

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



DIAGNÓSTICO Y PLAN DE COMUNICACIÓN
INTERNA PARA
MISIÓN CRISTIANA EVANGÉLICA
LLUVIAS DE GRACIA- SEDE

CLAUDIA FLOR DE MARÍA PEREZ CARDONA

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y plan de comunicación interna
para Misión**

Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia- sede

Comunicación

Presentado por:

creando futuro
Claudia Flor de María Perez Cardona

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de La Comunicación

Asesora:

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Guatemala, octubre 2024

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

Directora en Funciones

M.A. Silvia Regina Miranda López

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Dr. Herbert Estuardo Díaz Tobar

Representantes Estudiantiles

Oscar Eduardo García Orantes

Elvis Enrique Ramírez Mérida

Representante de Egresados

M. Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisoras

M.A. Evelin Hernández Mazariegos

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Alejandro Solares

Lic. Brayan Torres

Lic. Jonathan Mejía



Guatemala 22 de octubre 2024

Estudiante de EPS de Licenciatura
Claudia Flor de María Perez Cardona
Registro académico: 8713821
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado “ **DIAGNÓSTICO Y PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MISIÓN CRISTIANA EVANGÉLICA LLUVIAS DE GRACIA- SEDE**” y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

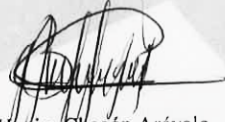
Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (5) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán
Coordinador EPSL




Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo
Docente Supervisor



Visión:
Ser líderes de Jesucristo

Misión:
Hacer líderes de Jesucristo

Guatemala 27 de febrero del 2,024

Licenciado
M.A. LUIS PEDROZA
Coordinador EPS de Licenciatura
Universidad San Carlos de Guatemala -USAC-
Presente.

Reciba un atento saludo, Licenciado Pedroza.

Por medio de la presente, me es grato manifestarle la **APROBACIÓN** a la solicitud de **PRACTICA PROFESIONAL SUPERVISADA**, presentada por la Señora: **CLAUDIA FLOR DE MARÍA PEREZ CARDONA**, identificada con Registro Académico 8713821, estudiante de la carrera de **LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** de la casa de estudios superiores que, usted tiene a bien representar.

La estudiante, será asignada al departamento correspondiente, debiendo en todo momento, cumplir con las normas y reglamentos administrativos internos de la **IGLESIA LLUVIAS DE GRACIA**.

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente,

Lic. Edmundo Guillén
Pastor General
Misión Lluvias de Gracia



8a. Avenida 18-00 Sector 4
Colinas de Minerva Zona 11 Mixco
Tel. Oficina: (502) 2313-500

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

Dedicatoria

A Dios: por ser mi fuente principal de inspiración, por amarme, elegirme y nombrarme aún antes de nacer.

A mi esposo Guido: por apoyarme en todo tiempo, por siempre creer en mí, por ser mi mejor amigo y su amor incondicional.

A mi hija Kenna: uno de los primeros votos de confianza que Dios puso en mis manos. Fuiste orada, anhelada y amada.

A mi hija Emmy: por ser muestra de su gracia y favor hacia mi vida. Orada, esperada y amada.

A mi mamá Carmen de Perez: cada esfuerzo, desvelo, madrugada desde que era niña, ha aportado para llegar hasta aquí.

A mi papá Héctor Perez+: como hubiera querido tenerlo aquí en primera fila. Lo habría disfrutado

A mis hermanos Nurya y Carlos Vega: por estar en todo tiempo, amarnos y apoyarnos.

A mi Tato+ y Gladys: Gracias por su cariño. Jamás se supera la ausencia de un ser muy amado, solo se tolera vivir sin su presencia.

A mi cuñado Mynor: gracias por todo su apoyo y cariño. Es un hermano más.

A mi sobrina Gaby: Gracias por su cariño “de más”.

A mi sobrina Maciel: Gracias por su cariño y ser un clon a mucha honra.

A mi sobrina Dulce: Gracias por su cariño y el clásico de gorila.

A mi sobrino Javi: Gracias por su cariño y siempre estar dispuesto al churrasco.

A mis sobrinos Aaron, Jorge, Mishel, Gaby, Miguel, Bessy+ y Clarissa con profundo amor.

A Miguel, Otto, Emma, Mario y Rudy: porque sé que aun a la distancia, puedo contar con ellos.

Agradecimientos

A Dios	Porque sin él, nada de lo que es, sería. Todo es de él.
A mi familia	A mi amado Guido este logro es tan tuyo como mío. A mis hijas Kenna y Emmy por ayudarme a lograrlo y a todos los demás por siempre estar.
A Lluvias de Gracia	Por ser la familia espiritual que me albergó desde que conocí a Jesús.
A mis Pastores	Mundo y Berlín Guillén, gracias por su guianza espiritual y su amistad en todos estos años. En especial a pastores Mundito+ y Anita Madrid con quienes di mis primeros pasos espirituales.
Al personal de Lluvias de Gracia	En especial a: Licda. Ana V. Guillén, Licda. Viena Guillén, Pr. Juan M. Méndez, JC Barillas, Departamento de Mercadeo, Edvin López, Claudia Coronado y Pamela López.
A la Universidad de San Carlos de Guatemala	Por brindarme herramientas para ampliar mis conocimientos y titularme ahora en el nivel académico superior.
A la Escuela de Ciencias de la Comunicación	Por siempre buscar dar educación de calidad en sus aulas.
A Licda. Brenda Chacón	Por su entrega y profesionalismo incansable.
A M.A. Luis Pedroza	Por su profesionalismo, pero más importante su don de gente.

Índice

Índice de tablas	i
Índice de figuras	ii
Introducción	iv
Justificación	vi
Antecedentes	viii
Capítulo 1	1
1. Diagnóstico de comunicación	1
1.1 La institución.....	1
1.2 Perfil institucional	1
1.3 Ubicación geográfica	2
1.4 Origen e historia.....	3
1.4.1 Fundadores.....	3
1.4.2 Antiguo Templo	4
1.4.3 Nombramiento nuevos pastores generales y nueva ubicación	5
1.5 Alianzas estratégicas	6
1.5.1 Alianza con ONG <i>Convoy of Hope</i>	6
1.6 Departamentos o dependencias de la organización.....	7
1.6.1 Segmento administrativo de la iglesia	8
1.6.2 Segmento ministerial de la iglesia	9
1.7 Organigramas de la institución	10
1.7.1 Organigrama de Junta Directiva Lluvias de Gracia	10
1.7.2 Organigrama Administrativo.....	11
1.7.3. Organigrama general.....	12
1.7.4 Organigrama segmento ministerial	13
1.8 Misión	13
1.9 Visión	13
1.10 Objetivos institucionales.....	14
1.11 Público objetivo.....	14
1.12 Diagnóstico.....	14
1.12.1 Pregunta de investigación	14
1.12.2 Objetivo general	14
1.12.3 Objetivos específicos	14

1.13 Metodología.....	15
1.13.1 Descripción del método.....	15
1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	16
1.13.3 Interpretación de los resultados.....	18
1.14 FODA comunicacional.....	56
1.15 Problemas detectados.....	60
1.16 Planteamiento del problema comunicacional.....	60
1.17 Indicadores de éxito.....	61
1.18 Límites y alcances de la investigación.....	61
1.18.1 Límites.....	61
1.18.2 Alcances.....	61
1.19 Cronograma de diagnóstico.....	62
1.20 Proyecto a desarrollar.....	62
Capítulo 2	63
Plan estratégico de comunicación	63
2. Plan estratégico de comunicación.....	63
2.1 Plan de comunicación.....	63
2.2 Elementos comunicacionales:.....	63
2.3.1 Objetivo general.....	66
2.3.2 Objetivos específicos.....	66
2.4 Estrategia.....	66
2.5 Actividades o acciones de la estrategia.....	67
2.6 Público objetivo.....	72
2.7 Mensaje clave.....	72
2.8 Indicadores de las acciones.....	73
2.9 Recurso humano.....	73
2.10 Financiamiento y presupuesto.....	75
2.11 Beneficiarios.....	76
2.12 Área geográfica de acción.....	76
2.13 Cuadro operativo de la estrategia.....	77
2.14 Cronograma del plan de comunicación.....	78
3. Capítulo 3	79
Ejecución del Plan de Comunicación	79
3. Informe de Ejecución.....	79

3.1 Programa de Inducción para nuevos miembros y colaboradores	79
3.1.1 Objetivo	79
3.1.2 Medio utilizado	80
3.1.3 Presupuesto utilizado	80
3.1.4 Resultados obtenidos o esperados	80
3.2 Reforzar uno o varios puntos de la cultura organizacional en el marco del mes del 40 aniversario	89
3.2.1 Objetivo	89
3.2.2 Medio utilizado	89
3.2.3 Presupuesto utilizado	90
3.2.4 Resultados obtenidos	90
3.2.5 Evidencia del material	91
3.3 Canal de comunicación oficial entre segmento administrativo y ministerial	95
3.3.1 Objetivo	95
3.3.2 Medio utilizado	95
Conclusiones	101
Recomendaciones	102
Referencias bibliográficas	103
Anexos	105

Índice de tablas

Tabla 1	Departamentos administrativos y atribuciones generales	8
Tabla 2	Cargos ministeriales y atribuciones generales	9
Tabla 3	Identidad corporativa	20
Tabla 4	Competencia, alianzas estratégicas y públicos.....	21
Tabla 5	Identidad visual	21
Tabla 6	Ecosistema digital	22
Tabla 7	Materiales/tangibles	23
Tabla 8	Gestión de la comunicación.....	24
Tabla 9	Gestión de la comunicación interna	24
Tabla 10	Ruidos y barreras	25
Tabla 11	Clima laboral y cultura organizacional	26
Tabla 12	Ámbito de comunicación externa	27
Tabla 13	Ámbito de responsabilidad social institucional.....	28
Tabla 14	Manejo de crisis	28
Tabla 15	Detalle en cantidades y porcentajes pregunta 1.....	39
Tabla 16	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 2	40
Tabla 17	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 3.....	41
Tabla 18	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 6.....	42
Tabla 19	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 10	43
Tabla 20	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 11	44
Tabla 21	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 12	45
Tabla 22	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 17	46
Tabla 23	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 20	47
Tabla 24	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 19	48
Tabla 25	Detalle cantidades y porcentajes pregunta	49
Tabla 26	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 24	50
Tabla 27	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 23	51
Tabla 28	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 27	52
Tabla 29	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 28	53
Tabla 30	Detalle cantidades y porcentajes pregunta 29	54
Tabla 31	Imágenes de análisis FODA.....	57
Tabla 32	Cronograma proceso de diagnóstico	62
Tabla 33	Indicadores de las tácticas o acciones.....	73
Tabla 34	Financiamiento y presupuesto	75
Tabla 35	Cuadro operativo de la estrategia.....	77
Tabla 36	Cronograma del Plan de Comunicación.....	78
Tabla 37	Presupuesto de la táctica 1	80
Tabla 38	Presupuesto utilizado	90
Tabla 39	Calendario temas de septiembre	92
Tabla 40	Programa acto especial	92
Tabla 41	Presupuesto de la táctica 3.....	98
Tabla 42	Cronograma general	99

Índice de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica Lluvias de Gracia	2
Figura 2 Pastores Edmundo y Ana Madrid.....	3
Figura 3 Antiguo templo zona 7	4
Figura 4 Pastores Edmundo y Berlin Guillén.....	5
Figura 5 Templo Colinas de Minerva zona 11 Mixco	6
Figura 6 Grupo becasdas C.O.H 2023.....	7
Figura 7 Junta Directiva	10
Figura 8 Organigrama administrativo.....	11
Figura 9 Organigrama general.....	12
Figura 10 Organigrama segmento ministerial	13
Figura 11 Portón de ingreso Lluvias de Gracia sede	19
Figura 12 Edad.....	39
Figura 13 Sexo.....	40
Figura 14 ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Iglesia?	41
Figura 15 ¿Existe un manual o descripción de su puesto?	42
Figura 16 ¿Qué medios utiliza para girar instrucciones o información?	43
Figura 17 ¿Recibe respuesta de la comunicación emitida?	44
Figura 18 ¿Es rápida y fácil la comunicación con compañeros?.....	45
Figura 19 ¿Conoce la Misión y Visión de la Iglesia?	46
Figura 20 ¿Sabe cuáles son los valores de la Iglesia?	47
Figura 21 ¿Sabe cuáles son los objetivos de la Iglesia para este año?	48
Figura 22 ¿Recibió inducción al llegar a Lluvias de Gracia?	49
Figura 23 ¿Qué figura asocia con Lluvias de Gracia?.....	50
Figura 24 ¿Con qué color asocia a Lluvias de Gracia?.....	51
Figura 25 ¿Cómo se identifica usted en Lluvias de Gracia?.....	52
Figura 26 ¿Cuántas capacitaciones recibe al año?	53
Figura 27 ¿Conoce todas las instalaciones de la Iglesia?.....	54
Figura 28 Elementos comunicacionales.....	65
Figura 29 Esquema de acciones por cada estrategia	68
Figura 30 Exterior bifoliar	69
Figura 31 Interior bifoliar	70
Figura 32 Story board video programa inducción	71
Figura 33 Revisión de la visión y Misión.....	81
Figura 34 Revisión de Propósitos, Valores y Estrategias	82
Figura 35 Diagramación bifoliar.....	82
Figura 36 Edición video	83
Figura 37 Elección audio de video.....	83
Figura 38 Bifoliar para nuevos miembros	84
Figura 39 Bifoliar páginas 2 y 3	85
Figura 40 Video inducción.....	86
Figura 41 QR para ver video.....	86

Figura 42 Presentación programa de inducción	87
Figura 43 Presentación programa de inducción	88
Figura 44 Invitación nueva serie Somos Lluvias.....	91
Figura 45 Pra. Ana de Madrid izando bandera	93
Figura 46 Pra. Anita de Madrid y Prs. Guillén.....	93
Figura 47 Septiembre 1, Tema “La Visión de Lluvias”	94
Figura 48 Entreda diplomas de reconocimiento a pastores	94
Figura 49 Entrevista Pr. Juan M. Méndez	105
Figura 50 Entrevista Licda. Viena Guillén	105
Figura 51 Diploma otorgado a Pastores	106
Figura 52 Venta playeras SOMOS Lluvias Iglesia	106
Figura 53 Artículos promocionales por 40 aniversario.....	107

Introducción

El ser humano es un ser social, necesita relacionarse con otros seres para sentirse conectado, identificado y que pertenece a algo. Necesita socializar con otras personas para lograr su bienestar físico, emocional y espiritual y para esa socialización es inminentemente necesaria la comunicación.

En una institución religiosa como Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia- sede, la comunicación es un pilar que entreteje su esencia, al permitir que tenga congruencia, trascendencia y que estimule a la colaboración de sus miembros. El presente proyecto de ejercicio profesional supervisado fue elaborado para dicha institución y posee tres fases: diagnóstico de comunicación, plan de comunicación y ejecución del proyecto.

La fase de diagnóstico se realizó a través de técnicas de investigación como: la observación, la documentación, las entrevistas y las encuestas arrojaron resultados que permitieron desarrollar un FODA que muestran las debilidades que se mencionan a continuación: la falta de un programa de inducción para nuevos miembros, la falta de conocimiento de la cultura organizacional de la iglesia Lluvias de Gracia por parte de sus colaboradores y voluntarios y un canal oficial de comunicación interna.

El plan estratégico de comunicación fue la segunda fase aplicada, permitió plasmar las acciones a tomar respectivamente para fortalecer dichas debilidades encontradas y la tercera fase, ejecución del proyecto que muestra los productos y tácticas ya ejecutadas.

En la última fase se incluyen las evidencias de los productos terminados, programas de actividades e informes. Es importante recordar que el quehacer de Lluvias de Gracia- sede es el de llevar un mensaje espiritual que aporte fortalecimiento a la vida de toda persona que se disponga a escuchar dicho mensaje. Pero vivimos en una época en que existen muchos desafíos cambiantes en la tecnología comunicacional y por ello es necesario estar a la vanguardia y fluir con dichos cambios

que vengán a surgir como respuesta a las necesidades de sus miembros y, por ende, se debe estar revisando los procesos establecidos.

Justificación

Debido a la operación primaria de Lluvias de Gracia- sede como una organización cuyo ser y hacer diario es comunicar un mensaje evangelístico que traiga aporte a la vida espiritual y emocional de las personas, se debe optimizar el proceso de comunicación interna para que se cumplan sus objetivos.

Dicha optimización debe emerger desde adentro hacia afuera, es decir, desde su estructura como organización hacia el mensaje final a todos sus miembros. A continuación, se presentan algunas razones que justifican el presente trabajo de investigación:

1. Es importante interiorizar a los nuevos miembros con la cultura organizacional con el proceso bautismal. De esta manera crecerán dentro de la organización sabiendo la esencia de la iglesia.
2. Al establecer un canal oficial de comunicación entre el segmento administrativo y el segmento ministerial, se producirá que el proceso de comunicación sea más efectivo y que alinee las acciones de cada miembro del personal con los objetivos organizacionales y así mejorar el desempeño de la iglesia.
3. Mejora de desempeño: una comunicación interna eficaz está relacionada con una mayor productividad. Este estudio tiene como objetivo describir la forma y procesos en que se lleva a cabo la comunicación interna en Lluvias de Gracia sede para aumentar la eficiencia y la producción en el lugar de trabajo. Mientras más informados estén los colaboradores, habrá menos resistencia a los cambios.
4. Reducción de conflictos y malentendidos: una comunicación no asertiva puede llevar a provocar conflictos y malentendidos en el lugar de trabajo. Esta investigación y plan estratégico buscan fortalecer los desafíos de comunicación interna y reducir así los conflictos y mejorar las relaciones interpersonales.
5. Retención de talento: una cultura organizacional fortalecida conduce a las buenas relaciones interpersonales y por ende a un buen ambiente laboral que provoque satisfacción en los empleados y esto sea un factor que evite la rotación de personal. Este trabajo se

justifica al explorar cómo una comunicación interna efectiva puede aumentar la retención de talento y reducir los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados.

6. **Cumplimiento de objetivos de responsabilidad social corporativa (RSC):** una comunicación interna transparente y ética es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de RSC de una empresa. Esta investigación busca entender cómo las estrategias de comunicación interna pueden promover la transparencia, la responsabilidad y la ética en el lugar de trabajo.
7. **Mejora de la participación, proactividad y la creatividad:** una cultura organizacional que fomente la comunicación abierta y el intercambio de ideas tiende a ser más innovadora. Esta investigación se justifica al analizar cómo la comunicación interna puede estimular la participación, proactividad y creatividad entre los empleados.

8. Este proyecto también será de beneficio para la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) y la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que contribuirá a enriquecer el segmento de comunicación interna en instituciones religiosas para futuros profesionales y estudiantes.

Antecedentes

Al buscar proyectos similares y creados para el segmento religioso, se encontró poco material dirigido al segmento de organizaciones religiosas. En cuanto a la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia, es el primer diagnóstico de comunicación.

Se incluyen dos proyectos similares enfocados a la comunicación interna y se comparten a continuación:

- Velásquez Vela, A.G. (2016). *Estrategias para fortalecer la comunicación interna dentro de iglesia Vida Real TV* [Proyecto de titulación, como Licenciatura en Ciencias de la Comunicación]. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Este proyecto fue presentado en 2016 como requisito para titulación como Licenciada en Ciencias de la Comunicación. A través del uso de una investigación cualitativa, que se basa principalmente en la participación tanto del personal como de la organización, se buscó dar solución a los problemas detectados. El objetivo del proyecto era crear un diagnóstico que permitiera estudiar la comunicación interna de iglesia Vida Real TV y proponer una estrategia para fortalecerla.

En su investigación, Velásquez Vela (2016) detectó que la información no está al alcance de todos, lo que genera malentendidos y una incorrecta delegación de responsabilidades. Aunque cada jefe de departamento estaba satisfecho con su equipo, se identificó que había oportunidades de mejora. La mayoría de los colaboradores no conocen a cabalidad los procesos debido a la desinformación a pesar de que existen solicitudes de trabajo, estas no se utilizan completamente y no hay un plan de inducción, lo que provoca que los colaboradores desconozcan los procesos de la organización.

- Rodas Méndez, K.F. (2016) *Estrategias para fortalecer la comunicación interna y la imagen corporativa del Concejo Ecuménico Cristiano de Guatemala*. [Proyecto de titulación, Licenciatura en Ciencias de la Comunicación] Universidad de San Carlos de Guatemala.

El presente proyecto, se llevó a cabo utilizando el método hipotético-deductivo, que se basa en descender de lo general a lo específico y de lo universal a lo individual. Por lo tanto, el investigador parte de una premisa y, a través del estudio del fenómeno, utiliza la lógica y la deducción para validar la hipótesis planteada.

A través de realizar entrevistas, encontró lo siguiente: falta de capacitación referente al tema de comunicación; la información en su sitio web no está actualizada, no tenían espacio adecuado en su lugar de trabajo; no tienen la misión y visión en un lugar visible; no contaban con presupuesto para trabajar la imagen corporativa.

Ambos proyectos consultados se realizaron en organizaciones religiosas y están dirigidos a fortalecer la comunicación interna de las mismas. Por el quehacer y objetivos de las organizaciones religiosas que principalmente es la de transmitir un mensaje basado en Dios que lleve esperanza a todo el que lo escucha, el fortalecimiento de la comunicación interna es vital para que el mensaje que se quiere transmitir llegue intacto de cómo fue emitido. Es por ello por lo que el presente diagnóstico está enfocado a describir el estado actual de la comunicación interna y cultura organizacional de Lluvias de Gracia- sede.

Capítulo 1

1. Diagnóstico de comunicación

1.1 La institución

Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede en adelante Iglesia Lluvias de Gracia sede.

1.2 Perfil institucional

Iglesia líder en dar a conocer y enseñar acerca de Dios. Su actividad principal es netamente religiosa que promueve una relación espiritual y estrecha con Dios para ser mejores personas, padres, esposos, hijos y ciudadanos. Sus enseñanzas tienen un enfoque de liderazgo con valores que permitan el crecimiento integral de sus miembros. Capacitan líderes a nivel eclesiástico y secular local e internacionalmente.

Actualmente Lluvias de Gracia sede, cuenta con seis mil miembros combinados en los tres servicios del domingo y las reuniones de grupos familiares que por lo regular se hacen los sábados por la tarde. Tiene alrededor de 700 líderes que dirigen cada uno a un grupo familiar, 150 supervisores y 21 pastores en la sede de la ciudad de Guatemala. Cuenta con 180 iglesias a nivel nacional y en 22 países como: Estados Unidos, México, Nicaragua y Venezuela.

En Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede se realizan tres servicios dominicales y uno entre semana por la mañana del jueves. Los pastores que laboran a tiempo completo se reúnen los martes por las tardes vía *Zoom* para transmitir el tema a compartir en grupos familiares esa semana, así como la agenda de actividades propias de la iglesia que están por realizarse. Se desarrollan reuniones con líderes ese mismo día por la noche o miércoles igualmente vía *zoom* y una reunión cada 6 semanas con pastores de zonas de expansión. El liderazgo transmite la agenda de actividades propias de la iglesia en los grupos familiares del sábado.

La iglesia sede realiza tres congresos y/o cumbres de liderazgo durante el año, en las que se hace invitación tanto a los miembros de la sede como de las iglesias Lluvias de Gracia nacionales e internacionales, así como iglesias amigas de Norteamérica, Holanda, Caribe, Centroamérica y Suramérica. En dichas actividades se sostiene comunicación con estos públicos pre y durante los eventos.

1.3 Ubicación geográfica

La dirección geográfica actual Lluvias de Gracia sede es: 8ª. Avenida 18-00 Sector 5 Colinas de Minerva zona 11 de Mixco, Ciudad de Guatemala

Figura 1
Ubicación geográfica Lluvias de Gracia



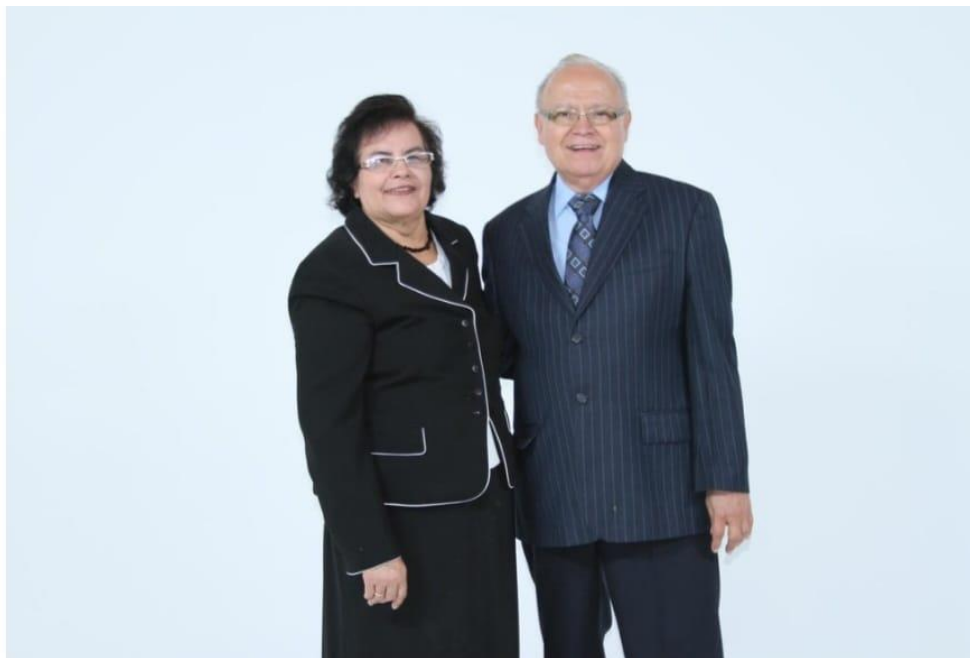
Fuente: *waze* recuperado marzo 2024

1.4 Origen e historia

1.4.1 Fundadores

Lluvias de Gracia sede, fue fundada el 3 de noviembre de 1984, iniciando con un grupo de ancianos y pastores, presidido por el apóstol Ángel Edmundo Madrid Morales, quien fue uno de sus fundadores y pastor general junto a su esposa Ana de Madrid. Iniciaron en una bodega en la colonia Roosevelt zona 11 de la ciudad de Guatemala y donde permanecieron dos años y quince días. Posteriormente, se trasladó a la 39 ave. 0-95 zona 7 Cotiío e iniciaron con 525 personas (400 jóvenes y adultos más 125 niños). La iglesia tuvo un crecimiento al final del año 1987 de 75 miembros, en 1988 llegaron a 700, en 1989 a 800 y al final de 1990 llegaron a los 900 miembros.

Figura 2
Pastores Edmundo y Ana Madrid



Fuente: lluviasdegracia.org recuperado marzo 2024

1.4.2 Antiguo Templo

En 1991, Dios da una nueva estrategia de evangelismo a Lluvias de Gracia sede y se inicia a trabajar con grupos de crecimiento en los hogares a los que se les llama grupos familiares o CCI (círculos de crecimiento integral); de allí para el 2001 la iglesia experimentó un crecimiento aproximado de 1,500 personas por año. Debido al crecimiento tan rápido Lluvias de Gracia- sede hizo cambios de horarios en sus servicios de fin de semana, llegando a tener 7 servicios el domingo y un servicio el sábado en las instalaciones del primer edificio situado en la 39 avenida 0-95 Cotiío zona 7, Ciudad de Guatemala.

Figura 3
Antiguo templo zona 7



Fuente: sitio *web* recuperado marzo 2024

Al final, estos cambios también fueron insuficientes para la cantidad de miembros que llegaban a tener y se empezaron a hacer servicios en el Domo deportivo de la zona 13 y seguidamente Parque de la Industria.

1.4.3 Nombramiento nuevos pastores generales y nueva ubicación

En el 2003 el apóstol Edmundo Madrid nombra al Lic. Edmundo Guillén y Licda. Berlín Madrid de Guillén como pastores generales de la iglesia sede. Bajo la dirección de los Pastores Guillén es inaugurado el nuevo edificio ubicado en Colinas de Minerva, zona 11 de Mixco, en donde actualmente se encuentra la iglesia sede.

Figura 4
Pastores Edmundo y Berlín Guillén



Fuente: lluviasdegracia.org recuperado marzo 2024

El apóstol Edmundo Guillén, además de ejercer la dirección como pastor general, realiza cumbres de liderazgo en Guatemala, Estados Unidos, Europa y Latinoamérica. Así mismo los pastores Guillén han escrito libros sobre liderazgo, desarrollo personal y para la familia. Actualmente cuentan con 202 iglesias en Guatemala, Estados Unidos, México, Centro y Sur América.

Figura 5
Templo Colinas de Minerva zona 11 Mixco



Fuente: lluviasdegracia.org recuperado marzo 2024

1.5 Alianzas estratégicas

1.5.1 Alianza con ONG *Convoy of Hope*

En 2023 se realizó una alianza estratégica con *Convoy of Hope* una ONG que se dedica a capacitar mujeres y agricultores, así como alimentar y enseñar a alimentar a niños con riesgo de mal nutrición. Dicha alianza estratégica en 2023 permitió que 7 mujeres fueran diplomadas en: arte culinario, corte y confección, cultura de belleza, inglés y computación avalados por el Ministerio de Educación de Guatemala. En el corriente año están estudiando 21 mujeres en las diferentes especializaciones.

Figura 6
Grupo becas C.O.H 2023



Fuente: elaboración propia, fin examen parcial becas (2024)

1.6 Departamentos o dependencias de la organización

Según lo observado, Lluvias de Gracia- sede, cuenta con 2 segmentos organizacionales, el primero es el administrativo y el segundo el segmento ministerial.

1.6.1 Segmento administrativo de la iglesia

Tabla 1
Departamentos administrativos y atribuciones generales

Departamento	Atribuciones
Pastor General	Es quien conduce, une, dirige, coordina y mantiene el funcionamiento de la iglesia de acuerdo con los objetivos establecidos.
Asistente de Pastor	Es la persona encargada de coordinar y ejecutar todas las actividades que los pastores generales le asignen relacionadas con actividades propias de la iglesia.
Administrador	Es el encargado de planificar, administrar, dirigir y evaluar el trabajo de todos los empleados que conforman los diferentes departamentos de la iglesia.
Mercadeo	Generar y ejecutar los planes de marketing para las diferentes actividades de la Misión, organizando a creativos, medios de comunicación y creadores de contenido en redes sociales.
Audiovisuales	Elaboración de material audio y visual, así como proporcionar sonido y multimedia.
Contabilidad	Es el departamento encargado de llevar de manera responsable, clara, exacta y transparente, la contabilidad de la Iglesia de acuerdo con los principios de contabilidad aceptados por la ley de nuestro país.
Secretarías	Ejecución y coordinación de actividades asignadas por el administrador, pastores generales y pastores.
Mantenimiento	Cuidado y limpieza de enseres e instalaciones
Mensajería	Es el encargado de realizar todos los trabajos de mensajería y administración, asignados por el administrador, pastores generales y secretarías.
Jardinería	Encargados del mantenimiento del área verde y jardines de la iglesia.

Fuente: elaboración propia con datos extraídos del manual de recursos humanos (2014) Lluvias de Gracia

1.6.2 Segmento ministerial de la iglesia

Tabla 2
Cargos ministeriales y atribuciones generales

Ministerio	Atribuciones
Pastor General	Conduce, une, dirige, coordina y mantiene el funcionamiento de la iglesia de acuerdo con los objetivos establecidos.
Ministerios auxiliares	Equipo hermenéutico (elaboración, revisión y presentación de bosquejos de predicaciones), equipo DIV -Desarrollo integral visionario (planificación y ejecución de cumbre anual DIV), servidores (provee un servicio excelente de orden, seguridad y atención a miembros e invitados en las diferentes actividades), educación cristiana Lluvias <i>Kids</i> (atención a niños 4-11 años), adolescentes (atención de 12 a 15 años), jóvenes (16-24 años), sala cuna (atención a bebés de 0-3 años, compañeros de oración (grupo de oración las 24 horas), alabanza (7 bandas de músicos), sonido (atención para brindar sonido), audiovisuales (proporcionan material audiovisual en varias actividades), medios de comunicación (material fotográfico, video y escrito para redes y servicios), alabanza (Planifica, ensaya, produce, dirige y supervisa la alabanza de la iglesia), producción (desarrollo de programas en actividades), voluntarios (prestan sus dones en todas las necesidades para cubrir eventos), prematrimoniales (clases preparatorias vida matrimonial), matrimonios (escuelas, reuniones, grupos y retiros), profetas (enseñar y preparar personas con este don), teatro (preparación de dramas para actividades), empresarios (escuela, tutorías y charlas que estimulen a los miembros de la iglesia en el desarrollo empresarial), amigos de la montaña (apoyo emocional, espiritual y material a iglesias del interior del país), escuela de discipulado (clases que se imparten a nuevos miembros), nuevos convertidos (bienvenida y seguimiento de involucramiento), mayordomía (cuenta y da fe de ofrendas recibidas), santa cena (encargados de distribuir santa cena), ministración y consejería (sanidad del alma).
Pastor de Área	Generar actividades, calendarios y metas de los Distritos a su cargo. Transmitir información general a los pastores de distritos. Velar por bienestar de pastores de Distrito. Existen 4 Áreas actualmente.
Pastor de Distrito	Encargado de ministrar, evaluar y proyectar, el trabajo de los supervisores y líderes de distrito.
Supervisores	Son los encargados de ministrar, evaluar y proyectar el trabajo de líderes, miembros de su sector o subsector y ministerios de distrito.
Líderes	Son los encargados de ministrar, evaluar y proyectar el trabajo de los miembros de su grupo familiar.

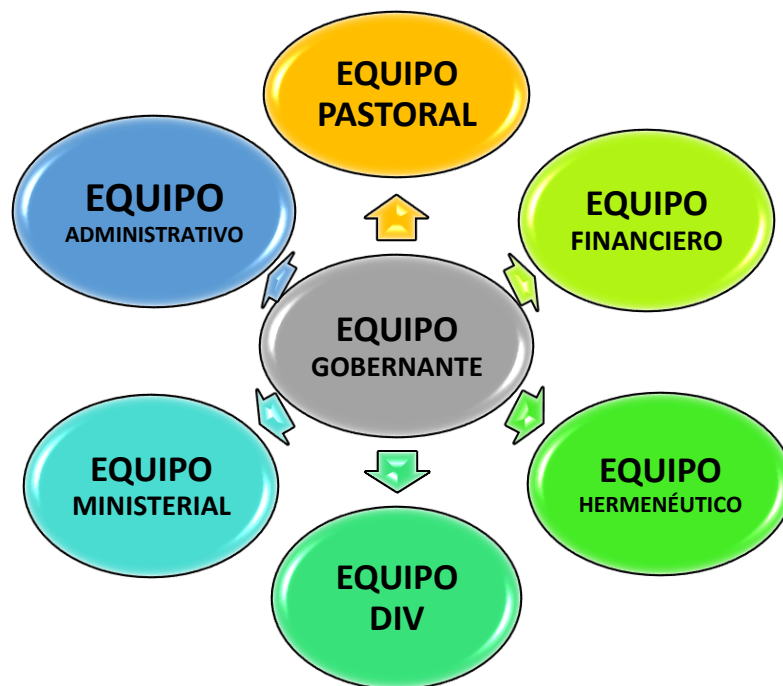
Fuente: elaboración propia con datos extraídos de manual de recursos humanos (2014) Lluvias de Gracia .

1.7 Organigramas de la institución

Por ser una institución religiosa cuenta con segmento administrativo, así como el ministerial y se separaron en organigramas diferentes ya que poseen una composición adicional como la que veremos a continuación:

1.7.1 Organigrama de Junta Directiva Lluvias de Gracia

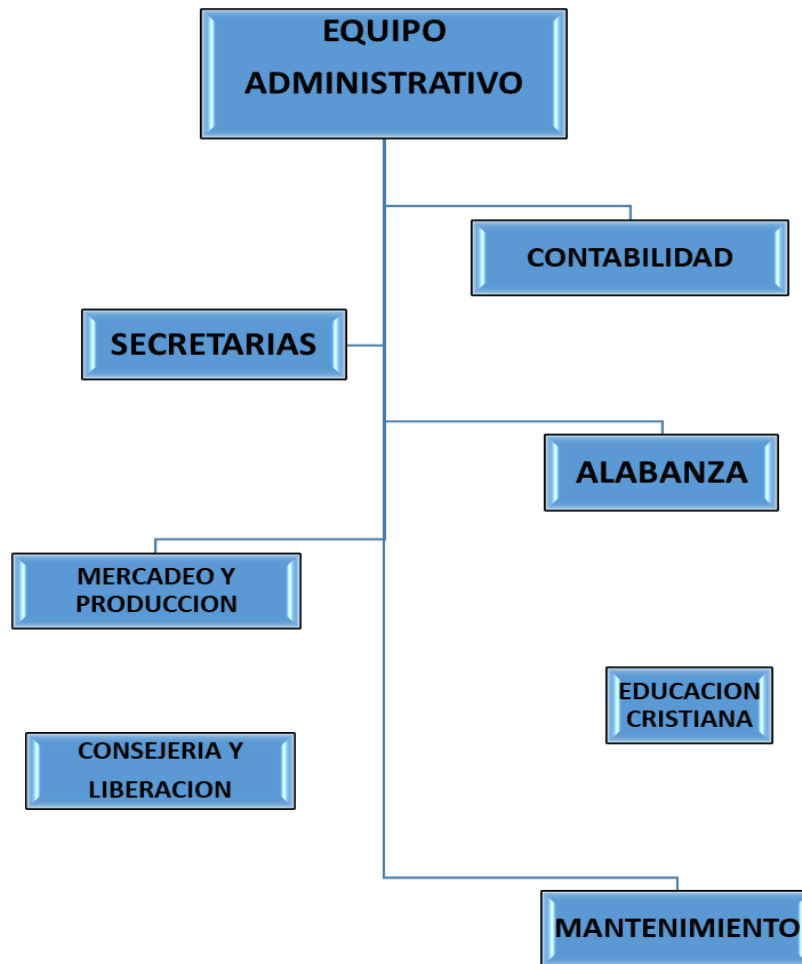
Figura 7
Junta Directiva



Fuente: manual de Recursos Humanos (2014) Lluvias de Gracia .

1.7.2 Organigrama Administrativo

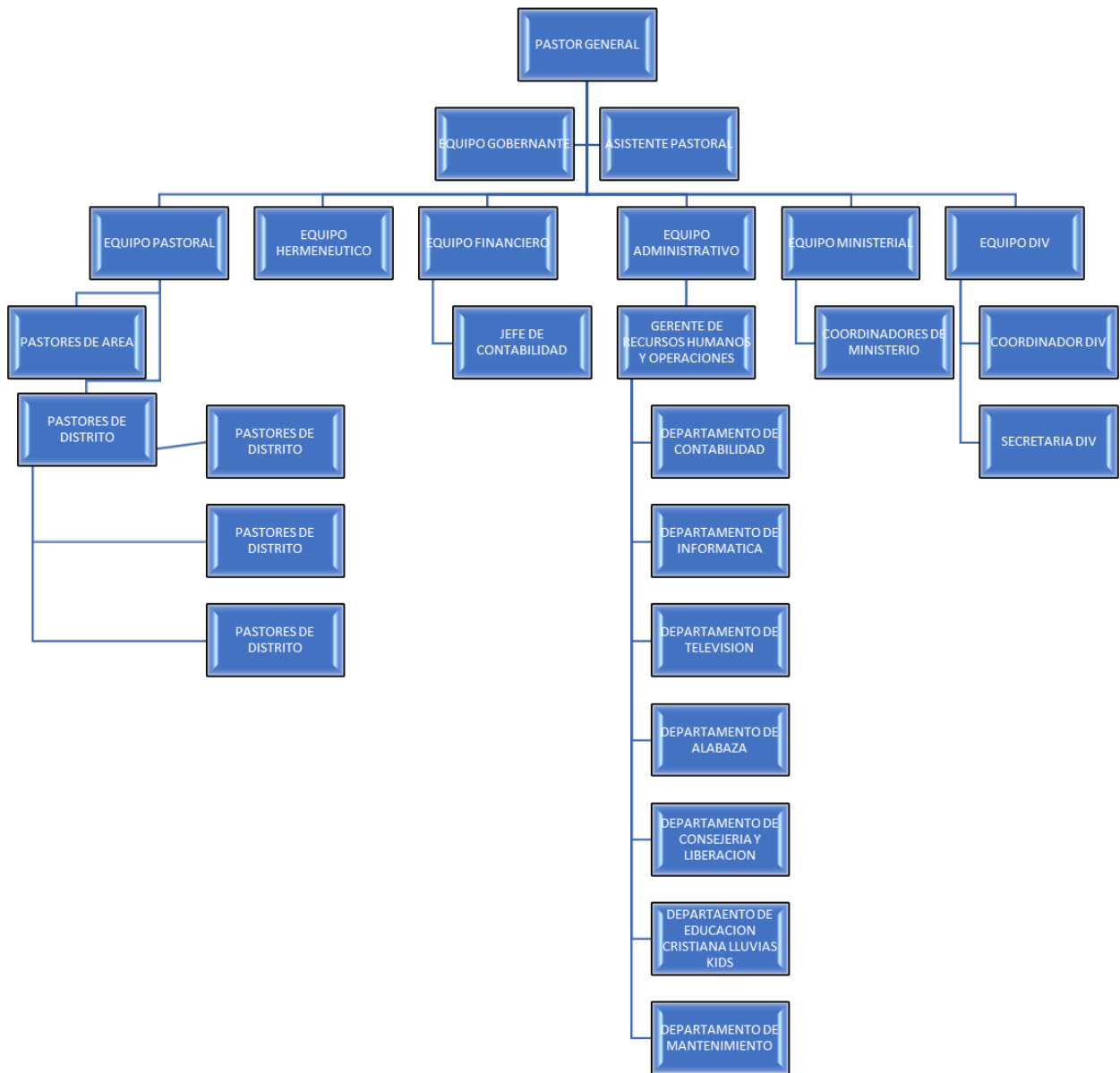
Figura 8
Organigrama administrativo



Fuente: manual de Recursos Humanos (2014) Lluvias de Gracia.

1.7.3. Organigrama general

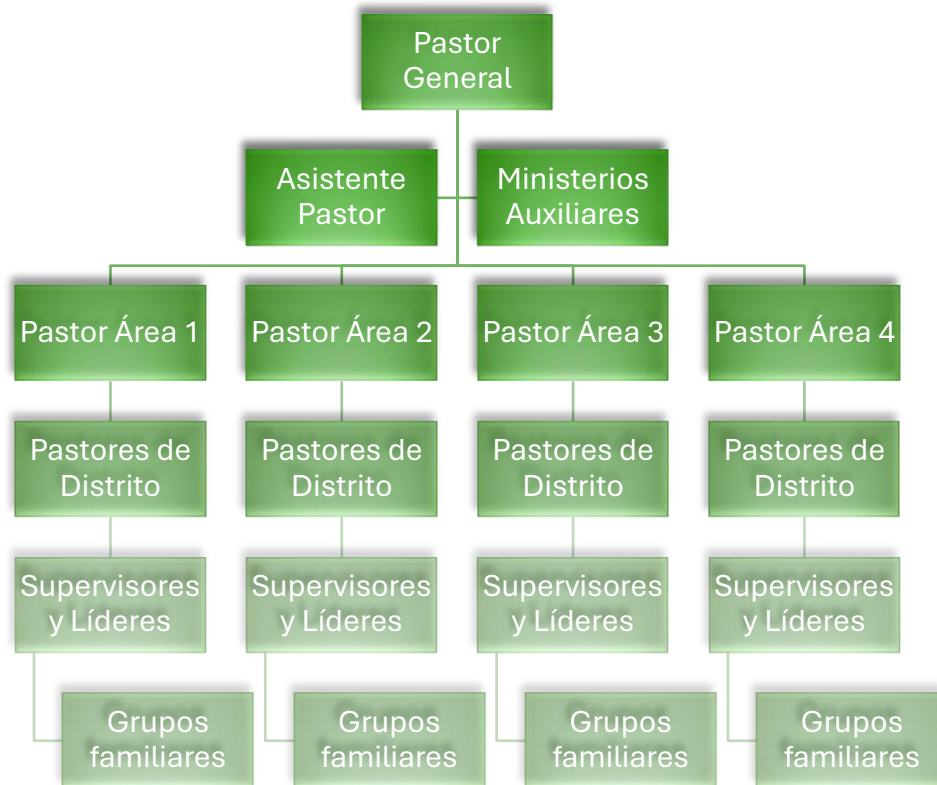
Figura 9
Organigrama general



Fuente: manual de Recursos Humanos (2014) Lluvias de Gracia.

1.7.4 Organigrama segmento ministerial

Figura 10
Organigrama segmento ministerial



Fuente: elaboración propia (2024)

1.8 Misión

Hacer líderes como Jesucristo

1.9 Visión

Ser líderes como Jesucristo

1.10 Objetivos institucionales

Compartir el evangelio de Cristo

Discipular

1.11 Público objetivo

- Público interno, trabajadores y voluntarios de confianza
- Público externo, congregación Lluvias de Gracia y población general.

1.12 Diagnóstico

Etimológicamente la palabra diagnóstico significa “a través de” y es el que nos lleva a investigar el estado de un problema para determinar su causa y consecuencias de este. Lemus, (2000).

1.12.1 Pregunta de investigación

¿Cómo se llevan a cabo los procesos de la comunicación interna de Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede?

1.12.2 Objetivo general

Describir los procesos de comunicación interna de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia- sede de marzo 2024.

1.12.3 Objetivos específicos

- a. Evaluar el proceso de comunicación interna de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia- sede.
- b. Identificar elementos que integran la cultura organizacional de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia- sede.

1.13 Metodología

Según Cortés & Iglesias, (2004) el método es un conjunto de conceptos, técnicas y elementos que guían la investigación hacia la eficacia y la profundidad en el estudio de un objeto determinado.

1.13.1 Descripción del método

Según los objetivos general y específicos se determina el método a utilizar y en este caso se eligió el método descriptivo en el cual se utilizan instrumentos o técnicas de investigación que permitirán conocer y poder detallar el fenómeno de investigación.

Este método nos guía a recolectar información de los elementos que forman parte del ente que se investiga, dentro de su ambiente, sus fronteras y espacios que pueden ser aprovechados de mejor manera. Lemus, (2000).

El método descriptivo permite determinar la cercanía o lejanía que guardan los involucrados en el proceso de comunicación. Durante la toma de muestra de los instrumentos de investigación se desplazan uno a uno los pasos de manera secuencial, lo cual permite equiparar de forma objetiva las características del objeto de investigación. Este proceso nos ayuda a evaluar la magnitud del problema encontrado. Lemus, (2000).

Este método también nos lleva a exponer cómo es y cómo se desenvuelve el fenómeno de estudio de una manera detallada, cuantitativa y de forma medible al detallar características de los implicados en el problema, dando así una medición de frecuencia, estadísticas etc. Fernández Collado, (2017).

Con base a lo anterior, se inició con la fase de observación que permitió estudiar lo que a simple vista se puede identificar en el entorno de las instalaciones de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede, lo que está en redes sociales y sitio *Web*. Al identificar el fenómeno a

investigar, se pasó a la fase del diagnóstico se usaron instrumentos como la encuesta, documentación y entrevista.

1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

1.13.2.1 La observación

Esta técnica incluye en su desenvolvimiento: Establecer el objeto de estudio, en este caso la comunicación interna y la cultura organizacional. Presenciar de manera personal el entorno de las instalaciones de la iglesia, redes sociales y sitio web para tomar un registro de lo observado. Observar de manera detallada el comportamiento tanto macro como micro para tener en el registro. Analizar y darle explicación a lo observado, lo cual será de forma cualitativa y por último informar el resultado. Fernández Collado, (2017).

Según lo indica Vásquez, (1998) la observación no estructurada conocida también como observación ordinaria, se ejecuta llevando anotaciones de lo que se desea estudiar sin utilizar para tales efectos técnicas específicas ya que la forma queda a discreción del investigador. Por otro lado, la observación estructurada o llamada también observación sistemática, sí utiliza herramientas para llevar a cabo la investigación como tablas, listas, anotaciones, grabadora, cámara, etc.

Otro aspecto tomado en cuenta por Vásquez, (1998) es que el investigador puede ser observador no participante y participante. El no participante es aquel externo que llega a entrar en contacto con el grupo, comunidad, el individuo, y el fenómeno a investigar sin ser parte de este; y el participante es el observador que es parte de la comunidad, grupo o en este caso proceso de comunicación a estudiar.

1.13.2.2 La documentación

La búsqueda documental constituye una estrategia investigativa dirigida a adquirir información pertinente y veraz de diversas fuentes documentales. Su propósito primordial es la confirmación o

refutación del fenómeno a investigar asegurando así la validez de su estudio. Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero, (2018).

1.13.2.3 La encuesta

Es el cuestionario que posee una batería de preguntas dirigidas a estudiar el fenómeno de investigación y cumplir con los objetivos planteados; se pasa a una muestra que es el grupo de personas que forman parte del proceso de comunicación investigado y estos dos pasos seguidos del análisis de las respuestas obtenidas. Fernández Collado, (2017).

Del universo de 45 personas empleadas en Lluvias de Gracia sede, se encuestaron a 31 presencialmente y a 17 a través de *Googleforms* entre empleados y voluntarios con cargos medios como pastores, liderazgo y coordinadores de ministerios.

1.13.2.4 Entrevistas

Aunque la entrevista está guiada por una conversación generalmente presencial, debe poseer una estructura de preguntas establecidas con anticipación que lleven la intención de investigar cómo se llevan a cabo los procesos y puedan guiar a otras preguntas espontáneas que lleven a profundizar aún más en el tema. De igual manera la entrevista va a ir guiada por objetivos trazados y su respectiva tabulación y análisis de datos. Fernández Collado, (2017).

Para altos cargos se realizaron cinco entrevistas para recopilar información que incluya una cosmovisión más amplia del proceso de comunicación en la iglesia.

1.13.2.5 Análisis descriptivo

Este tipo de análisis es sustentado al tabular las encuestas y obtener los resultados estadísticos ya que estos responden a determinar el flujo de la comunicación utilizada y las entrevistas nos presentan que altos cargos poseen mejor fluidez en su comunicación. Fernández Collado, (2017).

Se eligieron los anteriores instrumentos de investigación debido a que son los que permiten estudiar en detalle los elementos que forman parte del problema en Lluvias de Gracia sede; por lo que pasamos a describir la interpretación de estos.

1.13.3 Interpretación de los resultados

1.13.3.1 Observación

El tiempo de observación no estructurada como investigador participativo en la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede, dio inicio del 12 de febrero al 10 de marzo del 2024 de manera presencial.

A continuación, los elementos encontrados en la observación de elementos, aunque no está de más recalcar que, aunque aparezca que no estaban a la vista, aún no se había determinado si existían:

Identidad o cultura corporativa: Desde su entrada existe un rótulo que identifica el nombre de la iglesia. Las personas que están direccionando el tráfico en la entrada, se encuentran uniformados con los colores institucionales. De igual forma los voluntarios dando la bienvenida y direccionando adentro están identificados con uniforme.

Figura 11
Portón de ingreso Lluvias de Gracia sede



Fuente: elaboración propia, (2024)

A continuación, un detalle de lo observado:

Tabla 3
Identidad corporativa

Variables	Si	No	Notas de lo Observado
Nombre	✓		Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede. Está a la vista en varios puntos desde la entrada a sus estacionamientos, externa e internamente.
Historia	✓		Sí hay un libro, aunque no está disponible al público ni a la venta en la librería
Misión	✓		“Hacer líderes de Jesucristo” Se encuentra en sitio web: lluviasdegracia.org, aunque no a la vista en ningún lugar de las instalaciones de la iglesia
Visión	✓		“Ser líderes de Jesucristo” Se encuentra en sitio web: lluviasdegracia.org. aunque no a la vista en ningún lugar de las instalaciones de la iglesia
Objetivos institucionales	✓		Servicio, evangelismo, discipulado, comunión y adoración. Aparecen como propósitos en sitio web: lluviasdegracia.org
Valores	✓		Amor, fe, cuidado familiar, integridad, vida en el espíritu, obediencia, trabajo en equipo, desarrollo integral, mayordomía, humildad. Están plenamente identificados en su sitio web: lluviasdegracia.org
Slogan		✓	Ninguno a la vista físicamente en instalaciones, ni en web.
Organigrama		✓	Ninguno a la vista al público
Cantidad empleados	✓		Más de 40 y voluntarios
Código de ética		✓	No a la vista
Documentos legales		✓	No a la vista


Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 4
Competencia, alianzas estratégicas y públicos

Variables	Sí	No	Notas de lo observado
Alianzas estratégicas	✓		Grupo de becas en ONG <i>COH</i> .
Público interno	✓		Personal administrativo y ministerial (pastores en planilla)
Público externo primario	✓		Supervisores, líderes, miembros de grupos y congregación en general
Público externo secundario		✓	Vecinos alrededor y familiares de miembros.
Aliados	✓		Iglesias amigas, <i>COH</i>
Adversarios		✓	

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 5
Identidad visual

Variables observadas	Sí	No	Notas de lo Observado
Logotipo / marca 	✓		Se observó varias veces dentro de las instalaciones, pero con variedad de diseño en el sitio web, redes sociales y uniformes.
Pantone		✓	Existe una variedad de colores. No está definido.
Tipografía definida en todas las comunicaciones y canales digitales y tradicionales		✓	Existen varios estilos

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 6
Ecosistema digital

Variables observadas	Sí	No	Observaciones de lo observado
Página web	✓		Tienen una página web muy completa. Se deben actualizar algunos datos. www.lluviasdegracia.org
Estrategia digital	✓		Suben contenido diariamente y consecuente a las actividades que tienen.
Redes sociales <i>Facebook, Instagram, tiktok, linkedIn</i>	✓		Se observó en <i>Facebook</i> como: Lluvias de Gracia Sede y en <i>Instagram</i> : <i>@lluviasdegracia</i> . Se debe actualizar información.
Correos institucionales	✓		Sí poseen
<i>WhatsApp business</i> <i>ChatBots</i>	✓		Sí poseen <i>WhatsApp</i> , no poseen <i>Chatbots</i>
Recurso humano <i>Project manager</i> Video/fotografía	✓		Sí poseen
Recursos tecnológicos	✓		Poseen muy buenos recursos

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 7
Materiales/tangibles

Variables observadas	Sí	No	Notas de lo observado
Tecnología	✓		Se observó tecnología avanzada de acuerdo con las necesidades de cada departamento.
Instalaciones	✓		Son propias con una construcción formal. Después de la pandemia hubo cambios: transmisión de actividades por internet, discipulado en línea, sesiones pastorales y de liderazgo en línea. Las instalaciones están en área geográfica seguras y de fácil acceso. Su señalética es apropiada en algunos lugares, aunque tiene pocos códigos y símbolos de seguridad.
Recursos financieros	✓		No es evidente a simple vista

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 8
Gestión de la comunicación

VARIABLES OBSERVADAS	SÍ	NO	NOTAS DE LO OBSERVADO
Plan estratégico de comunicación/PEI		✓	No tienen un plan definido para la comunicación interna.
Departamento de Comunicación		✓	No tienen departamento de comunicación como tal, se hace la actividad bajo el depto. de mercadeo.
Departamento de Recursos Humanos		✓	No poseen departamento de Recursos Humanos
Presupuesto		✓	Se hace bajo el departamento de mercadeo

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 9
Gestión de la comunicación interna

VARIABLES OBSERVADAS	SÍ	NO	NOTAS DE LO OBSERVADO
Flujos de la información	✓		Existe comunicación descendente y ascendente, vertical y horizontal circular, aunque no de una forma intencional o planificada tanto en área administrativa como ministerial.
Medios y canales internos formales	✓		Lo que se observó fue: teléfono PBX, reuniones presenciales, <i>WhatsApp</i> , reuniones virtuales, mensajería instantánea, cartelera informativa, celulares, radios.
Comunicación informal	✓		Pasan información de boca en boca. No hay persona responsable oficialmente de transmitir la información interdepartamental.

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 10
Ruidos y barreras

Variables observadas	Sí	No	Notas de lo observado
Ruidos y barreras ambientales		✓	Inexistentes, a menos que sea en los horarios de las actividades dominicales
Psicológicos	✓		Se pudo observar cierto grado de tensión y/o frustración por desconocer información que no se ha transmitido.
Administrativos	✓		No existen canales formales de comunicación y hasta cierto punto no hay personas responsables de que la información fluya a todos los interesados.
Tecnológicos/físicos	✓		Su mayor flujo de información lo hacen por mensajería instantánea (<i>WhatsApp</i>), pero no todos tienen acceso al wifi de la iglesia.

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 11
Clima laboral y cultura organizacional

Variables observadas	Sí	No	Notas de lo observado
Sentido de pertenencia	✓		Es necesario pasar encuesta y entrevistar para tener una percepción cuantitativa de la variable a investigar.
Liderazgo	✓		Sí lo hay a la vista
Participación y trabajo en equipo	✓		Son colaboradores, pero enfocados en sus responsabilidades.
Manejo del rumor	✓		No a la vista
Promoción de la cultura organizacional	✓		Poco y solo en su página de internet lluviasdegracia.org
Estabilidad laboral	✓		Se comprobará en las encuestas.
Servicios salud integral		✓	No a la vista
Beneficios de ley	✓		Si se cuenta con ellos.
Seguridad industrial		✓	No a simple vista
Capacitaciones		✓	No a la vista
Políticas de desarrollo laboral		✓	No a la vista
Celebraciones internas	✓		Pastel para cumpleaños
Incentivos económicos/premios y reconocimientos por logro de objetivos	✓		Se observaron dos reconocimientos por trayectoria
Política de puertas abiertas		✓	No a la vista
Manuales de funciones actualizados		✓	Tienen, pero desde su elaboración de hace más de 14 años no se ha actualizado
Ambiente de trabajo adecuado	✓		Sí, pero se podría mejorar
Código de ética		✓	No a la vista
Código de vestuario (uniforme)	✓		Lo tiene el personal de mantenimiento y jardineros.

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 12
Ámbito de comunicación externa

Variables observadas	Sí	No	Notas de lo observado
Campañas de comunicación a través de medios masivos (radio, prensa, tv, internet, revistas especializadas)	✓		A través de los años se han usado diferentes medios masivos como, radio, revistas especializadas y televisión. Actualmente internet.
Campaña digital a través de redes sociales	✓		Se da el caso especialmente previo a los eventos más importantes durante el año.
Redes sociales: observar y analizar tono de mensajes		✓	No se observó nada
Revistas digitales		✓	
Canal de TV		✓	
Radio en línea o programas de radio		✓	
Blogs informativos		✓	
Campaña de relaciones públicas		✓	
Campañas de comunicación o relaciones públicas a través de medios alternativos: (congresos, simposios, patrocinios, ferias)	✓		A través de los congresos que organiza en donde se atiende a nacionales e internacionales.
OTROS			

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 13
Ámbito de responsabilidad social institucional

VARIABLES OBSERVADAS	SÍ	NO	NOTAS DE LO OBSERVADO
Estrategias de responsabilidad social		✓	
Patrocinios		✓	
Donaciones	✓		Durante la pandemia se donaron bolsas de víveres para personas afectadas.
Alianzas con sector social y educativo, ambiental y cultural	✓		Alianza con <i>Convoy of Hope</i> , becas de diplomados para mujeres.

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

Tabla 14
Manejo de crisis

VARIABLES OBSERVADAS	SÍ	NO	NOTAS DE LO OBSERVADO
Estrategia para manejo de crisis		✓	
Manual de atención a crisis		✓	
Otros			

Fuente: guía de observación, con datos elaboración propia (2024)

1.13.3.2 Entrevistas: a continuación, se presentan cinco entrevistas realizadas a directivos de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia- sede siendo ellos: Lic. Edmundo Guillén y Licda. Berlín de Guillén, Pastores Generales; Licda. Ana Valeska Guillén, Asistente Pastores Generales y Coordinadora de Mercadeo y Producción; Licda. Viena Guillén de Gutiérrez, Pastora Lluvias Roosevelt y Pr. Juan Miguel Méndez, Administrador. Se llevaron a cabo con preguntas estructuradas y respuestas abiertas que fueron dando pautas a profundizar el tema y así percibir

más detalles del proceso de comunicación interna y cultura organizacional. Ver en anexo estructura de preguntas.

1.13.3.2.1 Entrevista 1

Pr. Juan Miguel Méndez (Administrador Iglesia Lluvias de Gracia)

Fecha: 15 de marzo 2024

Hora: 10:00 horas

Lugar: Su despacho en iglesia Lluvias de Gracia sede

Entrevistadora: Claudia Perez

Objetivo de la entrevista: Conocer procesos de comunicación y el estado de la cultura institucional en iglesia Lluvias de Gracia sede

La información que a continuación se detalla fue proporcionada por pastor Juan Miguel Méndez quien es el Administrador de Iglesia Lluvias de Gracia. Al inicio de la entrevista se le explicó que todos los datos serán utilizados únicamente para fines académicos y para ser utilizados en la fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).

El Pr. Méndez, (2024) comentó que tiene alrededor de 12 años en su cargo y que su labor es administrar el área operativa del edificio y la administración de todo el personal con las tareas que le competen a cada departamento. Se le consultó si había tenido un proceso de inducción al ingresar a ser parte del personal de Lluvias de Gracia, si había recibido información acerca de la cultura institucional, entrenamiento etc. a lo que indicó que no, que fue conforme su día a día de trabajo que fue aprendiendo todo.

Todo personal administrativo y que está en planilla de la Iglesia, está bajo la autoridad del cargo del administrador, a excepción de los pastores que están bajo la supervisión del Lic. Guillén. El personal que está bajo su cargo de forma directa como secretarías, mantenimiento, jardinería y mensajero no solamente reciben ordenes de él, sino también de los pastores generales y en ese caso, les dan prioridad. Méndez, (2024)

Comentó que existe un jefe en cada departamento que es a quien reportan los miembros de este y los jefes a su vez entonces ya le rinden cuentas a él. Por otro lado, se le preguntó qué medio utiliza para girar instrucciones o brindar información a su personal, a lo que respondió que todos los martes tienen una reunión “devocional” en la que tocan temas espirituales y una vez al mes aproximadamente tocan temas de la cultura institucional y allí aprovecha al final para dar instrucciones verbales y dar detalles de lo que se requiere por parte de cada departamento. La segunda forma es por *WhatsApp* un chat general. En última instancia usa correo electrónico.

Actualmente, indicó que tiene varios chats en *WhatsApp*: el primero es con el equipo administrativo vertical ascendente (autoridades), el segundo que tiene es por departamentos y el chat general en donde están todos. En cuanto a retroalimentación le da seguimiento una vez a la semana con otros departamentos y en el caso específico de mantenimiento que tienen diversas actividades, lo hace diariamente de manera presencial en reuniones de media hora. Aunque no siempre recibe respuesta en los chats, se cerciora que todos hayan leído los mensajes. Méndez, (2024)

Cuando se le consultó si fluía la comunicación vertical en ambas vías, respondió que era fácil la comunicación de él hacía abajo, pero que la comunicación de las autoridades hacia abajo costaba que bajara y eso afecta en las actividades ya que algunas veces se toman decisiones o se hacen cambios en actividades o esquemas de la iglesia y él no tiene noción y por ende el resto de personal administrativo tampoco. No existe un espacio para recibir dirección de parte de autoridades, más que el que él mismo trata de provocar al estar preguntando ya que se da por sentado que ellos saben de los cambios. Méndez, (2024)

En la actualidad no hay nadie que de forma directa o como parte de sus atribuciones comunique las decisiones generadas o cambios efectuados a lo ya establecido; pr. Méndez se aboca con Licda. Ana Guillén para cualquier duda o traslape de información que haya. Considera que sería de mucha efectividad que existiera fluidez de información de las autoridades ya sea por llamada, *WhatsApp* o correo electrónico para agilizar procedimientos.

Se le cuestionó en qué circunstancias se ha sentido más desinformado o que la falta de información ha repercutido en sus labores, a lo que respondió que cuando por ejemplo él tiene un plan de trabajo para mantenimiento, secretarías o cualquiera de esas áreas y por alguna razón de otras instancias les solicitan realizar otras actividades, se queda sin personal y tiene que reprogramar, lo cual él considera parte de sus labores, pero se atrasan procesos. Según nos comentaba no les han comunicado objetivos para este año. Méndez, (2024).

Está consciente de la importancia de trabajar la cultura institucional, tiene claro los aspectos que distinguen en cuanto a logotipo, colores, misión y visión y valores entre otros.

La percepción que se tuvo es que en teoría este puesto está a cargo de todo el personal en planilla a excepción de pastores a tiempo completo. Constantemente necesita solicitar la información de actividades generadas por los pastores y que debido a que no recibe respuesta en el momento se van atrasando las tareas que debe realizar con todo el equipo a su cargo directo. La comunicación cuesta que baje del ámbito ministerial al administrativo. En sus reuniones semanales con el personal tocan de vez en cuando lo relativo a la cultura institucional de la iglesia.

1.13.3.2.2 Entrevista 2

Licda. Berlín Madrid de Guillén (segunda al mando como pastora General Iglesia Lluvias de Gracia)

Fecha: 19 de marzo 2024

Hora: 11:00 horas

Lugar: Su despacho en iglesia Lluvias de Gracia sede

Entrevistadora: Claudia Perez

Objetivo de la entrevista: Conocer procesos de comunicación y el estado de la cultura institucional en iglesia Lluvias de Gracia sede

La información que a continuación se detalla fue proporcionada por Licda. Berlín Madrid de Guillén es esposa del pastor general de Iglesia Lluvias de Gracia. Al inicio de la entrevista se le explicó que todos los datos serán utilizados únicamente para fines académicos y para ser utilizados en la fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).

Desde su nacimiento la Licda. Madrid de Guillén ha estado rodeada de la vida ministerial ya que nació cuando sus papás ya eran pastores, pero fue en el año 2003 que oficialmente son nombrados con su esposo Lic. Edmundo Guillén Molina como pastores generales de Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia y fue entonces que juntos empezaron a crear la cultura de la Iglesia como se conoce hoy en día.

Se le consultó si existen programas de inducción tanto para nuevos empleados como para nuevos miembros y comentó que no, que lo que poseen es un manual de recursos humanos en donde se encuentran departamentos, puestos y descripción de estos. En dicho manual se le dedican dos páginas a la cultura institucional de la iglesia que incluye: breve historia de la organización, actividades principales, misión, visión, valores, propósitos y estrategia.

Para la Licda. Madrid de Guillén es importante que tanto empleados como miembros de la iglesia conozcan la misión y la visión de esta porque les da sentido de por qué y cómo hacer las cosas, no de manera religiosa sino con sentido y hablando de esto le consultamos si hay objetivos que se hayan compartido para este año 2024 y comentó que los generales siguen siendo los mismos de ganar almas para Cristo y discipular, pero específicos no tienen.

La Licda. Madrid de Guillén comentó que no recuerda la última vez que se capacitó acerca de la cultura institucional a nivel de Iglesia. Considera que de manera profesional no se le transmite la cultura institucional al personal y a la congregación se les predica basados en los valores, pero sin hacer énfasis que son valores que forman parte de la Iglesia. Conocer la cultura de la institución crea identidad en sus miembros y nos comentó que para ella es importante que las personas que laboran y asisten a la Iglesia se sientan como familia.

A la pregunta si hay una guía de identidad corporativa, nos dijo que no la hay y por ende no está establecido todo lo referente a material visual de la Iglesia. La Licda. Madrid de Guillén está consciente de la necesidad de mejorar o encontrar un medio oficial y efectivo para comunicarse

con todos y de transmitir la cultura organizacional de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia.

La Licda. Madrid de Guillén comentó que el equipo gobernante formado por algunos miembros de la familia pastoral, toman decisiones y generan información que trasladan al departamento o ministerio al que competen las mismas. La persona encargada de transmitir dicha información sería la asistente de pastor general, aunque dependiendo del tipo de información ellos son los emisores personalmente del mensaje en reuniones presenciales.

Ante la pregunta si existe un canal oficial de comunicación en la Iglesia en el que se haga llegar detalles de información de actividades, proyectos y cambios a empleados, voluntarios y a miembros de esta, la Licda. Berlin respondió que la manera en que se hace es dando indicaciones a los coordinadores de ministerios y a jefes de departamento. Aparte de reuniones presenciales, el medio que utiliza regularmente para comunicarse con administración y el área ministerial es por *whatsApp* y le gusta hacerlo de manera directa y no en chat; le da buen resultado cuando lo hace de esta manera, aunque también utiliza chats de grupos de los diferentes ministerios.

En la actualidad comentó que la comunicación a nivel administrativo se da de manera rápida y fácil, aunque no es así con el segmento ministerial ya que es tardado que la información llegue a todos los que son parte de este debido a que existe una cantidad de asistentes a los servicios los domingos que no son parte de ningún grupo familiar y si no llegan ese día que dan la información, se pierden de la misma. En algunas ocasiones ha sugerido crear una base de datos de toda la iglesia para tener forma de captarlos a todos. Madrid, (2024)

Cuando se le consultó bajo qué circunstancias se ha sentido desinformada, nos comentó que durante la pandemia se sintió que no podía llegar a la congregación, no había una base de datos para llegar a todos.

Esta entrevista con relación a la anterior identifica el mismo problema de comunicación que no llega a todas las personas involucradas. No existe una persona que tenga la responsabilidad como tal, sino que se van enterando conforme solicitan asistencia para llevar a cabo los planes que tienen

por realizar. En cuanto a la cultura organizacional, está consciente de la necesidad de fortalecerla y que hay déficit de conocimiento de ésta en todo el personal y miembros de la iglesia. La Licda. Madrid de Guillén exteriorizó la necesidad de hacer un proceso de inducción para empleados y nuevos miembros de la iglesia.

1.13.3.2.3 Entrevista 3

Lic. Edmundo Guillén Molina (Pastor General Iglesia Lluvias de Gracia sede)

Fecha: 19 de marzo 2024

Hora: 14:00 horas

Lugar: Majadas Once

Entrevistadora: Claudia Perez

Objetivo de la entrevista: Conocer procesos de comunicación y el estado de la cultura institucional en iglesia Lluvias de Gracia sede

La información que a continuación se detalla, fue proporcionada por el Lic. Edmundo Guillén quien es el pastor general de Iglesia Lluvias de Gracia sede. Al inicio de la entrevista se le explicó que todos los datos serán utilizados únicamente para fines académicos y para ser utilizados en la fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).

El Lic. Guillén antes de iniciar con la entrevista expresó su conocimiento de la necesidad de mejorar la comunicación interna y de fortalecer a nivel general la cultura de la Iglesia y que ha delegado casi por completo las funciones administrativas a la pastora Berlín, dedicándose principalmente al segmento ministerial y/o estructura de grupos familiares. Es por lo anterior que cuando surge un flujo informativo a los primeros que les llega la información es a los pastores de área y consecutivamente es incluido en las agendas para pastores de distrito, supervisores y liderazgo.

En cuanto al medio que utiliza para hacer llegar la información, de primera mano a los pastores de área regularmente es en reunión presencial o virtual, *WhatsApp* y luego utiliza la llamada “agenda semanal” que es para pastores de distrito, supervisores y líderes, pero como él mismo reconoce, siempre está sobrecargada con 12 a 20 puntos a tratar debido a que cada ministerio necesita que su

actividad sea anunciada con anticipación. Dicho esto, no se ha logrado abarcar a todos comunicando en tiempo y de forma destacada lo que se necesita sea relevante. Guillén, (2024)

Según el Lic. Guillén, la información que no se logra transmitir los martes en reuniones virtuales con pastores, supervisores y líderes, se informa desde el púlpito los domingos en los servicios, pero han notado que aun así se pasan ciertos mensajes por alto. Para dar solución a lo anterior, recientemente acordaron que el pastor Guido Guerra elaborará la agenda semanal y la pasará el domingo a Licda. Ana Guillén para revisión por si se necesita incluir otro mensaje generado en el transcurso de la semana. Se debe pensar en crear un puente para conciliar a los segmentos administrativo y ministerial y considera que debe ser entre mercadeo/producción y pastores de área.

Con relación a la pregunta si considera que la comunicación vertical descendente se da fácil y rápido, el Lic. Guillén comentó que no porque han detectado que la comunicación en cascada que se tiene con la estructura de grupos familiares no siempre es efectiva ya que no llega toda la información generada en altos mandos hacia los grupos familiares que son el último elemento de dicha estructura. No existe también un canal efectivo para llegar a las personas que no pertenecen a un grupo familiar y que asisten los domingos a la Iglesia.

Para el Lic. Guillén hay dos cosas que mejorarían la comunicación: la primera, enlazar la información generada con pastores de área con el departamento de mercadeo y producción (incluida la administración) y la segunda mejorar el sistema “cascada” en la estructura de grupos familiares para que llegue la información a todos los que son parte de ella. En ningún momento se ha sentido desinformado ya que entiende que no puede estar en todos los detalles de cada evento que se da en la Iglesia.

¿Es importante para el Lic. Guillén que tanto empleados como miembros de la Iglesia sepan la misión, visión y valores de esta? Respondió que sí ya que el saberlo crea unidad, pertenencia y hablar el mismo idioma en las actividades del día a día. Comenta que no se han transmitido objetivos en este 2024 debido al momento de transición por el que se está pasando por cambios en diseño estructural para grupos familiares y de hacer Iglesia.

El ideal para el Lic. Guillén es que tanto el segmento administrativo como el ministerial se sientan familia dentro de Lluvias de Gracia, que abracen los valores y cultura de esta. Que cada persona se sienta identificada con los objetivos de la Iglesia.

Según su conocimiento existe una guía de identidad visual que centraliza diseño, colores, litografía etc. de lo que es el logotipo de la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede.

Luego de esta entrevista se evidencio que la Licda. Berlín está a cargo en su mayoría a lo administrativo, mientras que el Lic. Guillén del segmento ministerial.

1.13.3.2.4 Entrevista 4

Licda. Ana Valeska Guillén Madrid (Gerente de mercadeo y producción)

Fecha: 20 de marzo 2024

Hora: 11:00 horas

Lugar: Oficinas Lluvias de Gracia sede

Entrevistadora: Claudia Perez

Objetivo de la entrevista: Conocer procesos de comunicación y el estado de la cultura institucional en iglesia Lluvias de Gracia sede

La información que a continuación se detalla, fue proporcionada por Licda. Ana Guillén. Al inicio de la entrevista se le explicó que todos los datos serán utilizados únicamente para fines académicos y para ser utilizados en la fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).

Inicialmente la Licda. Guillén ingresó a Lluvias de Gracia sede como gerente de mercadeo y producción, asistente de pastor general y coordinadora de eventos; a su ingreso no tuvo una inducción formal como tal, sino que le fue explicando Pra. Viena de Gutiérrez quien dejaba ese cargo. El desafío más grande con que se enfrentó fue no saber cómo y a qué darle seguimiento con el personal a su cargo para lo que implementó la aplicación “trello” la cual es una herramienta que

permite dar seguimiento de trabajo a cualquier tipo de actividad o proyecto, desde su inicio e irle dando supervisión a las tareas. Otro desafío fue estar al día con los cambios que surgen en sesiones pastorales, enterarse para poder transmitir la información.

Por el tipo de información que manejan, la Licda. Guillén ha encontrado en *whatsApp* un aliado de comunicación interna con su departamento. Tiene un chat con cada parte que conforma mercadeo y producción; por ejemplo: tiene un chat con los de video, otro con diseño, mercadeo y así para no saturarlos a todos con mensajes que no competen a su área. El correo electrónico internamente casi no se usa, ya que es más para comunicaciones externas por su aire formal.

Se le consultó si hay algo que le gustaría implementar para mejorar la comunicación, respondió: Que le gustaría una forma de fusionar lo administrativo con lo ministerial, que no exista esa división y que una forma podría ser provocar reuniones en donde asistan las personas claves de los departamentos y ministerios para informar de manera general.

1.13.3.2.5 Entrevista 5

Licda. Viena de Gutiérrez (Pra. Lluvias Roosevelt)

Fecha: 30 de marzo 2024

Hora: 09:30 horas

Lugar: Virtual

Entrevistadora: Claudia Perez

Objetivo de la entrevista: Conocer procesos de comunicación y el estado de la cultura institucional en iglesia Lluvias de Gracia sede

La información que a continuación se detalla, fue proporcionada por Licda. Viena de Gutiérrez, pastora Lluvias Roosevelt. Al inicio de la entrevista se le explicó que todos los datos serán utilizados únicamente para fines académicos y para ser utilizados en la fase de diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).

De forma introductoria la Licda. de Gutiérrez nos comentó que estuvo cinco años en el puesto de gerente de mercadeo y producción hasta el 2023. Comentó que de manera formal no existe un

programa de inducción para nuevo personal o nuevos miembros de la iglesia y que lo que ella hizo fue algo en la práctica y conforme a la necesidad de transmitir las descripciones de puestos ya que los mismos fueron creados durante su dirección en dicho departamento. En cuanto a la comunicación considera que existe una barrera en los mandos medios del segmento ministerial en donde deja de fluir la información completa.

En cuanto a la transmisión de la cultura organizacional, considera que al personal de la iglesia se lo brinda el administrador Pr. Méndez los martes que tienen devocional y el resto como están inmiscuidos en todo el proceso ministerial, están más informados. Su percepción es que las personas tanto del segmento administrativo como ministerial no se saben la misión, visión, valores, propósitos y es de vital importancia que lo sepan. No todos los puestos cuentan con su descripción de atribuciones. De Gutiérrez, (2024)

Por último, se le consultó a la Licda. de Gutiérrez si creía que había una buena dinámica de trabajo en equipo a lo que respondió que depende de la actividad, porque si están a la cabeza los pastores generales y tienen una visión clara, todo se da en un ambiente muy bueno, pero cuando alguien más está al frente ocurre una forma de trabajo muy parcial en el que cada uno trabaja por lo que le compete según sus atribuciones.

De la misma forma se confirmó que la comunicación no llega a todos los involucrados en el tiempo saludable en que debe llegar y ¿por qué se dice saludable? porque la información en tiempo saludable permite planificar y ejecutar las actividades pertinentes a lo solicitado en tiempo y que no se traslape con otros eventos. Según la Licda. De Gutiérrez sí existe una guía de identidad visual, pero no se usa, al igual que el manual de recursos humanos en donde están las descripciones de puesto que, aunque existe, no se ha actualizado hace mucho tiempo y por ende no posee óptima información.

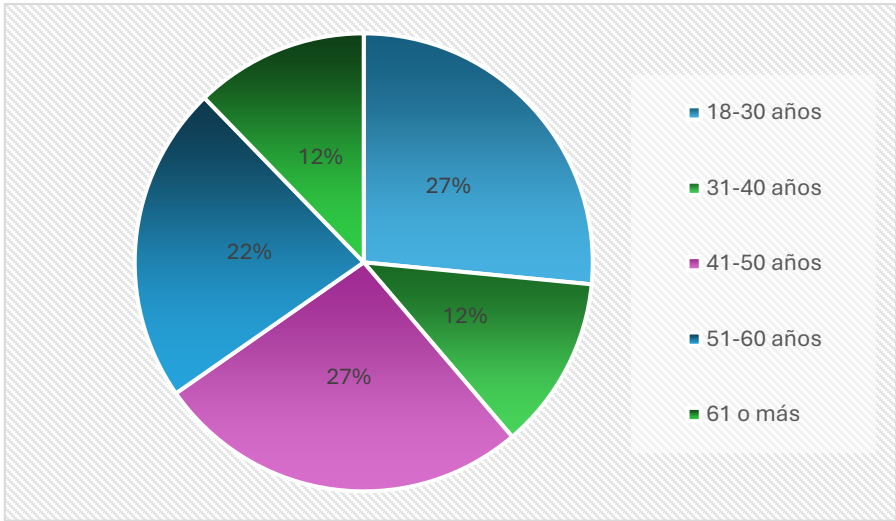
1.13.3.3 Encuesta a empleados y voluntarios

En la actualidad existen 45 personas en planilla de Lluvias de Gracia sede, de los cuales 31 llenaron encuesta física ya que se les pasó durante el devocional semanal. A través de *Googleforms* se pasó

la encuesta de manera virtual a 17 personas entre empleados y voluntarios. A continuación, la interpretación de resultados de las preguntas que se podían cuantificar. Quedando al final un análisis del resto de preguntas.

Datos demográficos:

Figura 12
Edad



Fuente: elaboración propia (2024)

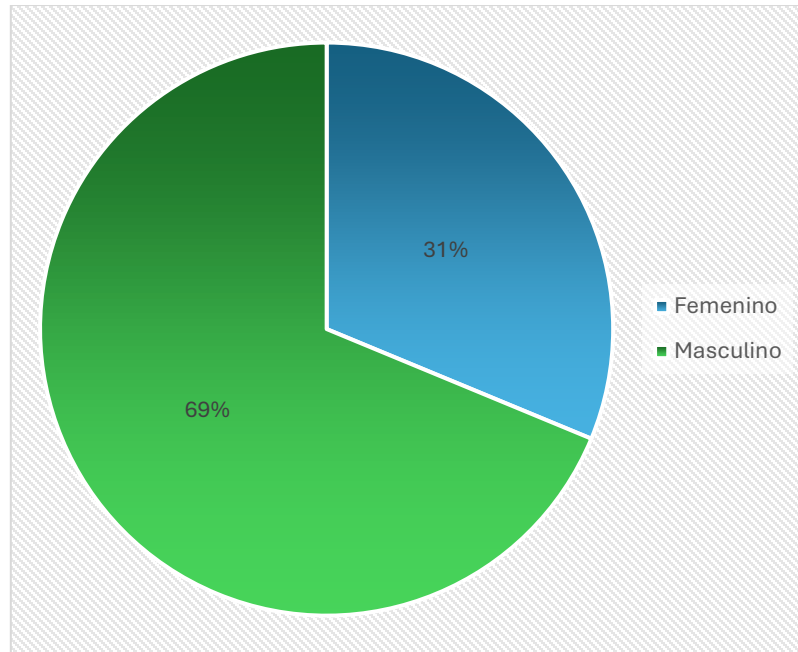
Tabla 15
Detalle en cantidades y porcentajes pregunta 1

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
18-30 años	13	27%
31-40 años	6	12%
41-50 años	13	27%
51-60 años	11	22%
61 o más	6	12%

Fuente: elaboración propia (2024)

En la Iglesia el 40% están por debajo de los 40 años y el 60% de 40 para arriba.

Figura 13
Sexo



Fuente: elaboración propia (2024)

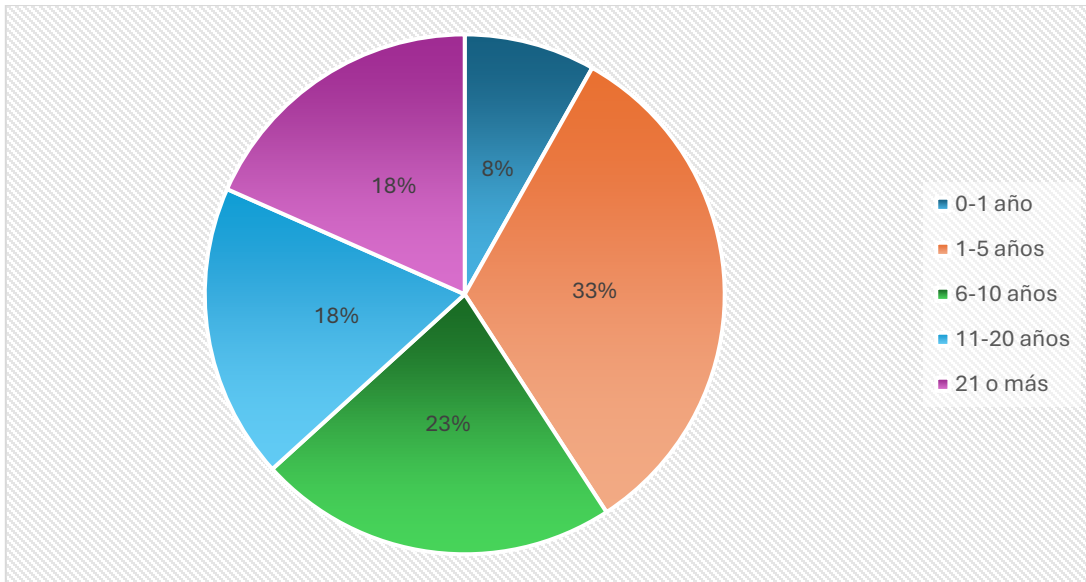
Tabla 16
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 2

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Femenino	15	31%
Masculino	33	69%

Fuente: elaboración propia (2024)

Predomina el sexo masculino duplicando con 33 respuestas al sexo femenino con 15 respuestas.

Figura 14
¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Iglesia?



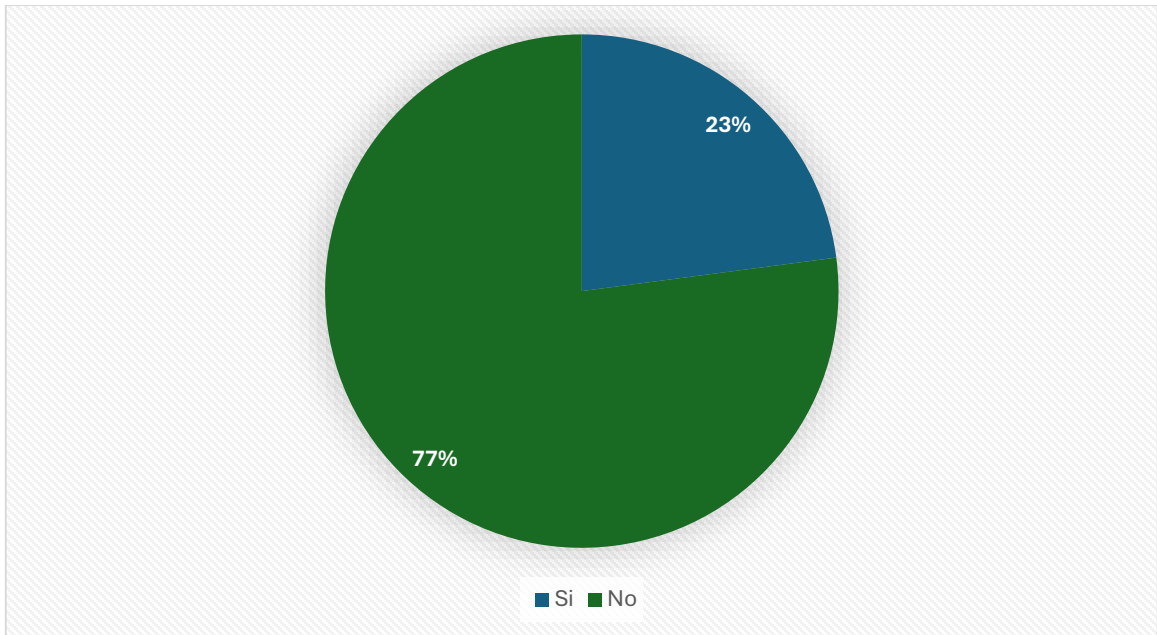
Fuente: elaboración propia (2024)

Tabla 17
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 3

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
0-1 año	4	8%
1-5 años	16	33%
6-10 años	11	23%
11-20 años	9	18%
21 o más	9	18%

Mientras más tiempo tiene un empleado de laborar para una institución, la cultura está más reforzada en él. Podemos apreciar que hay 18 personas con más de 11 años en la Iglesia, 11 entre 6 y 10 años; mientras que de entre 0 a 5 años 20 personas. Estos datos nos llevan a pensar que se debe reforzar la cultura ya que un 41% de empleados y voluntarios encuestados tienen menos de 5 años en la iglesia.

Figura 15
¿Existe un manual o descripción de su puesto?



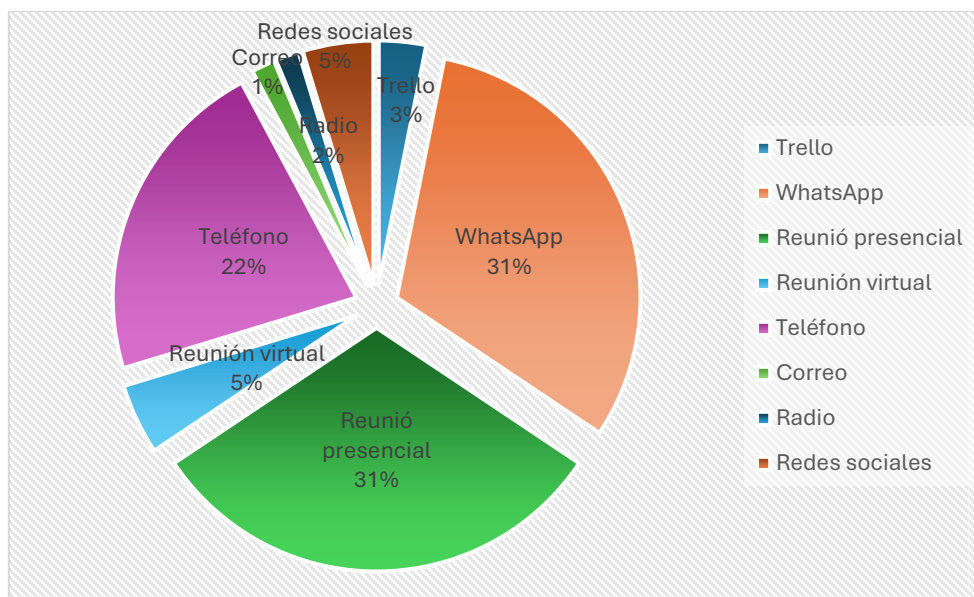
Fuente: elaboración propia (2024)

Tabla 18
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 6

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	11	23%
No	37	77%

Por la cantidad de respuestas negativas, se denota que un alto porcentaje de empleados y voluntarios desconocen que existe una descripción de su puesto, lo que lleva a deducir que aprendieron de manera empírica lo que hacen en su cargo dentro de Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede.

Figura 16
 ¿Qué medios utiliza para girar instrucciones o información?



Fuente: elaboración propia (2024)

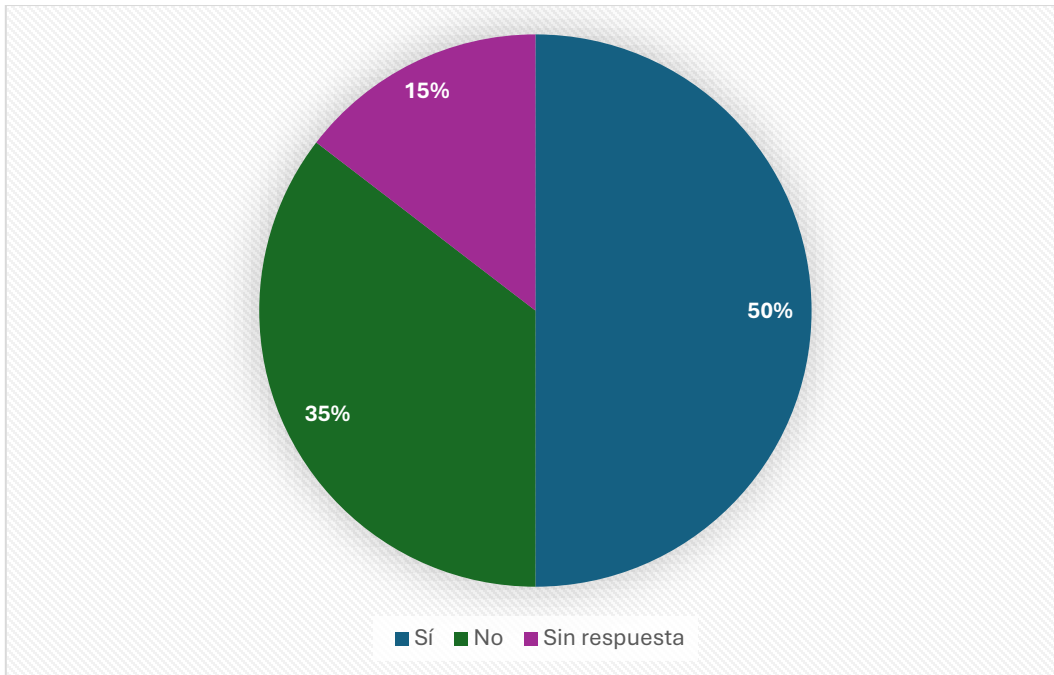
Tabla 19
 Detalle cantidades y porcentajes pregunta 10

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
<i>WhatsApp</i>	18	31%
Presencial	17	31%
Teléfono	10	22%
Reunión virtual	4	5%
Redes Sociales	3	5%
<i>Trello</i>	2	3%
Radio	1	2%
Correo	1	2%

Fuente: elaboración propia (2024)

Se puede comprobar que el medio más usado para comunicar en Misión Lluvias de Gracia sede es *WhatsApp*, según expresaron por su versatilidad y rapidez. A su vez y con casi el mismo puntaje se encuentran las reuniones presenciales en donde obtienen respuesta inmediata, al igual que al hacerlo por vía telefónica. Con el resto de los medios no obtienen respuesta ni en el momento, ni después.

Figura 17
¿Recibe respuesta de la comunicación emitida?



Fuente: elaboración propia (2024)

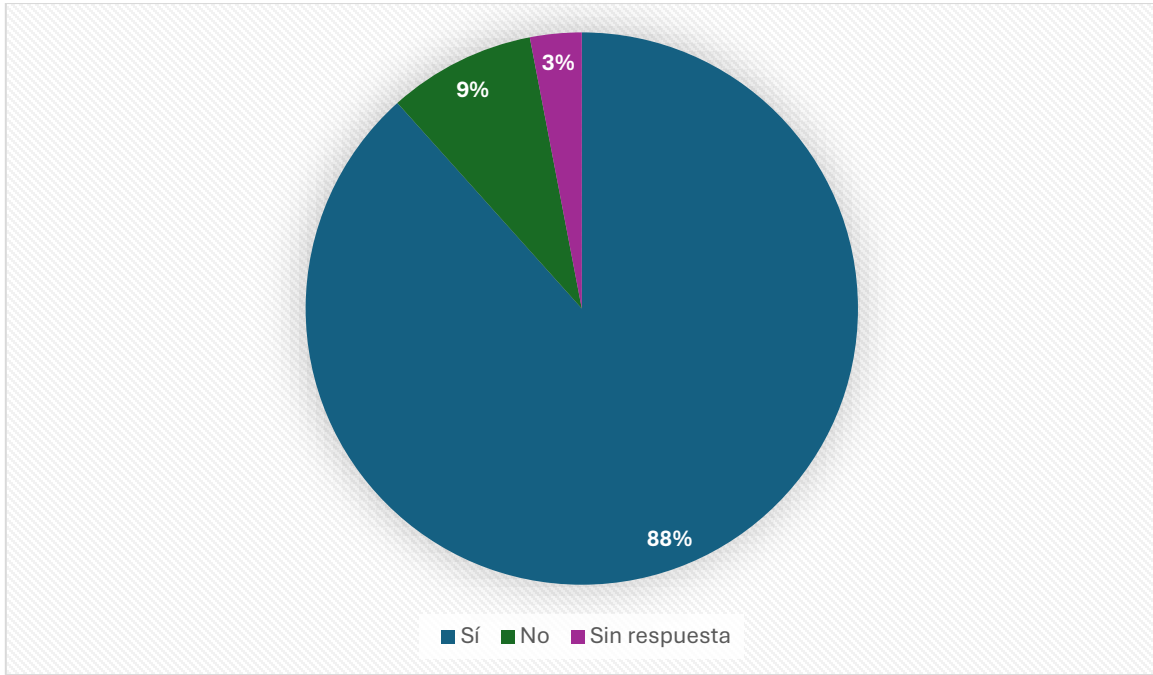
Tabla 20
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 11

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	24	50%
No	17	35%
Sin respuesta	7	15%

Fuente: elaboración propia (2024)

La mitad de la muestra expresó recibir respuesta ya sea en el medio en que se transmitió la información o al acatar las instrucciones recibidas. La otra mitad por su parte, un 35% respondió que no reciben respuesta, mientras que el 15% no respondió. Esto permite ver que una buena parte no tiene la cultura de responder mensajes en Misión Lluvias de Gracia sede.

Figura 18
 ¿Es rápida y fácil la comunicación con compañeros?



Fuente: elaboración propia (2024)

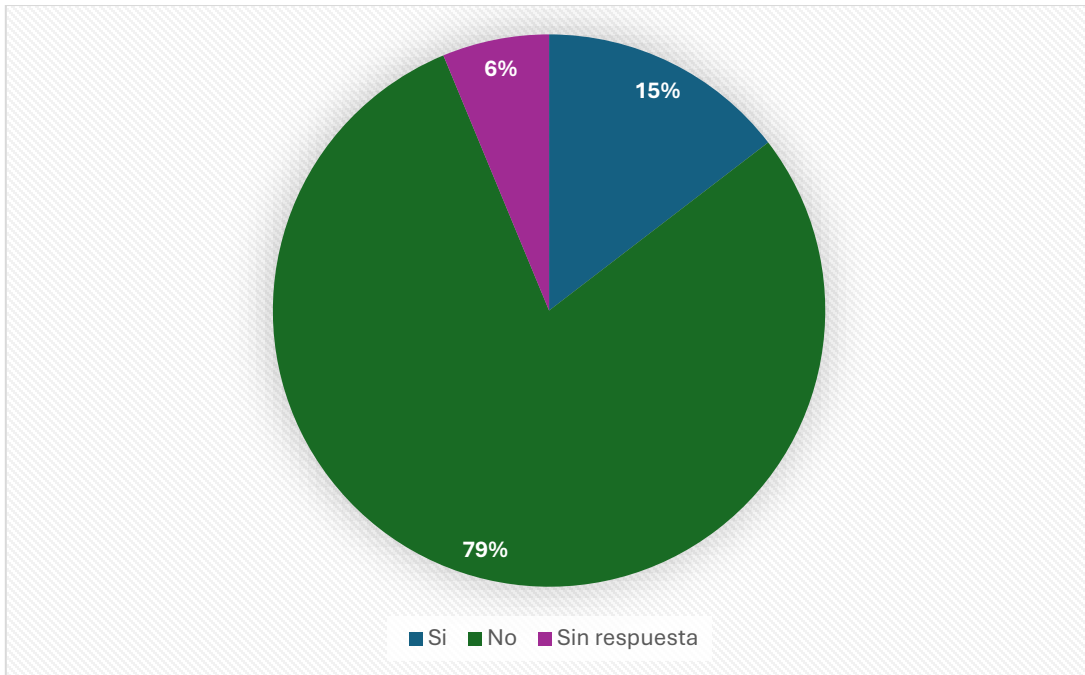
Tabla 21
 Detalle cantidades y porcentajes pregunta 12

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	41	88%
No	4	9%
Sin respuesta	3	3%

Fuente: elaboración propia (2024)

Estos resultados arrojan datos que hacen determinar que el 83% de la muestra, considera tener una vía de comunicación fácil y rápida con su entorno en Misión Lluvias de Gracia sede, mientras que un porcentaje del 8% considera que no es así, lo cual es un poco contradictorio con la respuesta de los altos mandos a quienes les cuesta que la información llegue a todos, lo que da la impresión de que la información se queda retenida en mandos medios en la comunicación vertical ascendente.

Figura 19
¿Conoce la Misión y Visión de la Iglesia?



Fuente: elaboración propia (2024)

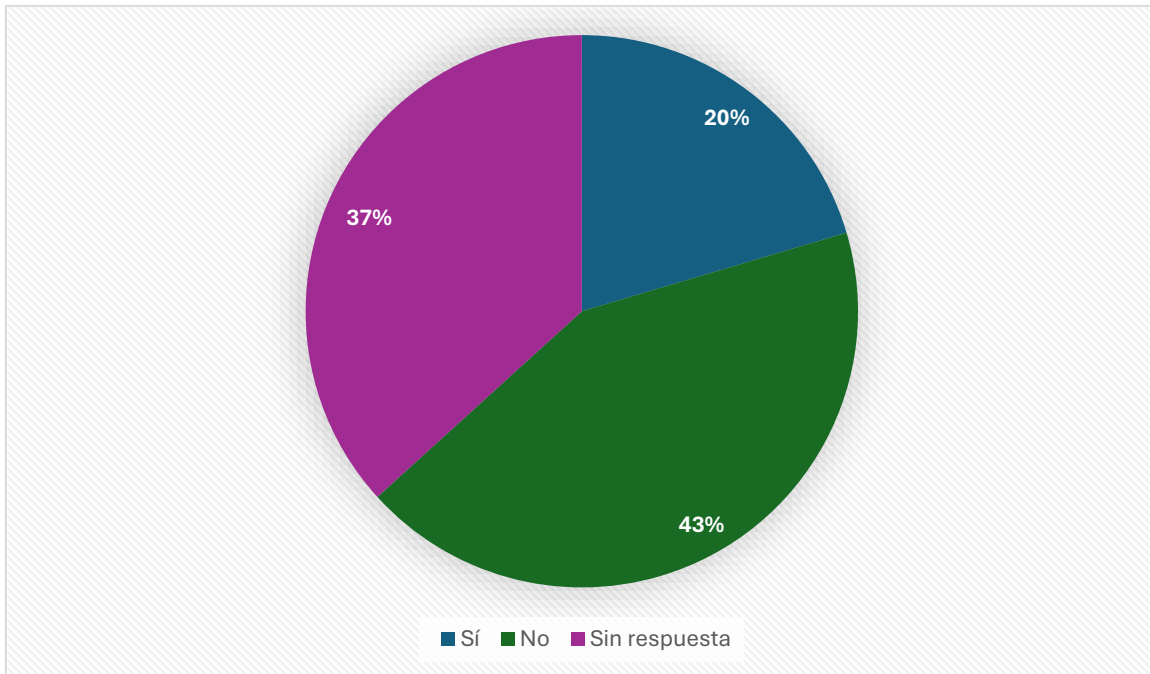
Tabla 22
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 17

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	15%
No	38	79%
Sin respuesta	3	6%

Fuente: elaboración propia (2024)

En esta respuesta se hace evidente que un 85% de las personas encuestadas no conocen la Misión y Visión de Lluvias de Gracia sede. Si no se conoce hacia dónde va la institución, no se puede saber certeramente qué y cómo hacer las cosas que encaminen a los objetivos.

Figura 20
¿Sabe cuáles son los valores de la Iglesia?



Fuente: elaboración propia (2024)

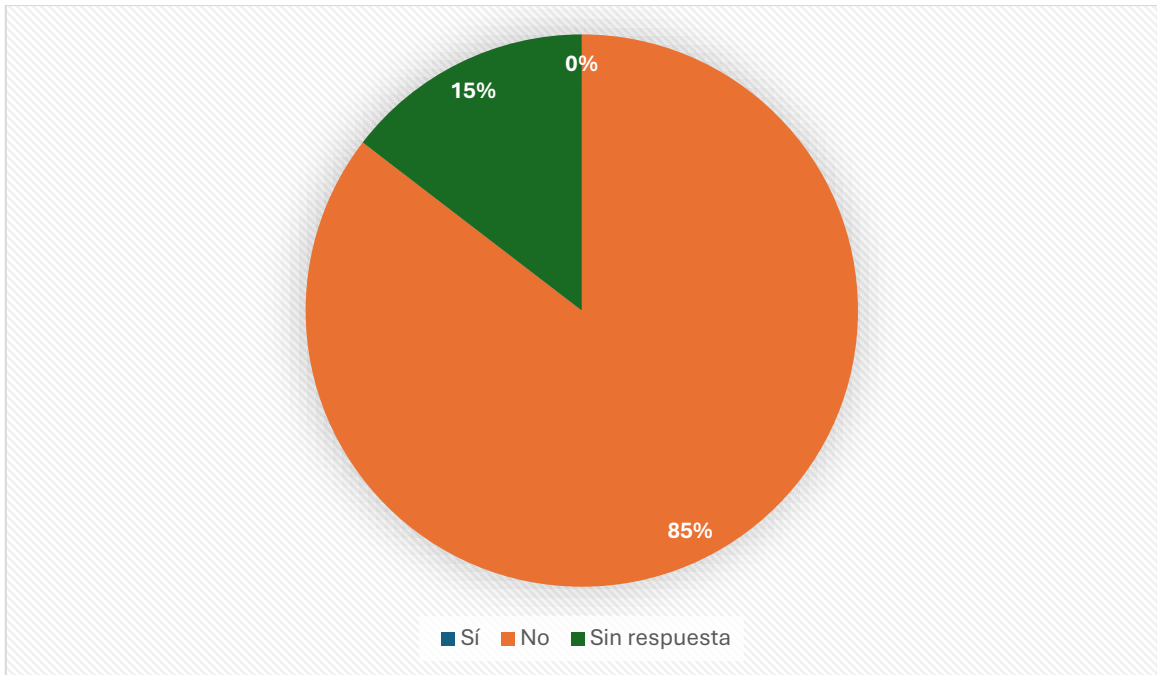
Tabla 23
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 20

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	10	20%
No	21	43%
Sin respuesta	18	37%

Fuente: elaboración propia (2024)

Es irremplazable el conocimiento que se debe tener de la cultura general, ya que del conocimiento de esta depende el hacer las tareas, tomas de decisiones y actitudes dentro de la organización impregnadas de las creencias, tradiciones y valores de esta. Estos números reflejan la falta de conocimiento de la cultura en Lluvias de Gracia sede y su necesidad de ser fortalecida.

Figura 21
 ¿Sabe cuáles son los objetivos de la Iglesia para este año?



Fuente: elaboración propia (2024)

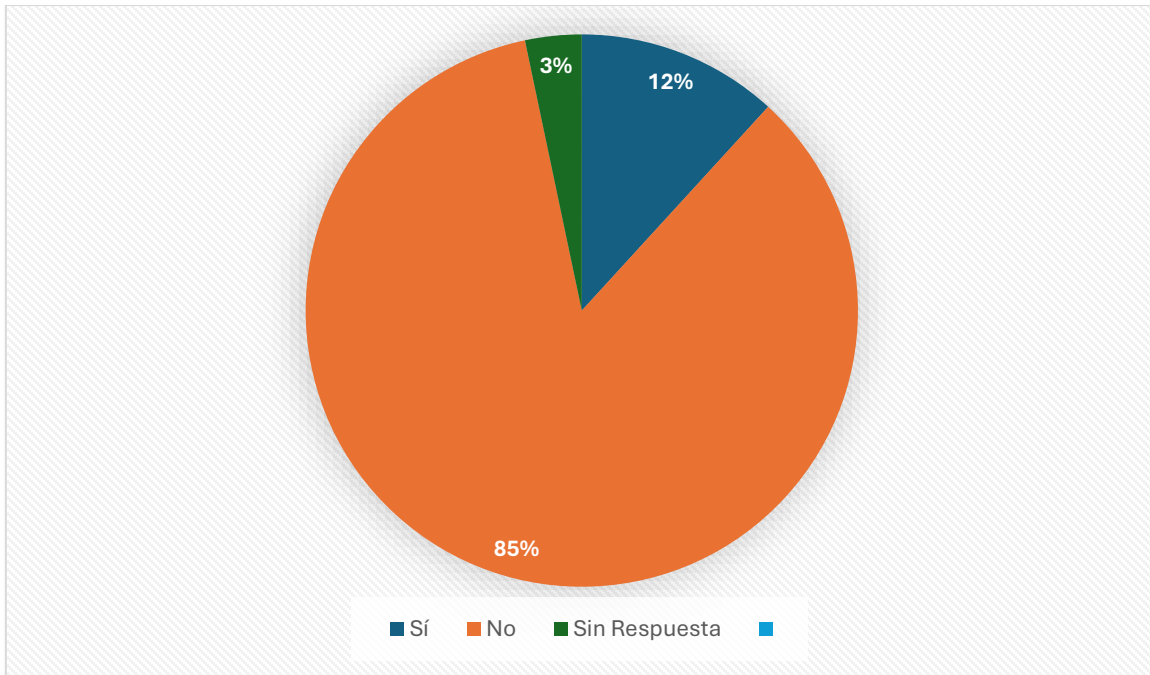
Tabla 24
 Detalle cantidades y porcentajes pregunta 19

Respuestas	Cantidad	Porcentajes
Sí	0	0%
No	41	85%
Sin respuesta	7	15%

Fuente: elaboración propia (2024)

Con estas respuestas se denota que no hay conocimiento de los objetivos de la Iglesia para el año 2024 y por ende se pierde la dirección de conocer hacia dónde se pretende ir y poner fuerza en cada acción diaria.

Figura 22
 ¿Recibió inducción al llegar a Lluvias de Gracia?



Fuente: elaboración propia (2024)

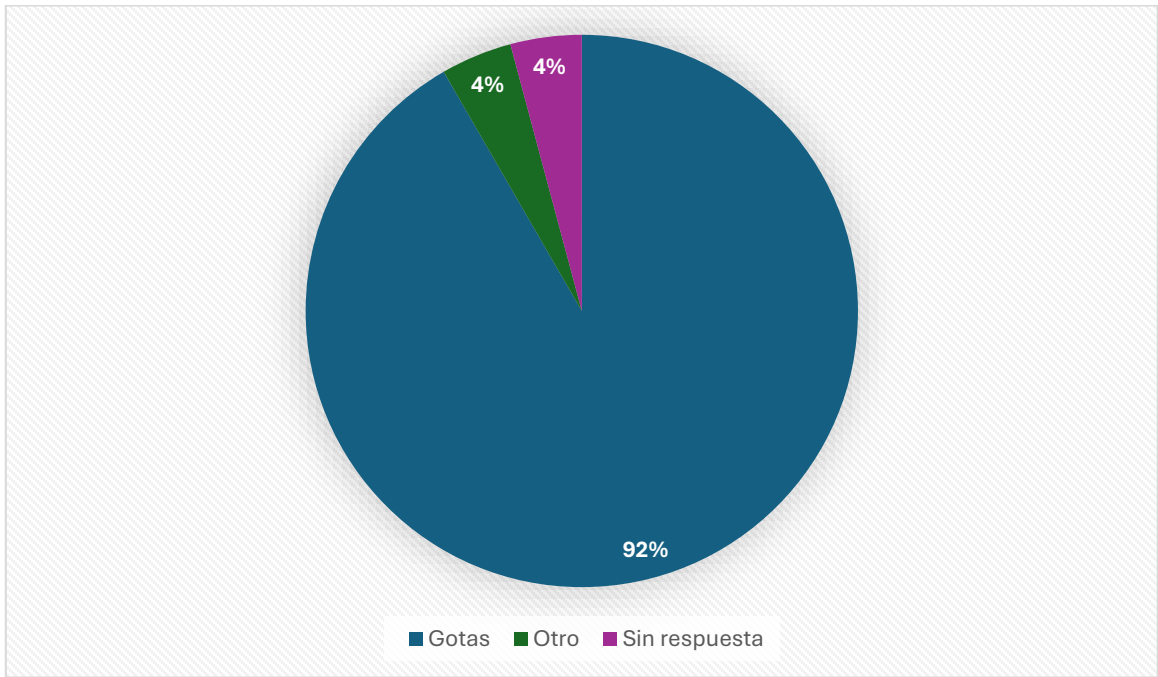
Tabla 25
 Detalle cantidades y porcentajes pregunta

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	5	10%
No	36	75%
Sin respuesta	7	15%

Fuente: elaboración propia (2024)

La información que se transmite de primera mano al empezar a laborar o servir en la organización es vital, ya que es la primera impresión de la cultura, valores y creencias que serán la base de todo lo que se haga en la misma. En las respuestas obtenidas se deja notar que casi un total de encuestados no recibió dicha información.

Figura 23
¿Qué figura asocia con Lluvias de Gracia?



Fuente: elaboración propia (2024)

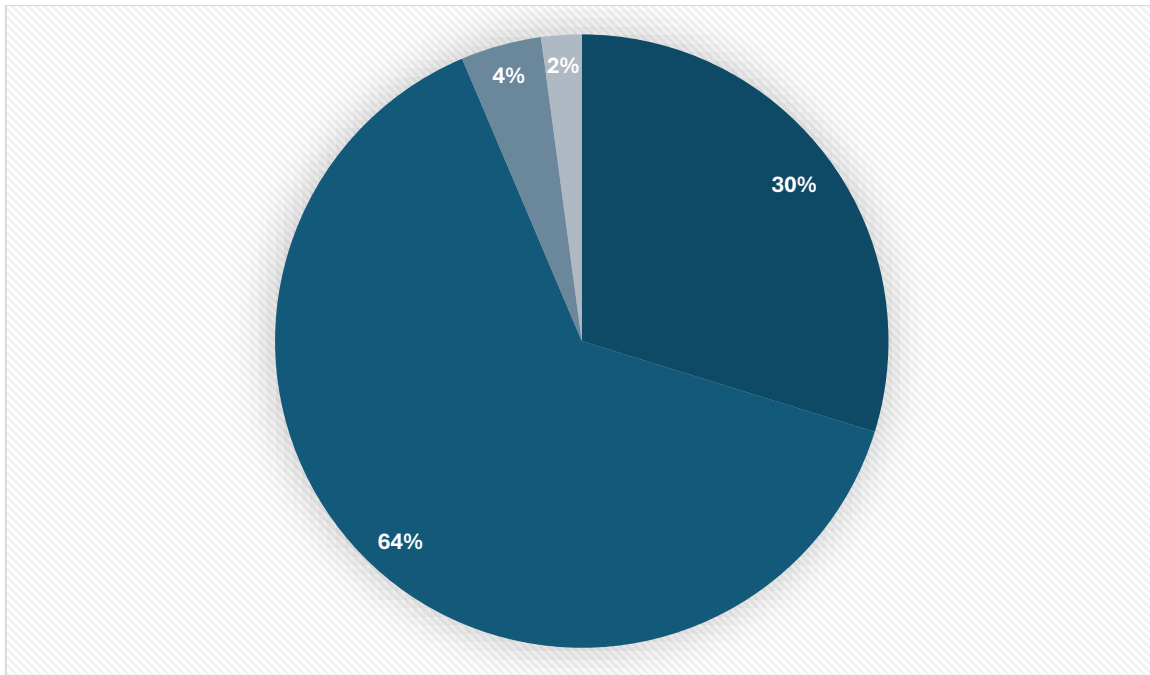
Tabla 26
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 24

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Gotas	44	92%
Otro	2	4%
Sin respuesta	2	4%

Fuente: elaboración propia (2024)

Los datos arrojados dejan ver que el logotipo de gotas está bien posicionado en la mente de los empleados y voluntarios, lo cual es bueno porque donde sea que lo vean los llevará a pensar en Lluvias de Gracia.

Figura 24
¿Con qué color asocia a Lluvias de Gracia?



Fuente: elaboración propia (2024)

Tabla 27
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 23

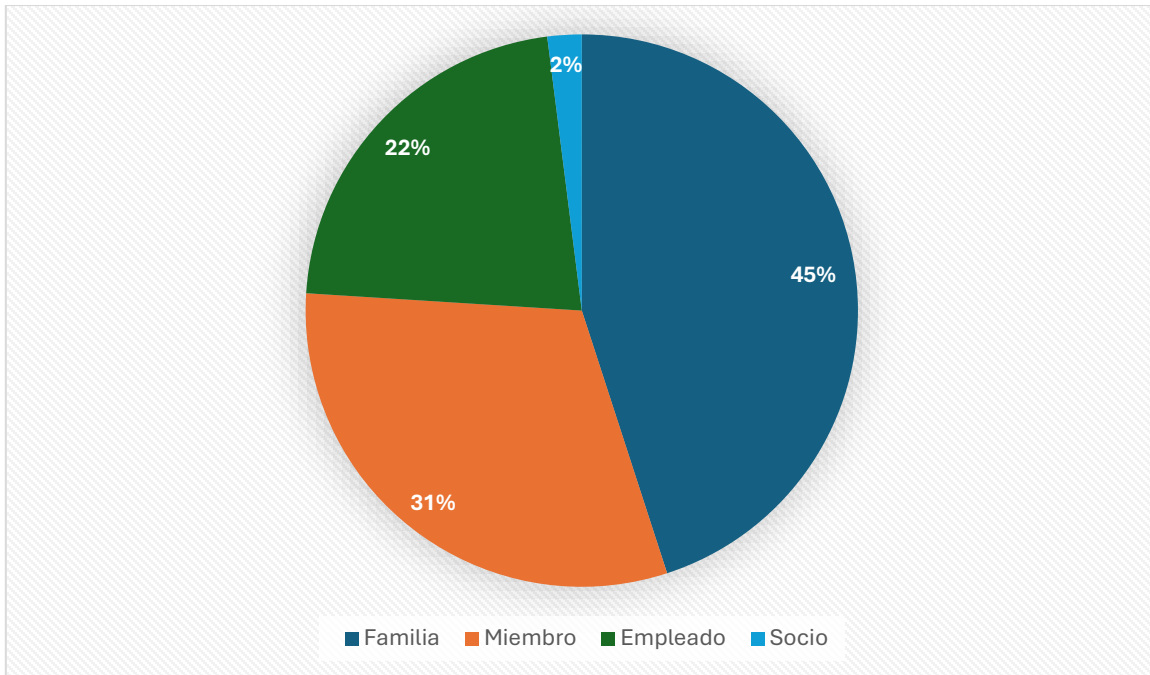
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Azul marino	30	64%
Azul real	14	30%
Celeste	2	4%
Naranja	1	2%

Fuente: elaboración propia (2024)

El color del logotipo actual está bien posicionado, aunque no en su totalidad, se deja ver un poco de confusión con tonalidades usadas por temporada.



Figura 25
¿Cómo se identifica usted en Lluvias de Gracia?



Fuente: elaboración propia (2024)

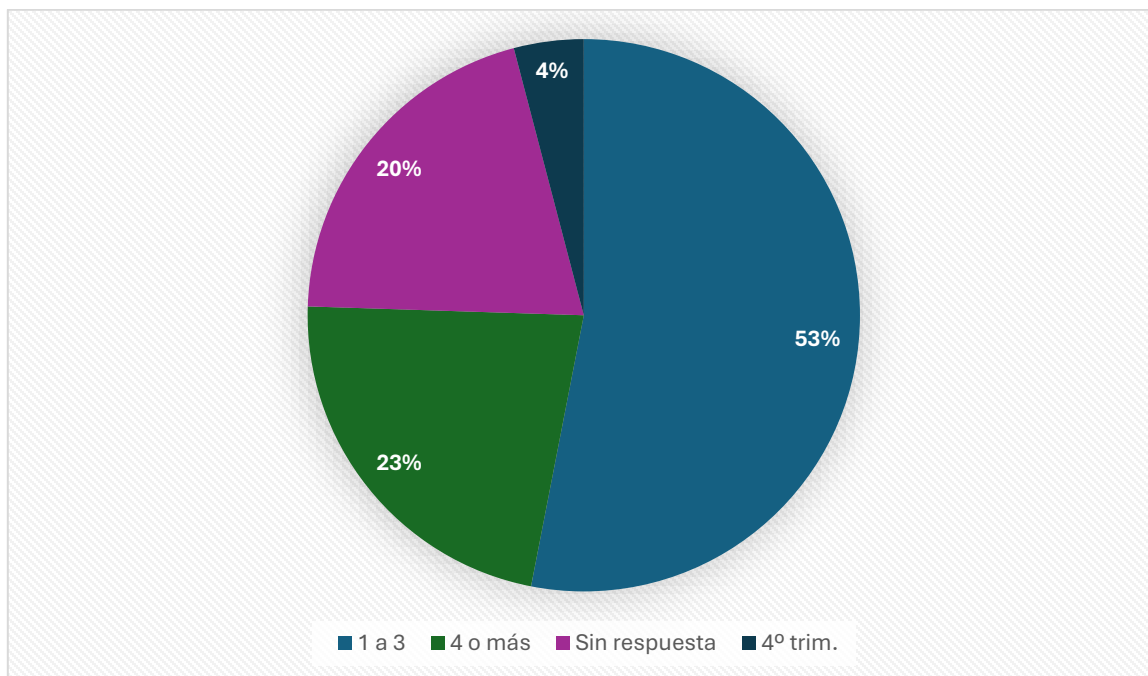
Tabla 28
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 27

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Familia	21	45%
Miembro	15	31%
Empleado	11	22%
Socio	1	2%

Fuente: elaboración propia (2024)

Existe un buen porcentaje que está dentro de la meta de Misión Lluvias de Gracia sede que es la de que se sientan familia, pero entre los otros tres rubros es una mayoría los que se sienten fuera de ese ámbito.

Figura 26
¿Cuántas capacitaciones recibe al año?



Fuente: elaboración propia (2024)

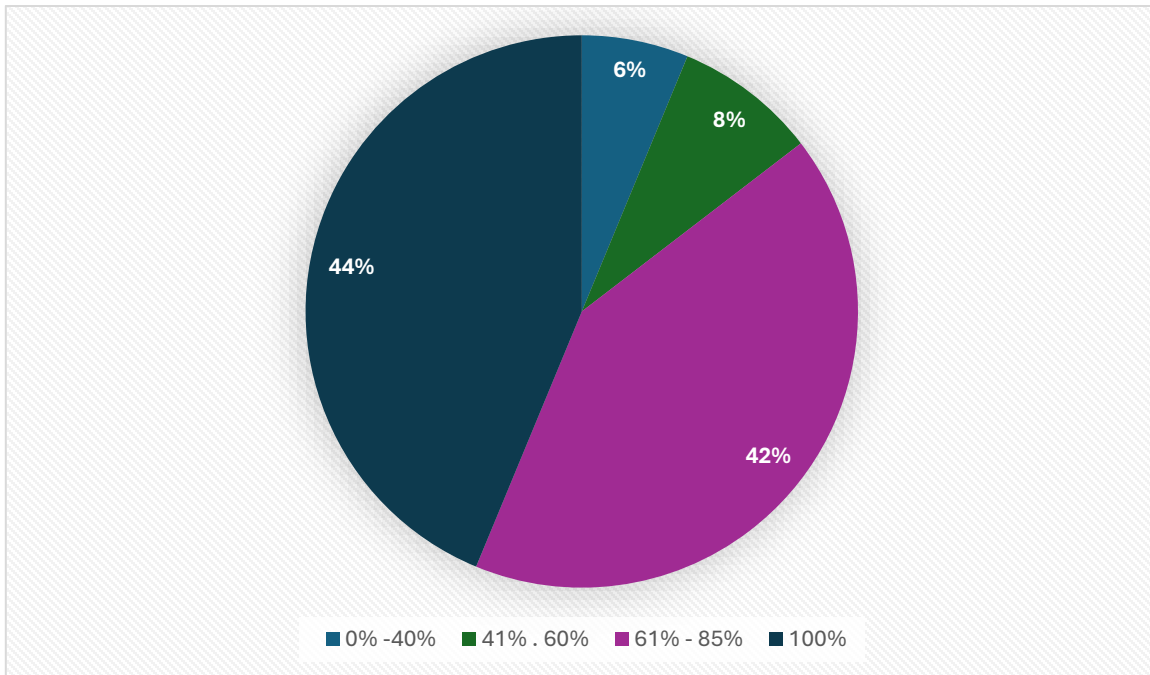
Tabla 29
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 28

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1 a 3	25	53%
4 o más	11	23%
Ninguna	10	20%
Sin respuesta	2	4%

Fuente: elaboración propia (2024)

Los que están dentro de los rangos de 1 a 3 y de 4 o más son respuestas de empleados quienes se reúnen una vez por semana y les recalcan principios de servicio al cliente y valores de la organización, mencionaron el hecho que por el tipo de organización que es, constantemente reciben enseñanzas durante las predicaciones para mejorar como individuos o sea no es una capacitación intencional.

Figura 27
¿Conoce todas las instalaciones de la Iglesia?



Fuente: elaboración propia (2024)

Tabla 30
Detalle cantidades y porcentajes pregunta 29

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
0% - 40%	3	6%
41% - 60%	4	8%
61% - 85%	20	42%
100%	21	44%

Fuente: elaboración propia (2024)

La mayoría de encuestados conoce casi en su totalidad las instalaciones de Misión Lluvias de Gracia sede, ya que es el personal administrativo, lo cual es muy favorable debido a que les permite tener conciencia de todo lo que conforma la organización.

En las encuestas hubo algunas preguntas de análisis cualitativo y se describen a continuación:

Preguntas No. 7, 8 y 9 de encuesta (ver anexo)

- ¿Qué miembros del personal están a su cargo?
- ¿Reciben instrucciones solo de parte de usted?
- ¿A quién rinden cuentas ellos?

Estas preguntas llevaban la finalidad de saber si reciben instrucciones solo de una fuente, ya que causa confusión recibir órdenes de 2 o más personas y puede causar contrariedad en la comunicación y efectivamente tienen más de una fuente de recibir instrucciones.

Pregunta No.13 de encuesta (ver anexo)

- ¿Qué le gustaría que se implementara para hacer más fácil la comunicación entre sus jefes, subordinados y colegas?

La mayoría coincide en que se tenga un canal oficial (de cualquier medio que se elija) de comunicación.

Pregunta No. 14 de encuesta (ver anexo)

- ¿En qué circunstancias se ha sentido desinformado/a?

Las respuestas más recurrentes fueron: cuando hay muchos grupos de *WhatsApp* y ya no se a cuál seguir, cuando no me llega la información de cambios hechos en reuniones, en actividades grandes.

Pregunta No.30 (ver anexo)

- Enumere a qué pastores conoce

Actualmente hay 21 parejas pastorales y el fin de esta pregunta era saber si los conocen ya que es importante porque son la autoridad que transmite mucha de la información que transita. (ver anexo parejas pastorales)

1.14 FODA comunicacional

Es un análisis que se usa como instrumento para analizar el estado interno y externo en que se encuentra una institución, plan o situación específica.

Es necesario conocer esta herramienta y sus partes antes de analizar el estado de Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede.

Según Ponce Talancón (2007), La técnica FODA nos lleva a realizar una evaluación de las fortalezas y debilidades internas en este caso de la organización, así como de manera externa sus oportunidades y amenazas. A continuación, se incluye una breve definición de las partes que conforman un FODA:

Fortalezas: Es toda función y/o acción en la que se es hábil y acertado como puede evidenciarse, por ejemplo en un departamento o persona que hacen que sus actividades o atribuciones hagan destacar a la organización. Los diferentes recursos pueden percibirse como entes valiosos para la organización dentro de su entorno social. Ponce Talancón, (2007).

Debilidades: De igual manera que en las fortalezas, puede haber recursos que en este caso crean vulnerabilidad ante el entorno social. En este caso es importante detectar el eslabón más débil para que deje de ver un todo como débil.

Oportunidades: Las oportunidades son las fuerzas que están en el exterior de la organización, es decir que no son controlables para esta, pero que de alguna manera pueden convertirse en objeto o causa de mejora. Ponce Talancón, (2007)

Amenazas: De la misma forma que las oportunidades, son entes externos a la organización de carácter negativo; representan posibles problemas. Tanto las oportunidades como amenazas que son externas pueden llegar a ser factores determinantes en hacer interesante o no a la organización,

es por ello por lo que se necesitarán estrategias para aprovechar las oportunidades y desechar las amenazas. Ponce Talancón, (2007)

Tabla 31
Imágenes de análisis FODA

Fortalezas

• La dirección a través de sus Pastores Generales es de mucha experiencia y preparación profesional.
• Gran parte de su personal y voluntarios, cuentan con más de tres años en la iglesia, por lo que su recurso humano es experimentado.
• La comunicación vertical ascendente es disponible.
• Un buen porcentaje de personal, voluntarios y miembros, conocen la marca y sus colores.
• La ubicación está bien identificada en calles y dentro de la sede.
• Cuenta con departamento de Mercadeo y Producción con buen equipo humano y tecnológico.

Fuente: elaboración propia (2024)

Debilidades

• No está establecido enlace comunicacional oficial entre segmento administrativo y segmento ministerial.
• La información no llega a todos los involucrados.
• No está designada a ningún puesto la responsabilidad de comunicar información a todas las esferas que son parte de los procesos de comunicación.
• En su mayoría, empleados y voluntarios desconocen existencia de descripción de puestos o privilegios.
• No hay programa de inducción para empleados y nuevos miembros.
• La mayoría de los empleados y miembros no cuentan con sentido de pertenencia como es el objetivo.
• Falta de estrategia para inculcar la cultura organizacional.

Fuente: elaboración propia (2024)

Oportunidades

<ul style="list-style-type: none">• Al dar a conocer la cultura organizacional durante las celebraciones dominicales y los grupos familiares, las personas que lleguen por primera vez se sentirán motivados a pertenecer a la familia espiritual Lluvias de Gracia.
<ul style="list-style-type: none">• Con la creación de un canal oficial de comunicación, la información será menos repetitiva y fluirá hacia todos los involucrados en el proceso, por lo tanto, llegará en momento oportuno al público externo y cumplirá su objetivo.

Fuente: elaboración propia (2024)

Amenazas

<ul style="list-style-type: none">• Otras organizaciones religiosas pueden atraer a miembros potenciales si ofrecen una comunicación más efectiva y programas de integración más atractivos.
<ul style="list-style-type: none">• La falta de una estrategia clara para inculcar la cultura organizacional puede generar desintegración, falta de unidad y desmotivación, lo que a la larga creará un ambiente que no invite a las personas a permanecer en la Iglesia.

Fuente: elaboración propia (2024)

1.15 Problemas detectados

- No está establecido enlace comunicacional oficial entre segmento administrativo y segmento ministerial.
- La información no llega a todos los involucrados.
- No está designada, a ningún puesto, la responsabilidad de comunicar información a todas las esferas que son parte de los procesos de comunicación.
- En su mayoría, empleados y voluntarios desconocen existencia de descripción de puestos o privilegios.
- No hay programa de inducción para empleados y nuevos miembros.
- La mayoría de los empleados y miembros no cuentan con sentido de pertenencia como es el objetivo.
- Falta de estrategia para inculcar la cultura organizacional.

1.16 Planteamiento del problema comunicacional

¿Cuáles son los factores que limitan el buen funcionamiento de la comunicación interna de Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede marzo 2024?

En el transcurso de la investigación en Lluvias de Gracia sede, se detectó que no existe comunicación interna que llegue totalmente a donde debe llegar. Los canales de comunicación no están definidos y cada uno usa diferentes, tampoco están definidas las personas responsables de que la información fluya a su público objetivo. De la misma forma se observó y comprobó que, aunque en determinados grupos se usan los mismos canales, los códigos utilizados no son los mismos ya que no existen reglamentos como brindar respuesta, no se notifican decisiones o cambios que se efectúan.

Actualmente no hay capacitaciones que les impregnen la cultura y refuerce sus conocimientos en el área en que se desenvuelven, lo cual no genera motivación y tener sentido de pertenencia a la institución.

En vista de todo lo anterior cabe la pregunta ¿cómo se puede mejorar la comunicación interna y fortalecer la cultura general en Lluvias de Gracia sede?

1.17 Indicadores de éxito

- Se cuenta con recurso humano con buena disposición para realizar mejoras, así como recurso tecnológico para realizar material.
- Las autoridades de la iglesia están conscientes de que existen problemas de comunicación interna, así como de falta de permeabilidad de la cultura institucional.
- Están dispuestos a hacer cambios e iniciar una estrategia para fortalecer las debilidades encontradas.

1.18 Límites y alcances de la investigación

1.18.1 Límites

- No toda la información está accesible.
- El tiempo no es suficiente para llenar todas las necesidades encontradas.
- No se cuenta con presupuesto para hacer cambios de fondo como una base de datos de todos los miembros de Lluvias de Gracia sede.

1.18.2 Alcances

- El personal y voluntarios de Lluvias de Gracia sede están anuentes a las mejoras.
- Con el material y canales correctos, se puede llegar a todas las instancias.
- Al crear un plan y estrategia, podrá instituirse acciones anuales a realizar.

1.19 Cronograma de diagnóstico

Tabla 32
Cronograma proceso de diagnóstico

Actividades	Febrero				Marzo				Abril			
Primera reunión virtual con Licda. Chacón	■											
Observación dentro de instalaciones de Lluvias de Gracia sede		■	■	■								
Segunda reunión virtual para ver modelo de contenido con Licda. Chacón y Lic. Vásquez		■										
Tercera reunión virtual con Licda. Chacó			■									
Redacción de puntos 1.3 metodología					■							
Reunión con Licda. Chacón revisión encuesta						■						
Realización de entrevistas y encuestas						■	■					
Tabulación, interpretación de resultados y redacción de puntos 1.14 a 1.20							■	■				
Reunión virtual con Licda. Chacón									■			
Entrega informe final fase 1 de diagnóstico										■		

Fuente: elaboración propia (2024)

1.20 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico y plan de comunicación en Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede.

Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2. Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan de comunicación

Según Aljure (2015), el plan estratégico de comunicación es en sí el documento en donde se plasman paso a paso las acciones que se llevarán a cabo en respuesta al análisis de la comunicación interna que se efectuó en el diagnóstico y que van encaminadas a establecer y/o fortalecer los objetivos comunicacionales de la institución. En dicho plan deben incluirse los públicos asociados, información que se transmitirá hacia dichos públicos, medios y canales que serán usados para transmitir la información, cronograma y presupuesto.

2.2 Elementos comunicacionales:

Santos (2012) expone que en el proceso de comunicación están integrados algunos elementos básicos como lo son:

- Emisor es el ente que crea el mensaje y lo envía. En el caso de Lluvias de Gracia la información fluye del cuerpo pastoral, de las decisiones que se toman según las actividades y calendarizaciones que programan, pero como en todo proceso comunicacional en un momento dado el receptor funge el papel de emisor también.
- Receptor es el que decodifica el mensaje y lo recibe. En la iglesia el público interno es el receptor quienes serían los colaboradores y Pastores y el público externo, liderazgo y congregación.
- Código es el grupo de signos utilizados para elaborar el mensaje de manera verbal o no verbal; en tal sentido, tanto el emisor como el receptor deben compartir los mismos códigos para comunicarse efectivamente. Siendo una organización religiosa en Lluvias de Gracia

aparte del idioma español se utilizan algunos términos litúrgicos a los cuales todos los involucrados están en conocimiento.

- Mensaje son las señales producidas que surgen del emisor y que es el centro del proceso de comunicación. en general el tipo de mensaje emitido son de tipo informativo, de comando e instrucción ya que van dirigidos a cumplir un propósito o asignación ya establecida.
- Canal es el ente que codifica las señales para que lleguen a su o sus receptores. En la organización Lluvias de Gracia en su mayoría utilizan reuniones presenciales, llamadas telefónicas y mensajería instantánea como *WhatsApp*.
- Contexto tiene que ver con la situación comunicativa que concierne tanto al emisor como al receptor. Existen cuatro tipos de contexto: el idiomático, cultural, verbal, extraverbal. Todos profundamente involucrados porque aparte de ser colaboradores en segmento administrativo, comparten creencias y valores.
- Ruido en el momento de transmitir el mensaje pueden haber ruidos o alteraciones externas al proceso de comunicación que distorsionen el mensaje, por lo que es necesario identificar su procedencia para evitarlo o reducirlo tanto como sea posible. Los ruidos comunicacionales en esta organización se dan principalmente los domingos en las horas de sus servicios dominicales cuando están en sus horarios de alabanza, pero no es nada insuperable, ya que el lugar de servicios está aislado.
- Retroalimentación o *feedback* es la reacción o respuesta a un mensaje recibido. Al existir una retroalimentación efectiva y constante, equivale a un envío y recepción de mensajes correctos y efectivos ya que generan reacción. Están trabajando para fomentar en todos los niveles y canales.

Santos, (2012)

Comunicación Organizacional

Para Miguel Túnez citado por Fajardo y Flórez (2016), la comunicación organizacional se da de definirla de un concepto genérico, macro, independiente a forma, volumen o actividad de la institución, a lo específico, a lo particular según el quehacer de cada organización.

Según Fernández Collado citado por Fajardo & Flórez (2016), dice que el cúmulo de acciones que se lleven a cabo a través de medios de comunicación para fomentar buenas relaciones entre los miembros o colaboradores de una organización, además de ello, mejorará la fluidez de información que manejan a nivel organizacional lo que los mantendrá integrados, informados y motivados.

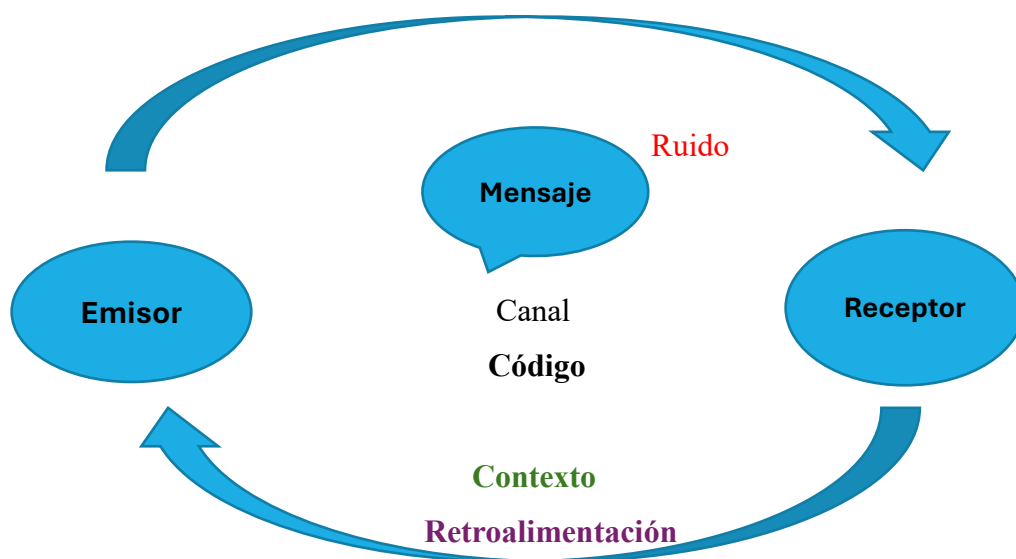
Cultura organizacional

Cada persona trae un cúmulo de valores, formas de ser y hacer las cosas, hábitos y costumbres que vienen a converger a sus lugares de trabajos, pero aquí es donde el ambiente de la organización “la cultura de ésta” debe ser tan fuerte que este punto de reunión encause cada cultura individual y la convierta en una sola que represente la forma de ser de la institución para la cual trabajan. Llanos, (2016)

Comunicación interna

“Son todos los procesos comunicacionales que se dan dentro de los esquemas de la organización, los que fluyen dentro de los miembros y van en busca de lograr los objetivos organizacionales.” Ramos, Paredes, Teran & Lema (2017)

Figura 28
Elementos comunicacionales



Fuente: elaboración propia (2024)

2.3 Objetivos del plan de comunicación

2.3.1 Objetivo general

- Fortalecer la cultura organizacional de Lluvias de Gracia sede

2.3.2 Objetivos específicos

- Interiorizar la cultura organizacional a los nuevos miembros a partir del proceso bautismal.
- Reforzar los elementos de la cultura organizacional en los colaboradores y voluntarios.
- Mejorar la comunicación interna entre segmentos administrativo y ministerial.

2.4 Estrategia

La estrategia tiene que ver con saber escoger las maneras más efectivas de comunicar el mensaje a los públicos objetivos y para saberlo hacer se deben responder las interrogantes guías: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Para quién?, ¿Dónde?, ¿Cuánto?, ¿Por qué?, ¿Para qué? Fajardo & Flórez. (2016)

Teniendo presente el concepto anterior, para una organización como Lluvias de Gracia en que su ocupación principal es brindar un mensaje que lleve como fin llenar necesidades espirituales y emocionales es necesario poner en evidencia los valores y fundamentos del porqué de su quehacer, para qué lo hace, cómo lo hace, cuándo lo hace, para quién lo hace, dónde lo hace, para qué lo hace; es decir comunicar de mejor manera su esencia en lo que hace, ya que actualmente hay un poco de desconocimiento de esto y crea fragilidad en su comunicación interna lo cual a su vez debilita la identidad con la organización de sus colaboradores.

La estrategia de comunicación va encaminada a fortalecer la cultura organizacional de Lluvias de Gracia y con ese fin se pondrán en marcha acciones para mejorar las debilidades mencionadas anteriormente en FODA, como la comunicación interna, la necesidad de un medio de comunicación

oficial para la entidad, reforzar el conocimiento de la cultura organizacional de colaboradores y voluntarios e interiorizar la misma con los nuevos miembros a través del proceso bautismal.

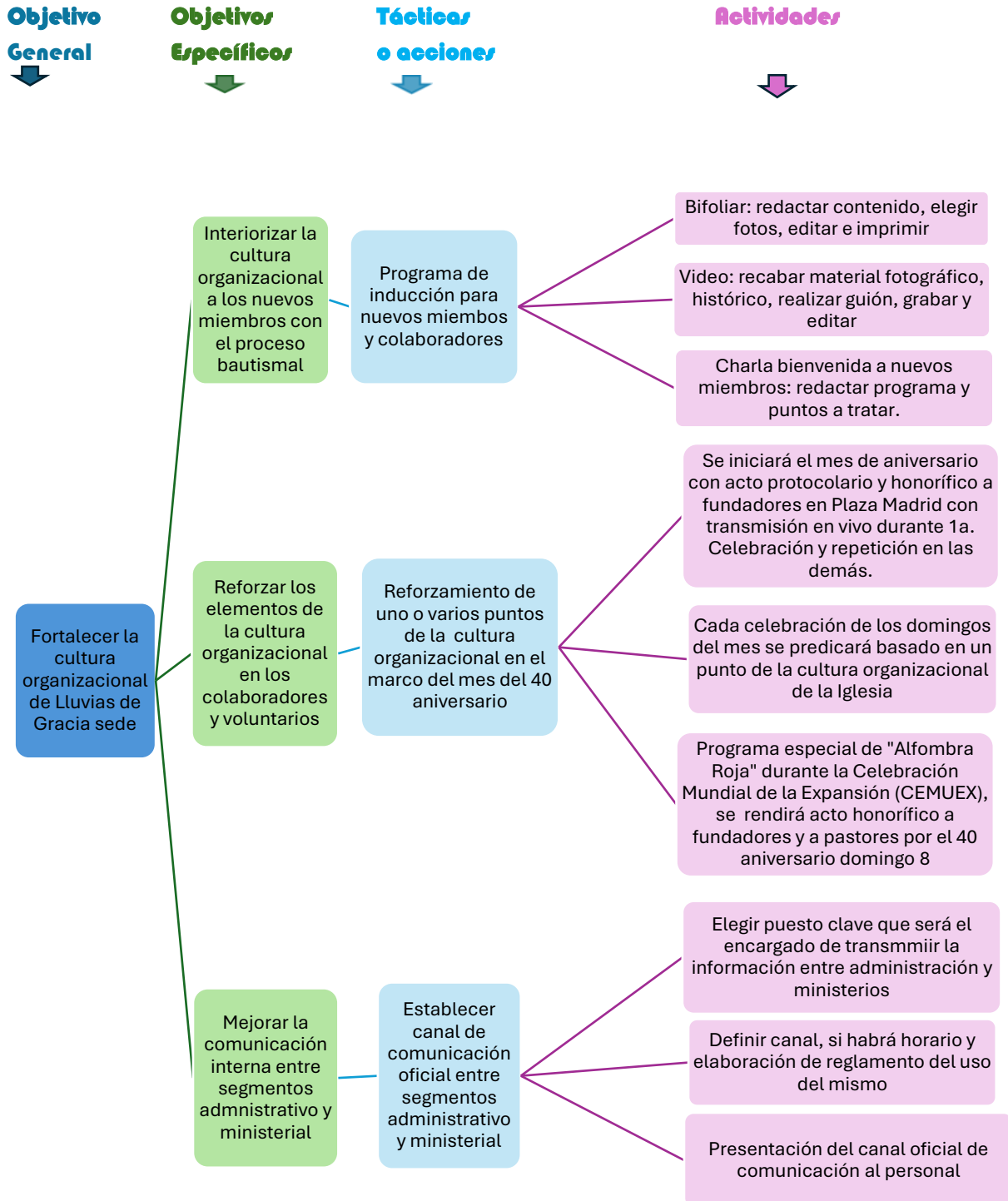
2.5 Actividades o acciones de la estrategia

Tácticas

- Programa de inducción para nuevos miembros y colaboradores
- Reforzamiento de uno o varios puntos de la cultura organizacional en el marco del mes del 40 aniversario en los servicios de cada domingo.
- Establecer canal de comunicación oficial entre segmentos administrativo y ministerial.

A continuación, se muestra un esquema de la estrategia para proporcionar una comprensión más clara hacia donde se dirige cada táctica propuesta. Además, se pueden observar las actividades planificadas para impulsar las acciones contempladas en esta estrategia.

Figura 29
Esquema de acciones por cada estrategia

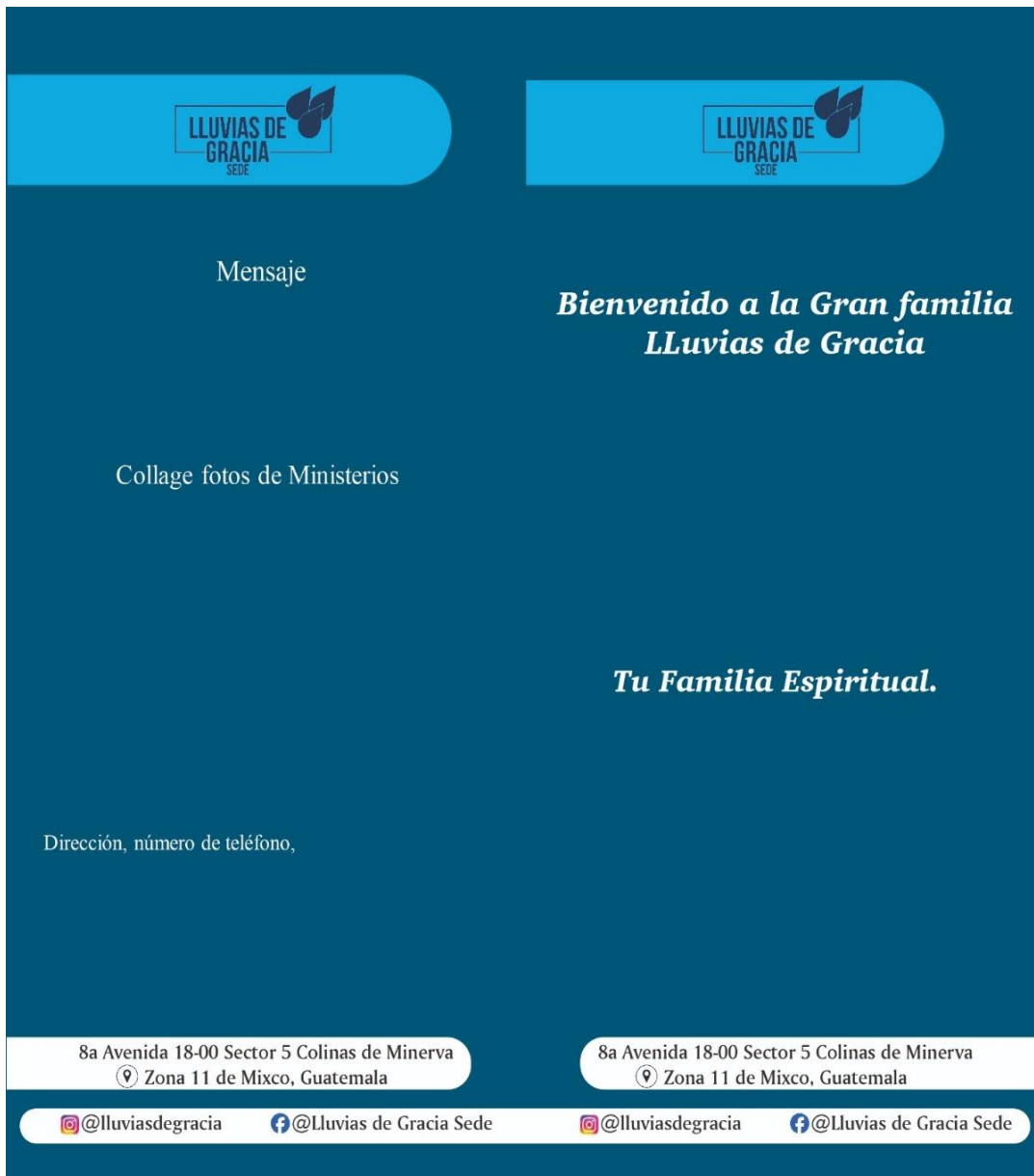


Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 30
Exterior bifoliar

Contraportada

Portada (fotografía Pastores
frente a templo sede)

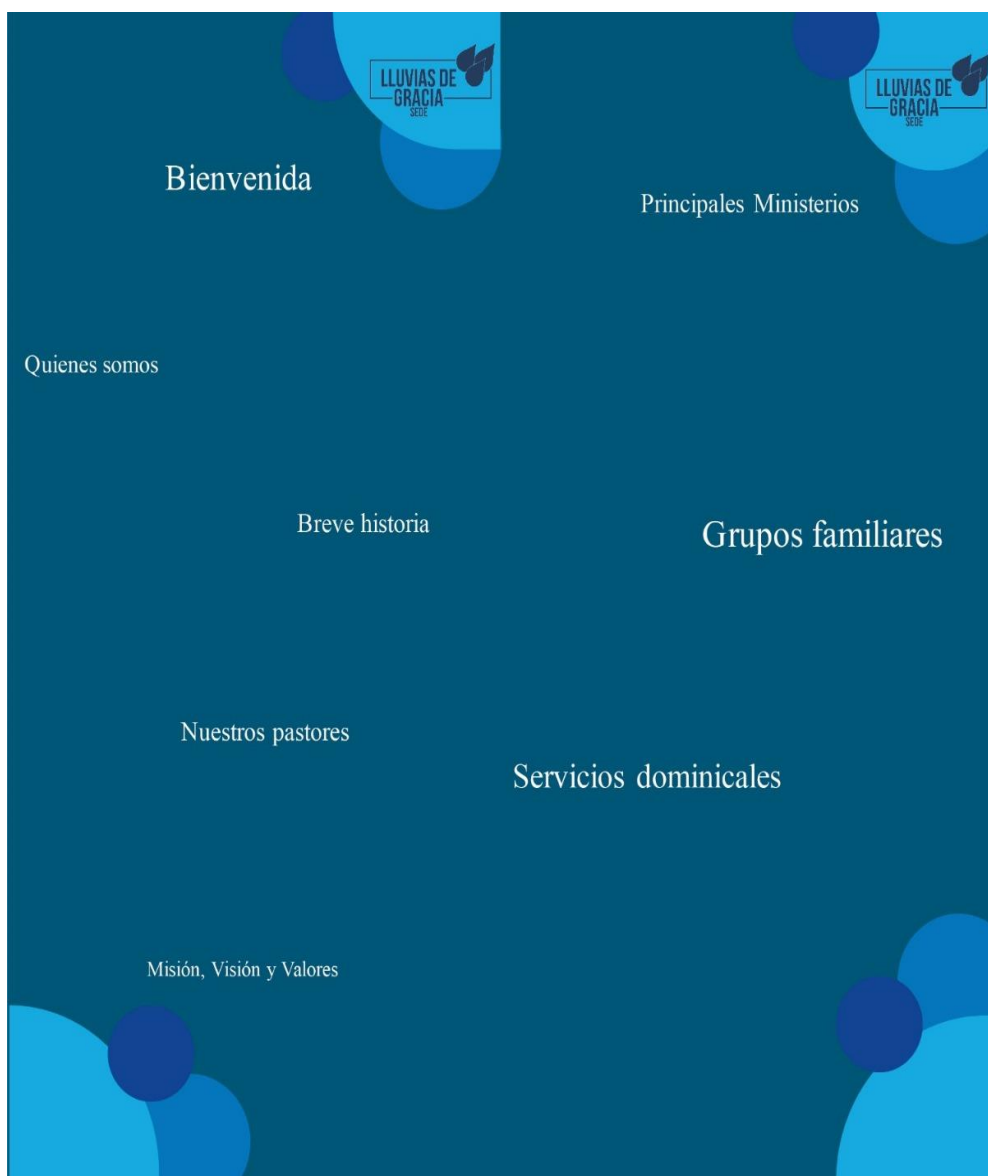


Fuente: imprenta Punto de Impresión (2024)

Página 2 (fotos pendientes)






Página 3 (fotos pendientes)

Figura 31
Interior bifoliar



Fuente: imprenta Punto de Impresión (2024)

Figura 32
Story board video programa inducción

		
<u>Escenas del universo</u>	<u>Historia de Lluvias</u>	<u>Nuestros pastores</u>
		
<u>Quiénes somos</u> <u>Misión, Visión y Valores</u>	<u>Ministerios en Lluvias de Gracia</u>	<u>Eres parte de nosotros.</u> <u>Somos tu familia</u>

Fuente: elaboración propia (2024)

El contenido de este video apegado al material expuesto del folleto con más material fotográfico en donde se pretende resaltar los atributos de la cultura organizacional de Lluvias de Gracia, su esencia y su razón de ser que son en primer lugar Dios y todas las personas que la conforman. La bienvenida estará a cargo de los Pastores Generales.

2.6 Público objetivo

Debido al objetivo general de fortalecer la cultura general de la iglesia Lluvias de Gracia, esta estrategia va dirigida a público interno: colaboradores administrativos y ministeriales. Público externo: voluntarios y congregación en general.

1. En el caso del programa de inducción va dirigido a nuevos miembros y colaboradores, público interno.
2. El reforzamiento de los puntos de la cultura organizacional durante el mes de aniversario, irá dirigido a voluntarios y congregación. Público interno y externo.
3. El establecimiento del canal de comunicación oficial es para el uso del segmento administrativo y segmento ministerial. Público interno y externo.

2.7 Mensaje clave

Partiendo del propósito de crear un sentido de pertenencia en que cada miembro y colaborador quiera ser portador activo de los valores, misión y visión de Lluvias de Gracia para llevar a cabo su rol en la organización de una manera efectiva, se desea transmitir un mensaje que invite a ser parte de algo que va más allá de un lugar de trabajo, por eso se creó el siguiente mensaje para la estrategia del presente plan:

“Somos tu familia espiritual”

“Lluvias de Gracia constituye un hogar seguro en donde todos habitamos como una familia espiritual en Cristo Jesús.” Frase de apoyo

2.8 Indicadores de las acciones

Tabla 33
Indicadores de las tácticas o acciones

Tácticas o Acciones	Indicadores
Programa de Inducción para nuevos miembros y empleados	En los próximos bautismos que serán en agosto (fecha aproximada) se pondrá en marcha por primera vez el programa de inducción y a las 2 semanas se encuestará para evaluar el conocimiento acerca de la cultura organizacional de la iglesia a los nuevos miembros.
Durante el mes de septiembre en el marco de la celebración del 40 aniversario de la Iglesia se hará un homenaje especial a la fundadora y pastora Ana de Madrid y a los pastores de Iglesia sede.	La cantidad de asistentes será una forma cuantitativa de evaluar, pero posteriormente se le pasará una encuesta a la misma muestra de colaboradores para determinar su conocimiento de la cultura organizacional y su identidad con la iglesia.
Establecer un canal de comunicación oficial entre segmento administrativo y ministerial.	A las tres semanas de estar funcionando el canal oficial de comunicación, se entrevistarán a los encargados de ambos segmentos para determinar si todos los elementos del proceso comunicacional son eficientes.

Fuente: elaboración propia

2.9 Recurso humano

Para la realización de este proyecto se contará con el siguiente recurso humano:

- Licda. Ana Guillén coordinadora del departamento de mercadeo y departamento de mercadeo para trabajar en conjunto con la estudiante Claudia Perez las propuestas del Plan de Comunicación.
- El Lic. Edmundo Guillén pastor General dará su visto bueno a toda la ejecución final.
- Claudia Flor de María Perez Cardona: Estudiante universitaria practicante de Ejercicio Profesional Supervisado quien se encargará de la recolección de información para crear, diseñar, redactar y planificar las estrategias que incluyen: folleto, audiovisual, charla, presentaciones, reconocimientos, creación de canal interno de comunicación y celebración de 40 aniversario.

2.10 Financiamiento y presupuesto

Tabla 34

Financiamiento y presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Diseño de bifoliar	Q 400.00	Q407.00	Institución
400	Unidades impresas del bifoliar, <i>full color</i> cuché 100 grs.	Q 1.99	Q796.00	Estudiante
1	Producción y edición de video	Q2,500.00	Q2,500.00	Institución
1	Mantenimiento Placa Plaza Madrid	Q500.00	Q800.00	Institución
25	Diplomas de reconocimiento	Q12.60	Q315.00	Institución
3	Placas de reconocimiento a pastora Ana de Madrid y Pres. Guillén	Q394.00	Q1,182.00	Institución
40	Refacciones pastores	Q11.25	Q450.00	Estudiante
15	Artículos promocionales	Q61.67	Q925.00	Estudiante
1	Presentación y asesoría comunicacional	Q10,000.00	Q10,000.00	Estudiante
	TOTAL		Q17,375.00	

Fuente: elaboración propia (2024)

2.11 Beneficiarios

El trabajo por realizar a través de la presente estrategia fortalecerá la cultura organizacional de Lluvias de Gracia sede por lo que sus colaboradores, voluntarios y miembros mejorarán su sentido de pertenencia y ello generará una comunicación interna más eficaz.

Los procesos se beneficiarán al acortar sus tiempos ya que la comunicación al fluir permitirá que cada actividad se desarrolle sin contratiempos. Serán beneficiados desde los nuevos miembros ya que desde sus inicios serán familiarizados con la cultura organizacional, hasta los miembros ya existentes refrescando la misma, lo cual permitirá que el mensaje trascienda y beneficie a más personas, llevándoles dicho mensaje de esperanza y fe en Dios que es la razón de ser de Lluvias de Gracia.

2.12 Área geográfica de acción

La ubicación física de Lluvias de Gracia sede en donde se llevarían a cabo las acciones de la estrategia sería en 8ª. Avenida 18-00 sector 5 Colinas de Minerva zona 11 de Mixco, Ciudad de Guatemala.

2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla 35
Cuadro operativo de la estrategia

Táctica o acción	Actividad o producto comunicacional	Presupuesto	Cronograma	Responsable
Programa de inducción para nuevos miembros y colaboradores	<p>*Bifoliar: redacción, diagramación, recolección fotografías, edición e impresión.</p> <p>*Audiovisual: Producción y edición de video.</p> <p>*Redacción material para charlas de inducción en Bautismos</p>	8,300.00	<p>18 a 23 junio</p> <p>01 a 06 julio</p> <p>08 a 13 julio</p> <p>15 al 30 julio</p> <p>31 a impresión</p>	<p>Estudiante EPS</p> <p>Producción y Estudiante EPS</p> <p>Pr. E. Guillén</p>
<p>Reforzamiento de uno o varios puntos de la cultura organizacional en el marco del 40 aniversario</p> <p>Mes de aniversario en septiembre</p>	<p>*Se iniciará el mes de aniversario con acto protocolario y honorífico a fundadores en Celebraciones.</p> <p>*Cada domingo en celebraciones se predicará basado en un punto de la cultura Lluvias.</p> <p>*Alfombra roja CEMUEX</p>	6,875.00	<p>02 julio al 15 de julio</p> <p>16 de julio al 25 de julio</p> <p>26 .a 16julio-agosto</p>	<p>Estudiante EPS</p> <p>Producción y Estudiante EPS</p> <p>Estudiante EPS</p>
Establecer canal de comunicación oficial entre segmentos administrativo y ministerial.	<p>*Elegir puestos claves que serán responsables de transmitir la información entre administración y ministerios.</p> <p>*Definir canal, si habrá día específico de difusión</p> <p>*Presentación a involucrados del canal oficial</p>	2,200.00	2ª.semana de septiembre	<p>Pastores Generales Pastores y estudiante EPS</p> <p>Estudiante EPS</p> <p>Pastores y Estudiante EPS</p>

Fuente: elaboración propia (2024)

2.14 Cronograma del plan de comunicación

Tabla 36
Cronograma del Plan de Comunicación

Actividades	Junio Sem 2	Junio Sem 3	Junio Sem 4	Julio Sem 1	Julio Sem 2	Julio Sem 3	Julio Sem 4	Jul/Ag Sem	Agost Sem 2	Agost Sem 3	Agost Sem 4	Sep Sem 1	Sep Sem 2	Sep Sem 3	Sep Sem 4
Reunión Prs. Gls. para definir fechas de actividades varias															
Cotización pines, plaqueta, rotulación, logística, cantidad de asistentes															
Revisión tiempo laboral pastores, cotización mobiliario, arreglos, decoración, sem influenza															
Cambios tácticas hechas por pres. Guillén. Inicio folleto															
Reunión audiovisuales, revisión Visión, Misión, Valores, Propósitos y Estrategia															
Cambios seg revisión, elaborac. Program 1 sept. Diagram bifoliar, toma foto bifoliar															
Elaboración presentación programa inducción a pastores, cotizar muestras Z. 3 y 1 reconocimientos, redacción script video, revisión artes bifoliar															
Contenido programa infucción, grabación audio off video prueba 1, recoger bifoliales, presentación pastores, redacción placas															
Presentación a pastores 3ª fase, supervisión, seguimiento bautismos, toma foto manta, entrega biblias															
Recoger reconocimientos, solicitar ramo, redacción diplomas, solicitar información chats															
Revisión canales internos interdepartamental															
Revisión agenda pastoral y ministerios															
Propuesta canal y código de comunicación															

Fuente: Elaboración propia (2024)

3. Capítulo 3

Ejecución del Plan de Comunicación

3. Informe de Ejecución

La finalidad de esta tercera fase es la de evidenciar las acciones que fueron planteadas en el plan de comunicación y llevadas a la acción con el fin de cumplir cada uno de los objetivos trazados para fortalecer las debilidades encontradas en la comunicación interna de la Iglesia Lluvias de Gracia sede.

3.1 Programa de Inducción para nuevos miembros y colaboradores

3.1.1 Objetivo

Interiorizar la cultura organizacional a los nuevos miembros con el proceso bautismal

Se decidió junto a los pastores Generales y Pastores de Área poner en acción el programa de inducción el día de prebautismos que es el día en que se les dan últimas instrucciones para el día de bautismo a los nuevos miembros, llenan su hoja de membresía y se aseguran de que hayan llenado los requisitos establecidos. A partir de ese momento se les estará dando con el programa de inducción, la bienvenida a la familia Lluvias de Gracia, se les hará una presentación del cuerpo pastoral para que los conozcan, un video con una breve historia de la iglesia, la cultura Lluvias y una bienvenida de parte de los Pastores Generales y se les entregará un bifoliar con la información del video y unos vales de descuento de la librería y cafetería de la iglesia, así como una Biblia de regalo de bienvenida.

3.1.2 Medio utilizado

Se utilizó un bifoliar 9.5 x 8.5 pulgadas cuché, 100 gramos, *full color* tiro y retiro, un video y una charla de bienvenida en cada reunión del domingo 11 de agosto. Hubo tres reuniones: a las 08:00, 10:00 y 12:00 horas.

A los pastores se les presentó el martes 6 de agosto con los mismos medios en una única reunión a las 19:00 horas.

3.1.3 Presupuesto utilizado

A continuación, se desglosa el presupuesto que se utilizó en la primera acción ejecutada para la Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia sede.

Tabla 37
Presupuesto de la táctica 1

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Diseño de bifoliar	Q 400.00	Q407.00	Institución
400	Unidades impresas del bifoliar, <i>full color</i> cuché 100 grs.	Q 1.99	Q796.00	Estudiante
1	Producción y edición de video	Q2,500.00	Q2,500.00	Institución
	Presentación y asesoría comunicacional		Q4,597.00	Estudiante
	TOTAL		Q8,300.00	

Fuente: elaboración propia (2024)

3.1.4 Resultados obtenidos o esperados

Pasó de ser una reunión para llenar un requisito, a una reunión en la que se les dio una bienvenida a la familia Lluvias de Gracia y se hizo notar porque al final algunas personas se acercaron a pedir

su bifoliar para tener acceso a la información y hubo menos deserción después de los bautismos o sea que permanecieron en las reuniones posteriores. Durante la reunión se notó un interés mayor de llenar sus requisitos para poder ser bautizados y solventar con sus pastores los pasos que tenían pendientes para ser miembros de la iglesia.

3.1.5 Evidencia del material

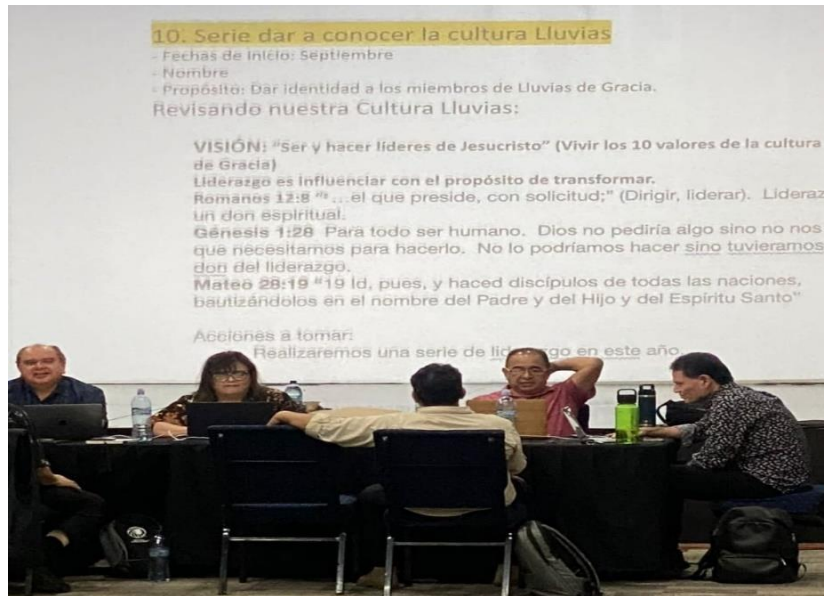
A continuación, algunas fotografías desde la elaboración del material hasta la presentación de este y evidencia de una actividad que, aunque no estaba dentro de los objetivos se llevó a cabo fue la de la revisión de la Visión, Misión, Valores, Propósitos y Estrategias.

Figura 33
Revisión de la Visión y Misión



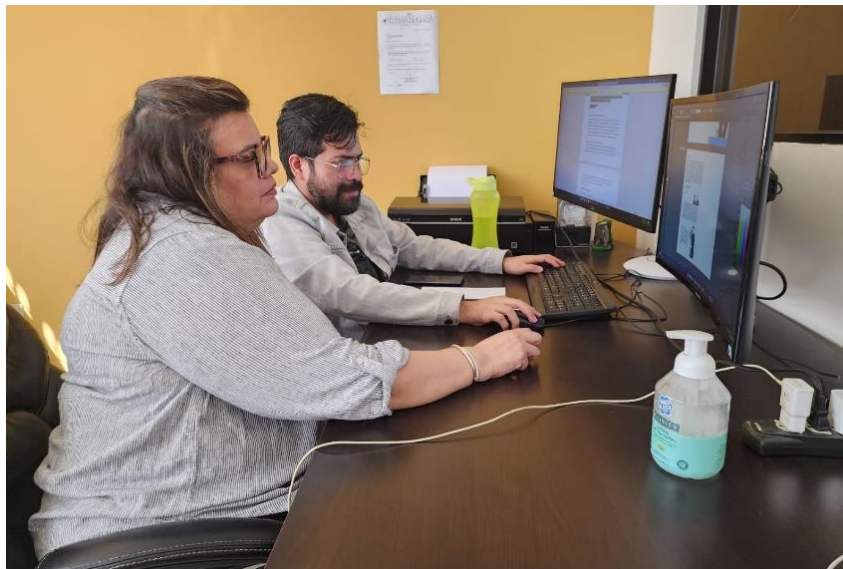
Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 34
Revisión de Propósitos, Valores y Estrategias



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 35
Diagramación bifoliar



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 36
Edición video



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 37
Elección audio de video



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 38
Bifoliar para nuevos miembros



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 39
Bifoliar páginas 2 y 3

¡Bienvenido!

Ahora eres parte de la familia espiritual Lluvias de Gracia. Somos una iglesia líder en la expansión del evangelio de Jesucristo, comprometidos a llevar el mensaje de salvación a todas las esferas posibles a través de un contenido práctico pero decisivo que cree prosperidad del alma en cada uno de nuestros miembros y a su vez sea replicado por ellos en los lugares de influencia donde realicen sus actividades diarias. Es por esta razón que tu crecimiento integral es tan valioso ya que cuanto más crezcas, podrás reflejar más el poder transformador de Jesús y ser y hacer líderes de Jesucristo que generen atmosferas positivas de solución y esperanza a la sociedad. Bienvenido a Iglesia Lluvias de Gracia, un hogar espiritual seguro en donde todos habitamos como una familia en Cristo Jesús.

Berlín y Edmundo Guillén
Pastores Generales

Fundadores

La Misión Cristiana Evangélica Lluvias de Gracia fue fundada en 1984 por el Apóstol Edmundo Madrid y su esposa Anita de Madrid en una bodega de la zona 11 de la ciudad de Guatemala. Años después Dios les permite construir un templo en la zona 7 de la misma ciudad, en donde hubo un alcance de más de 20,000 personas. Así mismo fundaron más de 280 iglesias en el área rural y urbana de Guatemala, Estados Unidos, México, Centro y Sur América. Edmundo Madrid también escribió más de 20 libros de doctrina bíblica y disciplinas cristianas.



Pastores Generales

En el año 2003 el Lic. Edmundo Guillén y la Licda. Berlín Madrid de Guillén son nombrados Pastores Generales de la iglesia sede y bajo quienes es inaugurado el nuevo edificio de la iglesia ubicado en Colinas de Minerva zona 11 de Mixco, en donde actualmente se encuentra. Bajo el liderazgo del Apóstol Guillén, se realizan anualmente cumbres de liderazgo en Guatemala, Estados Unidos, Europa y Latinoamérica. Así mismo los pastores Guillén han escrito libros de liderazgo, desarrollo personal y para la familia. Padres de tres hijos: Viena, casada con Michael Gutiérrez; Diego casado con Stephanie Younger y Ana Valeska casada con Brandon Wray.



Cultura Lluvias

- **Visión** "Ser líderes como Jesucristo"
- **Misión** "Hacer líderes como Jesucristo"
- **Valores** Amor, vida en el Espíritu, solvencia financiera, educación, y disciplinas cristianas.
- **Propósitos** Adoración, comunión, discipulado, servicio y evangelismo.
- **Estrategias** Celebraciones dominicales, ministerios efectivos y grupos familiares.

¿Cómo puedes ser un miembro activo en Lluvias de Gracia?

1. **Involúcrate en un Grupo Familiar**

Si aún no eres parte de un grupo familiar, dirígete a la Secretaría de la Iglesia en donde gustosamente te brindaremos la ubicación de un grupo cercano a tu lugar de residencia.

2. **Continúa tu formación de discipulado**

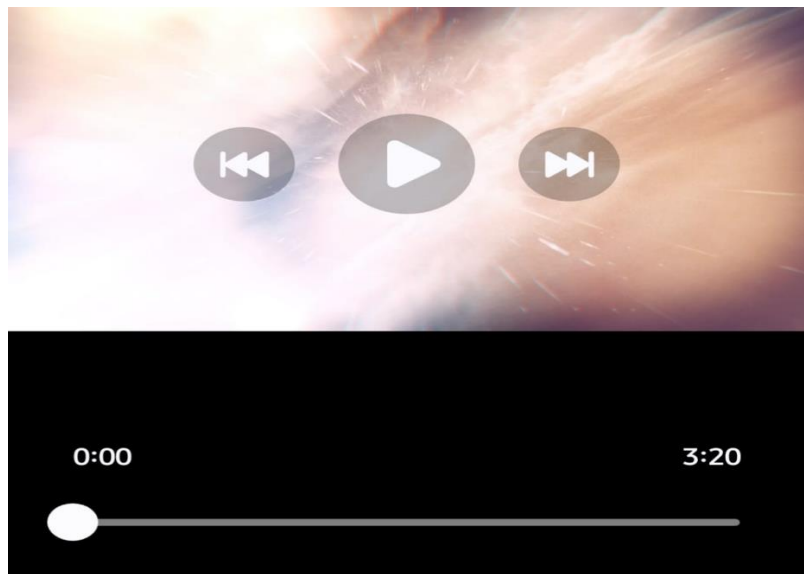
Te animamos a que concluyas los niveles de discipulado y así puedas en algún momento dado optar a poder servir como Líder de Grupo Familiar o servir en alguno de los ministerios que existen en la Iglesia.

3. **Nuestra meta continua es parecemos cada vez más a Jesús**

"Porque somos hechura suya, creados en Cristo Jesús para buenas obras, las cuales Dios preparó de antemano para que anduviésemos en ellas" Efesios 2:10 Nuestro comportamiento debe tener la constante de glorificar a Dios y hacer que Cristo sea real para los demás, que aunque tengamos obstáculos o circunstancias que dificulten nuestro progreso espiritual no se lo debemos permitir ya que hemos sido llamados a vivir vidas que agraden a Dios "Por eso, hermanos míos, ya que Dios es tan bueno con ustedes, les ruego que dediquen toda su vida a servirle y a hacer todo lo que a él le agrada. Así es como se le debe adorar," Romanos 12:1 TLA

Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 40
Video inducción



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 41
QR para ver video



Fuente: elaboración propia (2024)

Nota: video institucional

Video de bienvenida

Video inducción

Figura 42
Presentación programa de inducción



Fuente: elaboración propia (2024)

Nota: epesista durante la presentación del programa de inducción.

Figura 43
Presentación programa de inducción





PROGRAMA DE INDUCCIÓN

LLUVIAS DE GRACIA





PROGRAMA DE INDUCCIÓN

IMPLEMENTADO EN LA REUNIÓN DE PREBAUTISMOS

VIDEO
Mensaje de bienvenida de pastores generales, visión, misión, etc.

FOLLETO BIFOLIAR
Mensaje de bienvenida y cultura organizacional

02
LLUVIAS DE GRACIA

BIFOLIAR



<p>Elaboración</p> <p>El presente folleto fue elaborado por el equipo de inducción de Lluvia de Gracia, con el fin de brindar una bienvenida y orientación a los nuevos miembros de la iglesia.</p>	<p>Fundadores</p> <p>Los fundadores de Lluvia de Gracia son pastores que han dedicado su vida a servir a Dios y a su iglesia.</p>	<p>Cultura & Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Propósito • Estrategias <p>¿Cómo podemos ser un miembro activo en Lluvia de Gracia?</p> <p>• Involúcrate en un Grupo Familiar</p> <p>• Contribuye tu formación de discipulado</p>
--	--	--

Fuente: elaboración propia (2024)

3.2 Reforzar uno o varios puntos de la cultura organizacional en el marco del mes del 40 aniversario

3.2.1 Objetivo

Fortalecer los elementos de la cultura organizacional en los colaboradores y voluntarios.

3.2.2 Medio utilizado

En primer lugar, se va a utilizar el púlpito para enseñar a los que llegan por primera vez y refrescar a los miembros los elementos que forman parte de la cultura organizacional de Lluvias de Gracia, ya que se hicieron algunas modificaciones a la Visión, Misión y Valores. Durante el mes de septiembre la serie se llamó SOMOS LLUVIAS y cada domingo en el marco del 40 aniversario, en las tres celebraciones y cada sábado en los grupos familiares. Se utilizaron los MUPIS del *lobby* (4 en total) para enfatizar el tema de cada domingo. Es decir que se estarán transmitiendo la Visión, Misión, Valores, Propósitos y Estrategias en dichas pantallas. Afuera y dentro del templo mayor existen dos lugares estratégicos en donde se colocará en uno de esos lugares una manta gigante con la fotografía de todo el cuerpo pastoral saludando con la frase SOMOS LLUVIAS.

En segunda instancia, como bien es sabido dar incentivos o reconocimientos a los colaboradores es una parte fundamental para establecer y fortalecer la cultura organizacional ya que no solo se les motiva, sino que también se refuerzan los valores y comportamientos que la organización desea promover. Dar reconocimientos genera: motivación, compromiso, buen clima laboral y refuerzo de valores.

Partiendo de lo anterior, el domingo 1 de septiembre en la celebración de las 8 después del tiempo de alabanza se tendrá un acto cívico y de homenaje en la Plaza Madrid y el domingo 8 se les dará un diploma de reconocimiento al cuerpo pastoral por su labor durante estos 40 años cumpliendo el mandato de Jesús de hacer discípulos y la Misión de la Iglesia que es “Hacer discípulos como Jesucristo”.

3.2.3 Presupuesto utilizado

Tabla 38
Presupuesto utilizado

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Mantenimiento Placa Plaza Madrid	Q800.00	Q800.00	Institución
25	Diplomas de reconocimiento	Q12.60	Q315.00	Institución
3	Placas de reconocimiento a pastora Anita de Madrid y pastores Edmundo y Berlin Guillén	Q394.00	Q1182.00	Institución
40	Refacciones para pastores	Q11.25	Q450.00	Estudiante
15	Artículos promocionales	Q61.66	925.00	Estudiante
	Presentación y asesoría comunicacional		Q3,203.00	Estudiante
	TOTAL		Q6,875.00	

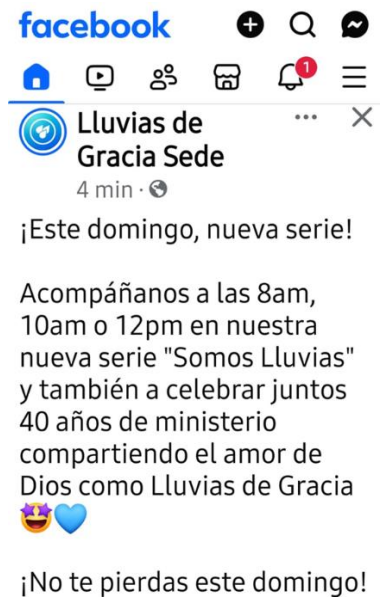
Fuente: elaboración propia (2024)

3.2.4 Resultados obtenidos

El clima laboral cambio totalmente empezando por las reuniones pastorales y de liderazgo, incrementado las del zoom.

3.2.5 Evidencia del material

Figura 44
Invitación nueva serie Somos Lluvias



Fuente: Facebook Iglesia Lluvias de Gracia
recuperado 31 agosto (2024)

Tabla 39
Calendario temas de septiembre

Fecha	Día	Tema cultura
01 Sept	Domingo	Visión
07 Sept	Sábado	Visión
08 Sept	Domingo	Misión
14 Sept	Sábado	Misión
15 Sept	Domingo	Valores
21 Sept	Sábado	Valores
22 Sept	Domingo	Propósitos
28 Sept	Sábado	Propósitos
29 Sept	Domingo	Estrategias
04 Oct	Sábado	Evangelismo

Fuente: elaboración propia (2024)

Tabla 40
Programa acto especial
domingo 1 de septiembre

Hora	Actividad	Responsable	Observaciones
08:15	Dedicación del Acto	Pr. Edmundo Guillén	Transmisión en vivo nave central
08:18	Izar la Bandera	Pra. Anita de Madrid	Fondo Himno Nacional,
08:22	Entrega reconocimiento	Pr. Edmundo Guillén	
08:25	Entrega reconocimientos Pastores Guillén	Pr. Edgar Guerra	
08:30	Regreso nave Central	Pr. Edmundo Guillén	Seguimiento programa nave Central

Fuete: elaboración propia (2024)

Figura 45

Pra. Ana de Madrid izando la bandera de Guatemala



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 46

Pra. Anita de Madrid y Prs. Guillén



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 47
Septiembre 1, Tema “La Visión de Lluvias”



Fuente: Producción Lluvias de Gracia (2024)

Figura 48
Entrega diplomas de reconocimiento a pastores



Fuente: Producción Lluvias de Gracia (2024)

3.3 Canal de comunicación oficial entre segmento administrativo y ministerial

3.3.1 Objetivo

Mejorar la comunicación interna entre segmentos administrativo y ministerial.

Esta propuesta fue presentada a las autoridades de la Iglesia Lluvias de Gracia y está dentro de las recomendaciones efectuadas.

A continuación, se desglosa la propuesta:

Normalmente los cambios surgen en las reuniones pastorales de martes a jueves de cada semana y la información no fluye a todas las personas involucradas que son parte de los procesos para llevar a cabo dichos cambios. ¿Quiénes son las personas involucradas? en el segmento administrativo el director de IT ing. Diego Guillén, el administrador pastor Juan Miguel Méndez, y el coordinador de producción Edvin López. En el segmento Ministerial son los mismos pastores los que generaron los movimientos según las necesidades de la Iglesia.

3.3.2 Medio utilizado

La propuesta incluye los siguientes pasos entre otras especificaciones y reglamentos con respecto al código comunicacional que al ir desplegando el sistema se va a ir detallando conforme a las necesidades y requerimientos.

- Resumen de sesiones

Pastores.: E. Guillén, B. Madrid de Guillén, E. Guerra, G. Guerra, E. Pirir, E. Hernández y G. Lemus. Pasar reporte antes de las 3 pm cada día de sesión de los martes a jueves de cambios o información generada para agenda o información pertinente a persona designada de departamentos involucrados.

- Comunicación interna y externa

Información para quiosco (diaconado), Ministerios (mesas) y Producción (pantallas electrónicas lobby). Será información al alcance de público interno y externo.

- Información inmediata Actual -pantallas lobby- (Producción)

- Información próxima -mesas- (Ministerios)
- Información más de 1 mes -quiosco- (Diaconado)

Cada vez que hay cambios en la organización, se debe tener presente que éstas están integradas por elemento que necesita comprender el porqué de éstos para adaptarse a las novedades y poder gestionarlos en los procesos en que tienen injerencia sus actividades para llevar a cabo la transición con la mejor actitud.

Según Page, (n.d.) el colaborador que no se siente parte de la organización ni valorado por la misma, es el que fácilmente sopesa abandonar su trabajo o peor aún, permanece en el mismo, debilitando la confianza y el ambiente fraterno del equipo.

- Información de eventos

Basados en el anterior concepto, es necesario que las personas a la cabeza de los grandes grupos dentro de la Iglesia estén bien informadas de las actividades, objetivos y estrategias para que pueda incorporarse y aportar para que se lleven a cabo de la mejor manera.

El departamento de mercadeo generará presentación para pastores, administrativo y coordinadores de ministerios. Al cuerpo pastoral se presentará cada martes que sea necesario en reunión pastoral y martes por la mañana a colaboradores.

El objetivo principal es que dichos segmentos estén ampliamente enterados de primera mano de las actividades o nuevos procedimientos que van a acontecer en la Iglesia y así puedan gestionar cualquier eventualidad que se dé en el futuro.

- Calendario en línea

Por medio de una aplicación a donde todos puedan acceder para consultar, pero solo una persona pueda acceder para editar los días de reuniones para modificar, sería un hit tener ese tipo de aplicación para estar verificando cambios. Solo para colaboradores o coordinadores.

- Chat que incluya coordinadores administrativos, coordinadores de ministerios y pastoral (que incluya a pastoras)

Un chat en donde solo puedan interactuar administradores para emitir información importante, al que pueda tener acceso una asistente para verificar información de personas enteradas en determinada información clave. Se recomienda uno ya existente y sean añadidas las pastoras.

- Canal oficial para toda la iglesia:
“Tu Agenda Lluvias”

Redes sociales Facebook e Instagram.

Estas páginas tendrán la particularidad que no serán como una página “normal” serán como su nombre lo indica una “agenda” en donde se hará relevancia de eventos, fechas especiales, cambios de horarios, y será principalmente para mantener informados a los visitantes que llegan

a las celebraciones los domingos y no pertenecen a ningún grupo familiar. Será la forma de llegar a aquellos de quienes no tenemos datos personales.

Aquí cada semana los domingos por la tarde se subirán las actividades de la semana siguiente y cada día se le dará seguimiento y se tendrá interacción con los seguidores y nuevos contactos. Es en estas páginas es donde se estarán incluyendo los temas de agenda de grupo que sean pertinente compartir con personas que no están asistiendo a uno de ellos y van domingo, dando respuesta y teniendo contacto con este público. ¿Qué pueden encontrar aquí? La guía de lectura de la semana, el tema del siguiente domingo, próximas actividades, horarios de celebraciones especiales, próximos bautismos, próximas presentaciones de niños etc.

¿De qué va a depender el éxito de estos canales de comunicación para la iglesia?

Dar a conocer que están al alcance de todos y que TODOS sepan de la existencia de estas páginas cada domingo de forma breve y puntual al final del servicio, NO ANTES: públicos internos y externos: miembros, voluntarios, colaboradores, liderazgo, pastores, y visitantes; quiere decir que debe ser permanente cada domingo durante por lo menos 6 meses el tener una campaña que esté anunciando que pueden acudir a estas páginas a buscar información de las diferentes actividades e

información de la iglesia y posteriormente cada cierto tiempo campañas de apoyo esporádicas que afirmen la existencia de las mismas

3.3.3

Tabla 41
Presupuesto de la táctica 3

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
	Presentación y asesoría comunicacional		Q2,300.00	Estudiante
	TOTAL		Q2,200.00	

Fuente: elaboración propia (2024)

Tabla 42
Cronograma general

Actividades	Junio Sem 2	Junio Sem 3	Junio Sem 4	Julio Sem 1	Julio Sem 2	Julio Sem 3	Julio Sem 4	Jul/Ag Sem	Agost Sem 2	Agost Sem 3	Agost Sem 4	Sep Sem 1	Sep Sem 2	Sep Sem 3	Sep Sem 4
Reunión Prs. Gls. para definir fechas de actividades varias															
Cotización pines, plaqueta, rotulación, logística, cantidad de asistentes															
Revisión tiempo laboral pastores, cotización mobiliario, arreglos, decoración, influenza															
Cambios tácticas hechas por Pres. Guillén. Inicio folleto															
Reunión audiovisuales, revisión Visión, Misión, Valores, Propósitos y Estrategia															
Cambios según revisión, elaborac. Programa 1 sept. Diagram bifoliar, toma foto bifoliar															
Elaboración presentación programa inducción a pastores, cotizar muestras Z. 3 y 1 reconocimientos, redacción script video, revisión artes bifoliar															
Contenido programa inducción, grabación audio off video prueba 1, recoger bifoliales, presentación pastores, redacción placas															
Presentación a pastores 3ª fase, supervisión, seguimiento bautismos, toma foto, entrega biblias															
Recoger reconocimientos, solicitar ramo, redacción															

diplomas, solicitar información chats															
Revisión canales internos interdepartamental															
Revisión agenda pastoral y ministerios															
Propuesta canal y código de comunicación															

Fuente: elaboración propia (2024)

Conclusiones

- La puesta en marcha del plan de comunicación orientado a reforzar la cultura organizacional de Lluvias de Gracia ha permitido a sus colaboradores y sus miembros identificarse con los valores y objetivos de la Iglesia.
- Las propuestas elaboradas en el plan de comunicación crearon la necesidad de revisar y actualizar la Visión, Misión y Valores. Se diseñó y ejecutó una campaña durante el 40 aniversario en el mes de septiembre, los domingos en la iglesia y los sábados en los grupos familiares en donde cada fin de semana fue enseñado un elemento de la cultura organizacional a través de fundamentos bíblicos y bajo el nombre: “SOMOS LLUVIAS, Jesús, identidad y cultura”; lo cual trajo un ambiente de pertenencia y el sentir de ser parte de una gran familia espiritual.
- Se propuso un sistema y canal oficial de comunicación interna que están aún en evaluación y se espera que en 2 a 3 meses las autoridades ya puedan aprobarlos y están en mis recomendaciones.

Recomendaciones

- Se recomienda que de manera visual se incluya la Visión y la Misión en los documentos utilizados a nivel de la iglesia, en presentaciones, actividades micro y macro y en lugar visible de la Iglesia.
- La implementación del sistema y canal de comunicación interna propuesta ya que beneficiaría en gran escala a que la información llegue de manera eficiente en tiempo a los segmentos involucrados y llegue a los públicos a donde no llegaba con anterioridad.
- Se recomienda cada cierto tiempo capacitar a pastores y coordinadores acerca de cada uno de los elementos de la cultura ya que estos deben formar parte del carácter ministerial que desarrolla y debe ser algo que se viva, se exponga e inspire en todo momento dentro de la organización.
- Que en cada serie se apoye con un valor, con un propósito y que esto sea muy intencional en estar mencionando los elementos de la cultura Lluvias durante el año.
- Se recomienda dar seguimiento al proceso de comunicación interna para verificar su funcionamiento y si es necesario ajustar el canal y código entre segmento administrativo y ministerial
- La implementación de una base de datos para tener al alcance la gente que llega solo los domingos y no llega a grupos familiares.
- Se recomienda a la ECC y USAC fomentar que los estudiantes exploren el campo religioso como un objeto de investigación. Esta iniciativa contribuirá de manera integral a todas las áreas que enriquecen la vida de cada ser humano en nuestra sociedad.

Referencias bibliográficas

Aljure Saab, A. (2015). El plan estratégico de comunicación: método y recomendaciones prácticas para su elaboración. Colombia: Universidad de La Sabana Editorial UOC.

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre la metodología de investigación (Primera ed.). México: Universidad Autónoma del Carmen. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodología_investigación.pdf

Fajardo, G., & Flórez, A. (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional (Primera edición). Colombia: UTADDO Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Fernández Collado, J. (2017). La comunicación en las organizaciones. México: Editorial Trillas.

Lemus Hernández, R. (2000). La investigación en la comunicación organizacional. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Llanos Encalada, M. (n.d.). La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana. Ecuador: Universidad ECOTEC.

Michael Page. (n.d.). El poder de la adaptabilidad. Michael Page. <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/desarrollo-profesional-y-retencion-de-talento/el-poder-de-la-adaptabilidad#:~:text=Laadaptabilidadayudaaconectar,fortalecerlasespecialmenteenentornosvirtuales.>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación (Quinta edición). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Ponce Talancón, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de

estrategias de intervención en diversas. Enseñanza e Investigación en Psicología.

Ramos Reyes, W. D., Paredes Sandoval, M., Teran Andrade, P. E., & Lema Llinguicota, L. F. (2017). Comunicación organizacional. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás.

Santos García, D. V. (2012). Fundamentos de la comunicación. México: Red T

Vásquez, R. (1998). Métodos de investigación social (Primera Edición ed.). Perú. Obtenido de www.comunicacionesaliadas.org

Anexos

Figura 49
Entrevista Pr. Juan M. Méndez



Fuente: elaboración propia (2024)

Iglesia sede

Figura 50
Entrevista Licda. Viena Guillén



Fuente: elaboración propia (2024)

Modalidad virtual

Figura 51
Diploma otorgado a Pastores



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 52
Venta playeras SOMOS Lluvias Iglesia



Fuente: elaboración propia (2024)

Figura 53
Artículos promocionales por 40 aniversario



Fuente: elaboración propia (2024)

Encuesta



Por favor dedique 10 minutos a responder a esta encuesta que es parte de proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura y será para mejorar la calidad de trabajo en Lluvias de Gracia. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. ES importante que responda con sinceridad. Gracias por su colaboración.

1. Edad

18-30 años _____

31-40 años _____

41-50 años _____

51-60 años _____

61 o más _____

2. Sexo F _____ M _____

3. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Iglesia?

0-1 año _____

1-5 años _____

6-10 años _____

11- 20 años _____

21 o más _____

4. ¿Cuál es el nombre de su cargo? (fines de organigrama)

5. ¿Cómo resumiría la descripción de su puesto? (fines de descripción de puesto)

6. ¿Existe un manual o descripción de puesto?
7. ¿Qué miembros del personal están a su cargo?
8. ¿Todos ellos reciben instrucciones solo de parte de usted?
9. ¿A quién rinden cuentas ellos?
10. ¿Qué medios utiliza usted para girarles instrucciones o información?
11. ¿Le responden de recibido?
12. ¿Se comunica rápido y fácilmente con sus autoridades administrativas y ministeriales?
13. ¿Qué le gustaría que se implementara para hacer más fácil la comunicación entre sus jefes, subordinados y colegas?
14. ¿En qué circunstancias se ha sentido desinformado/a?
15. ¿Con qué área de su trabajo le cuesta que fluya la comunicación?
16. Cuando usted ingresó a la Iglesia a trabajar ¿Qué tipo de inducción recibió?
17. ¿Conoce la Misión y Visión de la iglesia, escríbala?
18. ¿Sabe cuáles son los objetivos o metas de la iglesia para este año, escríbalos?
19. ¿Tienen metas u objetivos a corto plazo, escríbalos?
20. ¿Cuáles son los valores de la iglesia?

21. ¿Cada cuánto tiempo les capacitan acerca de la cultura de Lluvias de Gracia?

22. ¿Usan uniforme durante su tiempo laboral o en eventos?

23. ¿Con qué color asocia a Lluvias de Gracia?

Naranja _____ Celeste _____ Azul Real _____ Café _____ Azul Marino _____ Verde _____

24. ¿Qué figura asocia con Lluvias de Gracia?

25. ¿Qué elementos recuerda que tiene el logotipo de Lluvias de Gracia?

26. ¿Conoce el slogan (frase que acompaña al logotipo) de Lluvia de Gracia?

27. ¿Cómo se identificaría usted en Lluvias de Gracia? (elija solo una opción)

Empleado/a _____ Miembro _____ Socio/a _____ Familia _____

28. ¿Cuántas capacitaciones reciben al año?

1-3 _____ 4 o más _____

29. ¿Conoce todas las instalaciones de la iglesia?

0 % - 40% _____ 41 – 60% _____ 61%- 85% _____ 100% _____

30. ¿Enumere a qué Pastores conoce?

31. ¿Con que Ministerios de la Iglesia cuenta usted como recurso?

Muchas gracias, bendiciones

Guía de preguntas para entrevistas



1. ¿Existe programa de inducción para nuevo personal de Lluvias de Gracia?
2. ¿Existe un manual o descripción de puestos?
3. ¿A quién transmite usted de primera mano la información, calendarios etc. que genera?
4. ¿Existe un instructivo o plan de comunicación para informar a empleados y voluntarios?
5. ¿Qué medios utiliza usted para girar instrucciones o información?
6. ¿Se comunica rápido y fácilmente con sus autoridades, subordinados y/o colegas administrativos y ministeriales?
7. ¿Qué le gustaría que se implementara para hacer más fácil la comunicación entre sus jefes, subordinados y colegas?
8. ¿En qué circunstancias se ha sentido desinformado?
9. ¿Con qué área de su trabajo le cuesta que fluya la comunicación?
10. ¿Es importante para usted que todos en la Iglesia sepan la Misión y Visión de la misma y por qué?

11. ¿Ya tienen trazados y transmitidos objetivos o metas de la iglesia para este año?
12. ¿Cada cuánto tiempo capacitan acerca de la cultura de Lluvias de Gracia?
13. ¿Es importante que tanto personal administrativo como ministerial tengan sentido de pertenencia hacia Lluvias de Gracia?
14. ¿Usa uniforme el personal administrativo y ministerial durante su tiempo laboral o en eventos?
15. ¿Existe una guía de identidad organizacional?
16. ¿Se da libertad de uso en el logotipo de Lluvias de Gracia a las diferentes dependencias o sedes de la iglesia?
17. ¿Alguna vez se ha estimado crear un slogan para Lluvias de Gracia?
18. ¿Qué esfuerzos se han realizado para crear la cultura Lluvias de Gracia?
19. ¿Considera que es importante que tanto personal como miembros de la iglesia conozcan todas las instalaciones de la iglesia?



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2024



Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA							Total	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	Hrs.		
1	Del: 1	Junio									Descripción de las actividades realizadas durante la semana.
2	Del: 3 al 8	Junio									
3	Del: 10 al 15	Junio	5	6	6	6	6	5	34	Planificación, preparación presentación a pastores plan de aniversario, programa inducción.	
4	Del: 17 al 22	Junio	8	7	6			7	28	Definición de cantidades asistentes, logística, cotizaciones plaquetas, pines, rotulación.	
5	Del: 24 al 29	Junio	6	4				3	13	Revisión de tiempo de trabajo de pastores, cotización de arreglos y decoración. (semana con influenza)	
6	Del: 1 al 6	Julio	5	7	4	6	6	5	33	Correcciones al informe según cambios de tácticas sugeridas por pastores Guillén. Inicio redacción folleto	
7	Del 8 al 13	Julio	7	6	5	6	6	5	35	Redacción folleto inducción. Cambio programa 40 aniversario. Reunión audio Visuales.	
8	Del 15 al 20	Julio	6	7	5	5	6	5	34	Revisión de: contenido folleto, Misión, Visión, Valores, Estrategia, Propósitos, calendario de serie de septiembre, honra de Pra. Anita	

9	Del 22 al 27	Julio	4	5	5	4	6		24	Cambios según revisión, elaboración invitación Élite, revisión programa 1 sept. Diagramación bifoliar, toma foto portada.
---	-----------------	-------	---	---	---	---	---	--	----	---

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total Hrs	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
10	Del 29 al 3	Julio Agosto	6	5	7	6	4		28	Prep presentación prog inducción pastores, cotización Z 3 y 1 placas, mantenimiento Plaza. Redacción <i>script</i> video, revisión artes bifoliar.
11	Del: 5 al 10	Agosto	6	5	6	6	5	4	32	Contenido y <i>Power P</i> presentación programa de inducción, grabación audio off video prueba 1, recoger bifoliales, Reunión pastoral presentación Prog. Ind., Ir a pagar anticipo placas y elección, redacción placas. Inducción prebautismos domingo.
12	Del: 12 al 17	Agosto	5	5	6		4	5	25	Presentación a Pastores 3ª fase, supervisión, seguimiento bautismos, Toma foto manta, entrega biblias.
13	Del: 19 al 24	Agosto	6	7	6	5			24	Seguimiento diplomas para programas septiembre. Revisión audio video.
14	Del 26 al 31	Agosto			6				6	Recoger reconocimientos y Actos honoríficos 1ª. Y 2ª. Celebración domingo 1 de septiembre. Incluye domingo.
15	Del 2 al 6	Sept	3		4	3			10	Propuesta sistemas y canal oficial de comunicación interna entre segmentos administrativo y ministerial.
TOTAL HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS 326										

Nota: Diariamente puede ser registradas de 1 a 8 horas de trabajo virtual o presencial



Lcda. Brenda Y. Chacón
Nombre, Firma y sello
Supervisor/a EPSL

Lic. Edmundo Guillén
Nombre y Firma
Jefe encargado



Informe del Detector de Plagio Viper

INFORME FINAL OCTUBRE 1 .docx escaneado Sep

Porcentaje Total

0%

0.1%

Acerca De | Lluvias de Gracia - Donmasimo
<http://donmasimo.com/lluvias/acerca-de/>

0.1%

(PDF) Metodología de la investigación: Técnica...
<https://www.academia.edu/99788500/Metodolog%C>

0.1%

Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de C...
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_artex

0.1%

Mensaje - Concepto, funciones y tipos de co...
<https://concepto.de/mensaje/>