de algún asunto o en el logro de los objetivos planteados en el desarrollo de alguna actividad.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal; la determinación de los tiempos y métodos de trabajo; el control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
- **Proceso:** Conjunto de actividades dirigidas a la transformación de insumos para la obtención de un producto.

## BIBLIOGRAFÍA

Heinemann. K (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Barcelona, España. Editorial Paidotribo.

Hernández Sampieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. (2010) *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill.

Muñiz González Rafael (2001). *La comunicación interna*. Recuperado de: <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

Piloña, G.A. (2012). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala, Guatemala. GP Editores.

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España. Universidad de Deusto.

Taylor, S.J., Bogdan, R (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. Barcelona.

Tessi Manuel. (2011). *Comunicación interna en la práctica*. Buenos Aires, Argentina. Gárnica.

## **E – GRAFÍA**

Teresa Canive. *Introducción al método de investigación cualitativa*. <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>. (11 de febrero de 2019)

Rafael Muñoz González. La comunicación interna. <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm> (15 de abril de 2019)

Universidad de Costa Rica, Oficina de Recursos Humanos. Glosario <http://orh.ucr.ac.cr/manual-puestos/glosario> ( Agosto 2019)

Concepto de. Glosario. <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/#ixzz5wFBiITgk> (Agosto 2019)

## ANEXOS

### Transcripción Entrevistas



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –EPSL-  
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS

#### Entrevistado: Luis Fuentes Alvarado

**1. ¿Qué cargo desempeña en Asociación Nuestros Ahijados y cuáles son sus objetivos con la labor que realiza?** En definición es ser director de servicios sociales y encargado de recursos humanos, en lo que es la dirección de servicios el fin es velar que cada uno de los servicios que se da a las familias puedan gozar de cada uno de los programas que los servicios que la asociación presta por ejemplo Escuela Centro Scheel, Soñador, el albergue, el programa de becas y donaciones.

**2. ¿De 1 a 10, cómo califica la comunicación con su equipo de trabajo?**

8

**3. ¿Podría describir el ambiente laboral entre los colaboradores en cuanto a comunicación?**

Sí, la comunicación la trabajamos de manera práctica y estamos trabajando en eso, porque ahorita a principios de año hubieron cambios entonces la base fundamental es la comunicación y en eso es lo que se está trabajando ahora.

**4. ¿Cuáles considera son las fortalezas comunicacionales de esta empresa?**

La fortaleza es que nosotros no necesitamos realizar un gran proceso para dar un mensaje, sino que la comunicación es práctica, rápida y hacerlo con la mayor eficiencia posible.

**5. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas/externas que utiliza el personal?**

Dentro de la asociación puede ser por medio de una memo, también utilizamos lo que son las redes sociales y asimismo llamadas telefónicas. Cuando es algo exterior también lo hacemos por medio de redes sociales y los medios de comunicación acá en Antigua G.

**6. ¿Existe un manual de procedimientos en? ¿Está usted familiarizado con el mismo?**

Sí, los dos.

**7. ¿Considera que la socialización de un manual de procedimiento puede convertirse en un factor que fortalezca la comunicación interna de la organización?**

¡Por supuesto! Es una herramienta la cual ayuda a facilitar la comunicación y la práctica en cada una de las áreas de la organización.

**8. ¿Tiene alguna propuesta para mejorar la comunicación interna/externa?**

Por el momento estamos trabajando en eso porque asumimos los cargos hace un mes aproximadamente y lo principal es de que en este caso, yo que soy el encargado pues ir con ellos directamente para que veamos cómo va la comunicación. Ahorita está el proceso en el que to me presento con ellos, estar trabajando con ellos para luego ver cómo surge la primer reunión y luego utilizar los medios para poder mejorar.

**9. ¿Los colaboradores se capacitan constantemente? ¿Con qué frecuencia?**

Sí, tratamos de que se capaciten constantemente. No podría decirle una fecha o un tiempo en el que se capacitan pero sí hemos estado teniendo talleres incluso personal dentro de la institución ayuda a capacitar a otro personal.

**10. En cuanto a comunicación externa, ¿a nivel local cómo se dan a conocer?**

Por medio de la prensa, la radio y los medios de comunicación.

**11. ¿Qué herramientas utilizan para la promoción de la organización externamente?**

Utilizamos las redes sociales, ya que eso es lo que está de moda y también los medios de comunicación, la prensa, ahorita estamos trabajando con ellos, tuvimos una reunión con el fin de poder familiarizar y cuando nosotros tengamos alguna actividad poderlos llamar a ellos, entonces, las redes sociales y la comunicación.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –EPSL-  
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS

**Entrevistado: Rodolfo Toj Sequén**

**1. ¿Qué cargo desempeña en Asociación Nuestros Ahijados y cuáles son sus objetivos con la labor que realiza?** Soy el asistente de padrinos y el objetivo es conseguir más benefactores, más patrocinadores.

**2. ¿De 1 a 10, cómo califica la comunicación con su equipo de trabajo?**

9, no le doy 10 porque siempre hay cosas que ir mejorando.

**3. ¿Podría describir el ambiente laboral entre los colaboradores en cuanto a comunicación?**

Muy bien, todos se llevan muy bien, hay buena comunicación y hay flexibilidad entre los trabajadores.

**4. ¿Cuáles considera son las fortalezas comunicacionales de esta empresa?**

Además de la flexibilidad, es el trabajo en equipo, la confianza y la sinceridad que son valores muy importantes.

**5. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas/externas que utiliza el personal?**

Comunicación directa, ya que estamos en el mismo lugar. También vía telefónica o whatsapp. Cuando salimos a hacer visitas utilizamos el teléfono para facilitar nuestra localización, si alguien pregunta dónde estamos en horario de trabajo por medio del teléfono nos pueden localizar.

**6. ¿Existe un manual de procedimientos en? ¿Está usted familiarizado con el mismo?**

Sí, sí estoy familiarizado con los procedimientos a nivel departamento e institucional.

**7. ¿Considera que la socialización de un manual de procedimiento puede convertirse en un factor que fortalezca la comunicación interna de la organización?**

Definitivamente. Para nuevo ingreso, mayormente. Y podría ser promovido por lo menos dos veces al año.

**8. ¿Tiene alguna propuesta para mejorar la comunicación interna/externa?**

Nosotros nos debemos comunicar instantáneamente, pero muchas veces hay cambios en los números de teléfonos que dificultan poder comunicarse con otras dependencias fuera de la oficina.

**9. ¿Los colaboradores se capacitan constantemente? ¿Con qué frecuencia?**

Cuando existe la invitación acudimos a las capacitaciones, el año pasado asistimos a la capacitación por parte de Guatemala prospera. Podrían realizarse con más frecuencia.

**10. En cuanto a comunicación externa, ¿a nivel local cómo se dan a conocer?**

Eventos en distintos lugares, una compañera anteriormente tuvo la iniciativa de llevar a colegios la promoción de los programas de la institución, también se ha realizado en bares y restaurantes pero mezclar bares con educación no es un concepto que se relacione. Las clínicas se han promocionado en radio.

**11. ¿Qué herramientas utilizan para la promoción de la organización externamente?**

La página de internet, Facebook, e Instagram.

**12. ¿Cómo se comunican con las sedes en Estados Unidos?**

Vía Skype y correo electrónico

**13. ¿Considera que es positivo compartir visiblemente la misión, visión y objetivos de la compañía?**

Sí

## Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –EPSL-  
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ASOCIACIÓN NUESTROS AHIJADOS  
**ENTREVISTA**

1. ¿Qué cargo desempeña en Asociación Nuestros Ahijados y cuáles son sus objetivos con la labor que realiza?
2. ¿De 1 a 10, cómo califica la comunicación con su equipo de trabajo?
3. ¿Podría describir el ambiente laboral entre los colaboradores en cuanto a comunicación?
4. ¿Cuáles considera son las fortalezas comunicacionales de esta empresa?
5. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas/externas que utiliza el personal?
6. ¿Existe un manual de procedimientos en? ¿Está usted familiarizado con el mismo?
7. ¿Considera que la socialización de un manual de procedimiento puede convertirse en un factor que fortalezca la comunicación interna de la organización?
8. ¿Tiene alguna propuesta para mejorar la comunicación interna/externa?
9. ¿Los colaboradores se capacitan constantemente? ¿Con qué frecuencia?
10. En cuanto a comunicación externa, ¿a nivel local cómo se dan a conocer?
11. ¿Qué herramientas utilizan para la promoción de la organización externamente?



## Guía de Observación



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –EPSL-

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la institución:	<i>Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala</i>
Nombre del Observado:	Luis Fuentes Alvarado
Puesto:	Director de Servicios Sociales
Antigüedad en el puesto:	11 años

Objetivo: Observar y evaluar procesos comunicacionales internos.

No.	Aspectos a Evaluar	Sí	No	Observaciones:
1	Existe un manual de procedimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Los colaboradores están familiarizados con el manual de procedimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Están trabajando en ello.
3	Utilizan medios impresos/electrónicos para comunicarse. ¿Qué medios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llamadas telefónica, línea directa, Whatsapp.
4	Se realizan reuniones informativas regularmente/ ¿Con qué frecuencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sí, diariamente/semanalmente
5	¿Qué temas se discuten en las reuniones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.Agenda diaria, calendarizaciones, temas de urgencia.
6	¿Ha recibido capacitaciones a nivel de comunicación, cuál es su percepción de las mismas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Las capacitaciones generalmente son del área de trabajo.
7	¿Qué actividad comunicacional practican y disfruta el personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reuniones diarias
9	¿Cómo se comunican con las sedes en los distintos países?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vía correo electrónico y/o vía Skype.
10	¿Conocen a profundidad la misión/visión de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Qué impresión tiene el personal de la comunicación interna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	La visión, misión, y objetivos de la compañía están colocados visiblemente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Fotografías**



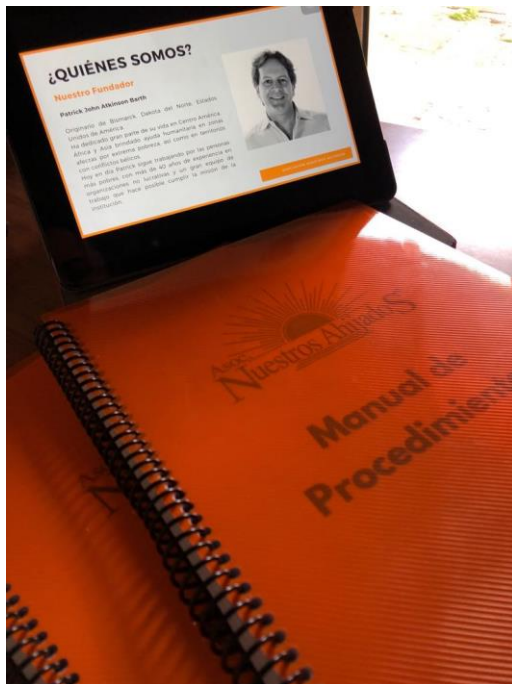
**Asesoría durante ejecución de proyecto. Fuente: Karla Castellanos.**



**Ejecución Taller en Comunicación Organizacional. Fuente: Karla Castellanos.**



**Réplica aplicada de lo aprendido en taller de comunicación por parte de la directora del Centro Scheel, en Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala. Fuente: Karla Castellanos.**



**Material Entregado a la institución. Fuente: Karla Castellanos.**

TALLER COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Nivian Elisa Coronado Hernandez	Maestra Centro Sonador	[Firma]
Sandra Lizeth Velásquez Zuleta	Maestra Centro School	[Firma]
Sindy Jasenia González Patal	Maestra Centro Sonador	[Firma]
Lizbeth Xiomara Axel Mejía	Maestra Centro Sonador	[Firma]
Nindy Esmeralda R.	Maestra Centro Sonador	[Firma]
Salvador Ojer Tzuc	Maestra Centro Sonador	[Firma]
Alicia Tay	Maestra Centro School	[Firma]
Ana Lucía García	Maestra Centro School	[Firma]
Ana María Tejuello Jeronimo	Coordinadora Centro Sonador	[Firma]
Sebastiana Ramos	auxiliar de Emp.	[Firma]
Dora Patricia Henning Pérez	secretaria Receptionista	[Firma]
Edna Patricia Suarez Hiron	encargada de centro school	[Firma]
Maria Esthela [Firma]	asesorera	[Firma]
Esmeralda Olvera (Miguel)	asesorera	[Firma]
Norma Elizabeth María Menduch	Enfermera	[Firma]
Yonia Aracely Claret Jacobo	maestra centro sonador	[Firma]
Claudia Mariela Yael Díaz	maestra centro school	[Firma]
Lisa Lourdes Menéndez Zelaya	Maestra Centro School	[Firma]
Maria del Rosario Leacua	Maestra Centro School	[Firma]
Estelina Judith [Firma]	asistente [Firma]	[Firma]
Soledad Noemi [Firma]	Directora Técnica [Firma]	[Firma]
Rina Annelis [Firma]	Directora de Casa Jackson	[Firma]

TALLER COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
José Roberto Castillo de León	Director	[Firma]
Cesar Arquillo Castillo Montes	Maestro	[Firma]
Alex Haroldo Favela Andrade	Transporter	[Firma]
Luis Esteban Escobar Chanching	Director de Operaciones	[Firma]
Kevin Christopher García Mazzul	Director de Service Teams	[Firma]
William Alexander Monroy Mena	P.F.	[Firma]
Walter [Firma]	Director Físico	[Firma]
José Antonio Suárez	Lider de equipo de servicios	[Firma]
Amel Angel Chunchuon	Asistente de Cocina	[Firma]
Stefania Lopez Gomez	Manejadora	[Firma]
Ruben Doris Fariñas Irujo	Coordinador Albergue	[Firma]
José Wilfredo Gallardo	Planta Física	[Firma]
José Ego Jolon Tecun	Albergue	[Firma]
Hector Barandía Díaz	Doces	[Firma]
Kochito Tol Sequec	Factureros	[Firma]
Arcadio García Cay	Coordinador Planta Física	[Firma]
Saul Alvarez Paz	Lider de grupo	[Firma]
Carlos Roberto Contreras Delaigui	Multimedia	[Firma]
Esteban José Francisco Castellanos Torre	Autos	[Firma]
Martin Geanari Cay Lopez	Eventos	[Firma]
Estelina Malanda Chichupá Paredes	Encargada Enfermería	[Firma]
Hector [Firma]	Coordinador Albergue	[Firma]

Listado de participación en taller de comunicación organizacional. (28 de Junio de 2019)

## Cotizaciones

Guatemala  
9 de Abril del 2019



Señora  
Karla Castellano  
Asociación Nuestros Ahijados  
Antigua Guatemala

Estimada Señora Castellano,

Gracias por darnos la oportunidad de ser sus anfitriones durante su evento en la ciudad de La Antigua Guatemala, ciudad patrimonio de la humanidad nombrada por la UNESCO.

Para nosotros en **PORTA HOTEL ANTIGUA**, su hotel en La Antigua Guatemala, nos es gusto poner a su disposición nuestros servicios para su evento a realizarse el día viernes 31 de mayo del presente año, la participación de 65 personas.

Cotización en plan de un día		
31 de mayo	Precios Unitarios	Total
<b>Alimentación</b>		
65 Desayunos	Q 160.00 c/u	Q 10,400.00
<b>Sub total...</b>		<b>Q 10,400.00</b>
Mas 12% de servicio		Q 1,248.00
<b>Total de alimentación...</b>		<b>Q 11,648.00</b>
<b>Gran Total del evento...</b>		<b>Q 11,648.00</b>

**Cortesía:** Uso de salón de 8:00 a 12:00hrs adecuado para 65 personas, equipado con pizarrón, rotafolio, marcadora, pantalla, micrófono, sonido y jarras con agua.

Alquiler de salones adicionales	Precios Unitarios por día
Salón pequeño (hasta 25 pax)	Q 800.00 c/u
Salón mediano (hasta 50 pax)	Q 1,200.00 c/u
Salón mediano (hasta 100 pax)	Q 1,600.00 c/u
Salón grande (hasta 300 pax)	Q 2,400.00 c/u
<b>Horas extras de servicio de Banquetes</b>	<b>Q 800.00 (4 horas)</b>

Precios de suplementos adicionales	Precios Unitarios por día
Click Share	Q 800.00 c/u
Proyector	Q 800.00 c/u
Micrófono	Q 360.00 c/u
Conexión a internet	Q 64.00 diarios por máquina
Elaboración de alfombras de aserín	Q 800.00
Sillas ejecutivas	Q 160.00
Electricidad por equipo promocional	Q 800.00 por equipo
Cambio de montaje (24 horas antes)	Q 800.00
Transporte Aeropuerto Hotel-Aeropuerto,	Q 400.00 2 personas, una vía
	Q 200.00 grupo mayor de 3 personas, una vía

### Condiciones importantes:

Las tarifas indicadas en esta cotización y el espacio ofrecido para la realización del evento están sujetos a disponibilidad.

Este documento es una cotización, lo cual no significa una obligación contractual por ninguna de las partes.

Esta cotización es válida por 15 días a partir de la fecha de emisión.

Para formalizar esta cotización y respetar las tarifas y espacio ofrecido en la misma, es indispensable la firma de un contrato.

Si el evento es pagado por una empresa, se solicitará el 25% de anticipo en el momento de la firma del contrato y el 75% restante 15 días antes del ingreso del grupo.

Si el pago del evento será realizado por cada participante, se requiere el 100% de pago de forma anticipada por medio de una tarjeta de crédito o transferencia, PORTA HOTELES estará enviando la información necesaria para realizar dicho pago.

El evento puede ser pagado en dólares americanos o en quetzales al tipo de cambio fijado por el hotel.

Formas de pago: cheque de caja o de empresa, tarjeta de crédito, efectivo, transferencia (la cual debe llegar a nuestra cuenta por lo menos 10 días antes de la fecha de ingreso) depósito a cualquiera de nuestras cuentas bancarias.

**NOTA IMPORTANTE:** Si su Empresa, Organismo Donante, o participante, está exonerado de IVA e Impuesto de Turismo deberán de presentar sus exoneraciones previo al evento.

Reservándole que será un gusto para nosotros poder atenderle, quedo de usted.

Atentamente,

Said Xocay  
Ejecutivo de Ventas  
Cel.: 3074-1800  
[sxocay@portahoteles.com](mailto:sxocay@portahoteles.com)  
Elaborado por: F.Z  
C.S.PHA.IND.002  
C.S.PHA.REG.004

## Cotización logística para taller de comunicación



Fecha: 8/4/2019

### COTIZACION ASOC NUESTROS AHIJADOS

NOMBRE	Karla Castellanos	TELEFONO	58315867
EVENTO	Corporativo	PERSONAS	65
FECHA	30 de mayo 2019	HORA	De: 14:30 a 17:30
PAQUETE	Todo Incluido # 1 D.C.	PERGOLAS	1

**INCLUIDOS**  
**COSTO PAQUETE**  
**PAQUETE INCLUYE**

**NOTA**

Instalaciones, mobiliario, sonido, bebidas y boquitas.		
Premiun	Q4,300.00	IVA incluido
2 mesas para montaje de alimentos, 65 sillas blancas, micrófono, cañonera y pantalla; 2 meseros, 65 jamaicas, café, agua pura, 200 boquitas saladas, 200 boquitas dulces, vasos, platitos, servilletas de papel, 3 horas de servicio, montaje y desmontaje del evento.		
Nuestros precios están sujetos a cambio sin previo aviso. <u>Esta Cotización tiene vigencia de 15 días a partir de la fecha.</u> Pregunte por el sistema de pago en cuotas.		
<b><u>"Estos paquetes pueden variar de acuerdo a su gustos y necesidades"</u></b>		
<b><u>Al reservar su evento, los precios pactados se mantienen.</u></b>		

Fuente: Jardín de Mercedes.

## Cotización logística de evento

### JARDÍN

**Capacity** **Size**

90 150  160 metros cuadrados

**Description**

Jardín con escenario, luces de noche con sillas y mesas

**Precios**

**Tarifas Generales**

**Días Laborales**  
Lun - Vie, 6AM -11 PM 3,500Q

**Fines de Semana**  
Sáb 2PM-12 AM [<5 hrs] 5,810Q  
Dom 9AM -10 PM [<5 hrs] 5,810Q  
Dom 9AM -10 PM [>8 hrs] 7,000Q

**Tarifas de Miembros**

**Días Laborales**  
Lun - Vie, 6AM -11PM 2,100Q

**Fines de Semana**  
Sáb 2AM -12 AM [<5 hrs] 4,810Q  
Dom 9AM -10 PM [<5 hrs] 4,810Q  
Dom 9AM -10 PM [>8 hrs] 7,000Q

Cotización IMPACTHUB (Espacio para taller)

Fuente: IMPACT HUB



**Reunión con director operativo, Luis Escobar. Fuente Karla Castellanos.**



**Producción de Testimoniales. Fuente: Karla Castellanos**






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



**Nombre del Alumno (a):** Karla Estefanía Hernández Castellanos  
**No. Carné y DPI:** 201024867 / 2153658360301  
**Jefe o Encargado (a):** Miguel Ángel Álvarez Paz  
**Institución o Empresa:** Asociación Nuestros Ahijados de Guatemala, ONG  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Josue Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 30 / Al: 3	Mayo	8	8	8	8	8		40 hrs.
2	Del: 06 / Al: 10	Mayo	8	8	8	8	8		40 hrs.
3	Del: 13 / Al: 17	Mayo	8	8	8	8	8		40 hrs.
4	Del: 27 / Al: 31	Mayo	8	8	8	8	8		40 hrs.
5	Del: 03 / Al: 07	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs.
6	Del: 16 / Al: 21	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs.
7	Del: 23 / Al: 28	Junio	8	8	8	8	8		40 hrs.
8	Del: 15 / Al: 19	Julio	8	8	4	x	x		20 hrs.
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

(f)   
 Miguel Ángel Álvarez Paz  


(f)   
 Lic. Josue Andrade – Supervisor  
