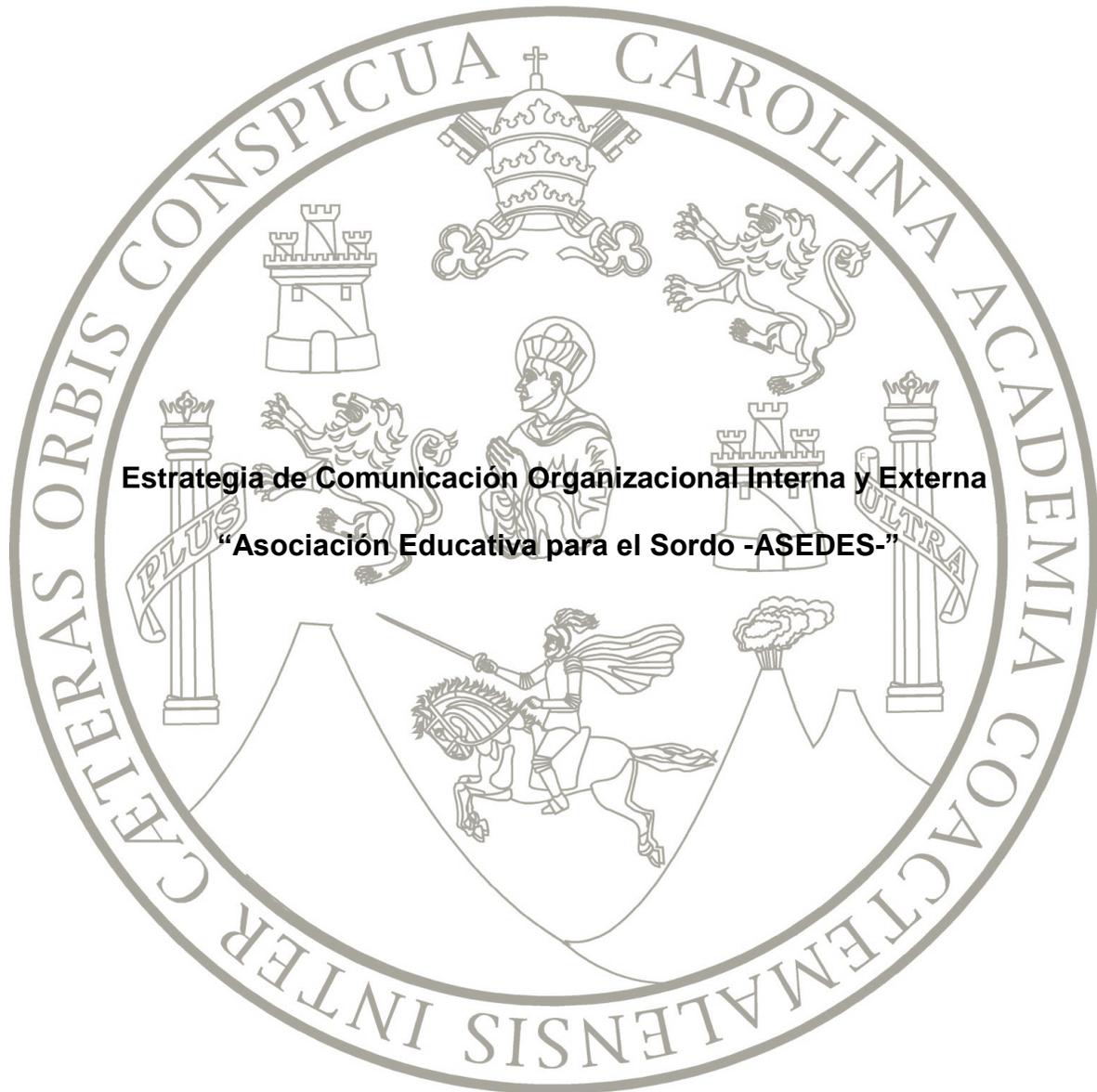


**Universidad De San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado**



Guatemala, octubre 2015

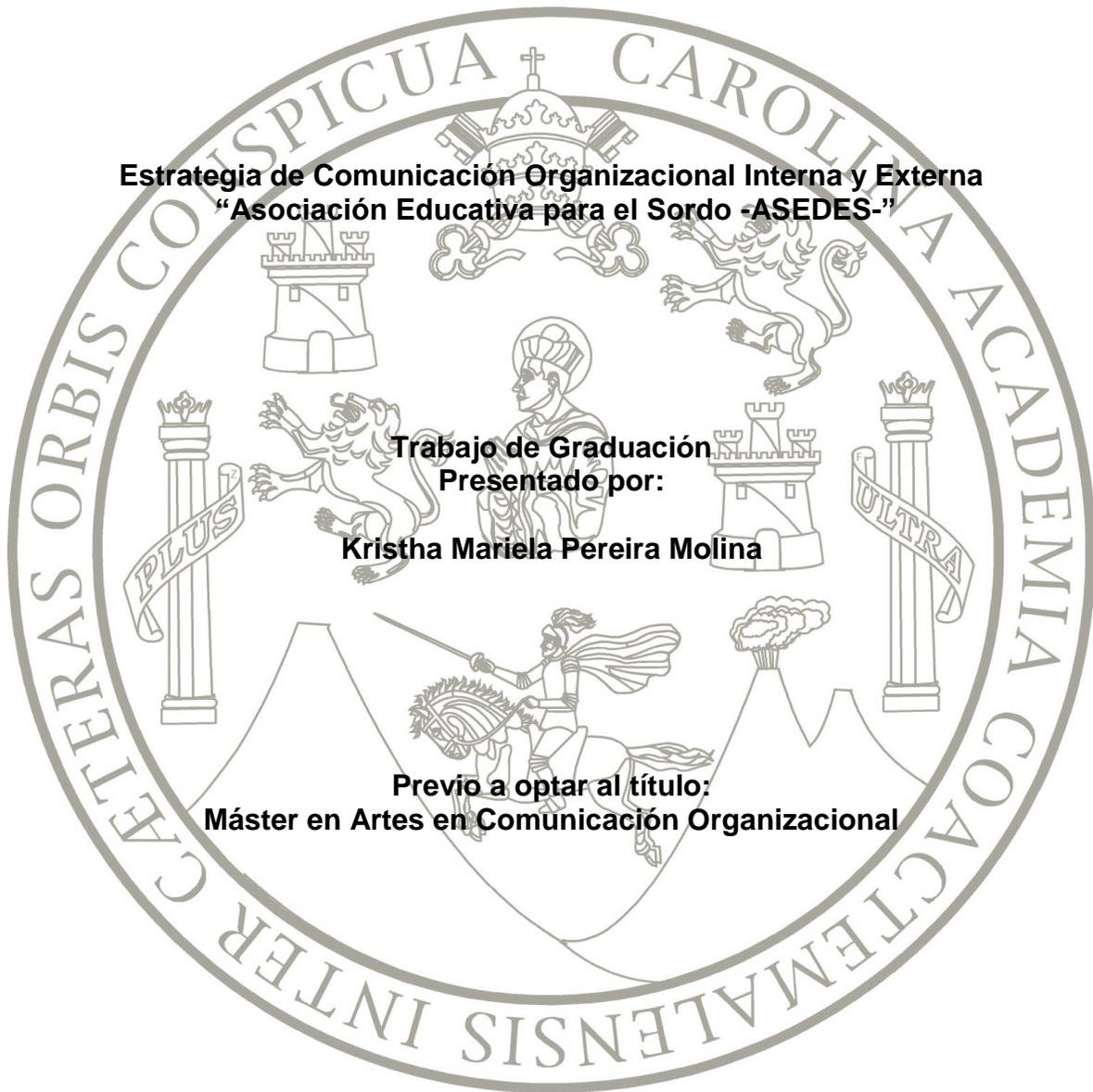
**Universidad De San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Comunicación Organizacional**

**Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa
“Asociación Educativa para el Sordo -ASEDES-”**

**Trabajo de Graduación
Presentado por:**

Kristha Mariela Pereira Molina

**Previo a optar al título:
Máster en Artes en Comunicación Organizacional**



Guatemala, octubre 2015

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

Consejo Directivo

Lic. Julio E. Sebastián Chilín
Director

Lic. Víctor Carillas
M.A. Amanda Ballina
Representantes Docentes

Carlos León
Joseph Mena
Representantes Estudiantiles

M.A. Johnny Michael González
Representante de los Egresados

M. Sc. Claudia Molina
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

Lic. Julio E. Sebastián Chilín
Director

M.A. Aracelly Krisanda Mérida
Secretaria

Dr. Ángel Valdez
Vocal I

M.A. Amanda Ballina
Vocal II

M. Sc. Sergio Morataya
Vocal III

Tribunal Examinador

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González
M.A. Patricia Mercedes De León Toledo
M.A. Ana Elisa Gudiel Jovel
M.Sc. Gustavo Adolfo Morán Portillo



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

Guatemala, 13 de octubre de 2015.
Orden de impresión.
No.001-2015 Machq/Akmq

Estudiante
Kristha Mariela Pereira Molina
Carné No. 200616682

Estimada Estudiante Pereira:

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final del Trabajo de Graduación por el Tribunal Examinador con el título **"DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EXTERNA "ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARA EL SORDO (ASEDES)"**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que dos ejemplares impresos y un cd en formato PDF sean entregados en el departamento de Postgrado de esta unidad académica, ubicada en el 2º Piso del edificio M-2, un Trabajo de Graduación y un cd en formato PDF en la biblioteca Flavio herrera y un trabajo de graduación y un cd en formato PDF en la Biblioteca Central de esta Universidad.

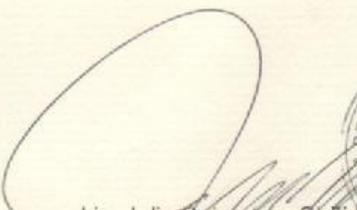
Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"


M.A. Aracely Mérida
Directora

Departamento de Estudios de Postgrado


Lic. Julio Sebastián Chilir
Director ECC



c.c. Archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

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

Agradecimientos

- A mis padres: Mario y Guisela, por el apoyo permanente, las palabras de ánimo y el inspirarme siempre a ser una mejor persona.
- A mi esposo: Julio César, por haber compartido una aventura más, una meta más; por el bien de nuestra familia y nuestros futuros hijos.
- A mis hermanos: Sahira, Kevin y Said recordándoles el esfuerzo y dedicación que deben tener para lograr sus metas en la vida.
- A las familias: Méndez Rossell y Alba Méndez, por el cariño, el ánimo y la alegría compartida.
- Al personal de ASEDES: En especial a Niurka Bendfelt y Alain de León, por ser ejemplo de lucha, perseverancia y actitud positiva frente a los retos de cada día.
- A mis amigos: Mar, Iveth, Luispe, Pablo, Lourdes, Juanva, y Charlie, por las experiencias de aprendizaje adquiridas y los lazos de amistad que nos unieron.

Y en especial a mis abuelitas María Pereira y Socorro Marroquín por el amor y los consejos que me han brindado.

Índice

| | No. de Página |
|--------------|---------------|
| Resumen | i |
| Introducción | iii |

Capítulo 1

Diagnóstico Situacional

| | |
|----------------------------------|----|
| 1.1 Ubicación Geográfica | 13 |
| 1.2 Naturaleza de la Institución | 16 |
| 1.3 Misión, Visión, Valores | 16 |
| 1.4 Actividades | 18 |
| 1.5 Actores internos y externos | 22 |
| 1.5.1 Actores internos | 22 |
| 1.5.2 Actores externos | 22 |
| 1.6 Organigrama | 23 |
| 1.7 Perfil de los Trabajadores | 24 |
| 1.7.1 Colaboradores | 25 |
| 1.7.2 Voluntarios | 26 |

Capítulo 2

Fundamentos Epistemológicos

| | |
|--------------------------------------|----|
| 2.1 Comunicación Organizacional | 27 |
| 2.2 Conceptualización básica | 28 |
| 2.3 Teoría de Sistemas | 29 |
| 2.4 Teoría de las Relaciones Humanas | 29 |

Capítulo 3

Metodología Aplicada

| | |
|------------------------------------|----|
| 3.1 Método y tipo de Investigación | 31 |
| 3.2 Objetivos | 31 |
| 3.3 Técnicas | 32 |

| | |
|--|----|
| 3.4 Instrumentos | 33 |
| 3.4.1 Guía de Observación Institucional | 33 |
| 3.4.2 Encuesta Colaboradores / Voluntarios | 33 |
| 3.4.3 Encuesta Beneficiarios Programas y servicios | 34 |
| 3.4.4 Cuestionario para entrevista semi-estructurada | 34 |
| 3.4.5 Diagrama de Ishikawa | 34 |
| 3.4.6 Fuentes | 35 |
| 3.5 Población | 36 |
| 3.5.1 Población interna | 36 |
| 3.5.2 Población externa | 37 |
| 3.6 Muestra | 38 |
| 3.6.1 Interna | 38 |
| 3.6.2 Externa | 38 |
| 3.7 Procedimiento | 40 |

Capítulo 4

Diagnóstico Comunicacional

| | |
|--|----|
| 4.1 Análisis de Comunicación Interna | 42 |
| 4.1.1 Comunicación vertical descendente y ascendente | 42 |
| 4.1.2 Comunicación horizontal | 42 |
| 4.1.3 Comunicación circular | 43 |
| 4.1.4 Comunicación en crisis | 43 |
| 4.1.5 Principales medios de comunicación interna | 43 |
| 4.1.6 Resultados Análisis de la comunicación interna | 44 |
| 4.2 Análisis de la Comunicación Externa | 46 |
| 4.2.1 Usuarios | 46 |
| 4.2.2 Instituciones | 47 |
| 4.2.3 Resultados Análisis de comunicación externa | 48 |
| 4.3 Análisis de la Identidad Corporativa | 51 |
| 4.3.1 Signos | 53 |
| 4.3.2 Funciones | 60 |

| | |
|--|----|
| 4.4 Análisis de la Imagen Corporativa | 60 |
| 4.4.1 Realidad Corporativa | 61 |
| 4.4.2 Cultura Corporativa | 65 |
| 4.4.3 Identidad Corporativa | 65 |
| 4.4.4 Comunicación Corporativa | 66 |
| 4.5 Comunicación en Crisis | 67 |
| 4.6 Diagrama de Ishikawa | 68 |
| 4.7 FODA | 69 |
| 4.8 Análisis y Pronóstico de la Situación | 72 |
| 4.8.1 Alternativas entre fortalezas y oportunidades | 72 |
| 4.8.2 Alternativas entre debilidades y oportunidades | 72 |
| 4.8.3 Alternativas entre fortalezas y amenazas | 73 |
| 4.8.4 Alternativas entre debilidades y amenazas | 73 |
| 4.9 Factores Influyentes | 74 |
| 4.9.1 Factores directos | 74 |
| 4.9.2 Factores indirectos | 74 |
| 4.10 Árbol de Problemas | 74 |
| 4.11 Determinación de Prioridades Comunicacionales | 78 |
| 4.12 Propuesta de Soluciones | 79 |
| 4.12.1 Posibles soluciones | 79 |
| 4.12.2 Funciones de la comunicación | 80 |

Capítulo 5

Estrategia de Comunicación Organizacional

| | |
|--------------------------|----|
| 5.1 Justificación | 81 |
| 5.2 Objetivos | 82 |
| 5.3 Público Objetivo | 82 |
| 5.4 Propuesta | 83 |
| 5.5 Matriz de Coherencia | 84 |
| 5.6 Plan de Comunicación | 85 |
| 5.7 Productos | 88 |

| | |
|---|-----|
| 5.7.1 Asedes App | 89 |
| 5.7.2 Manual de Comunicación | 90 |
| 5.7.3 Descripción de puesto “Encargado de Comunicación” | 106 |
| 5.7.4 Afiche para convocatoria | 110 |
| 5.7.5 Mailings | 112 |
| 5.7.6 Trifoliales | 113 |
| 5.8 Validación | 118 |
| 5.9 Cronograma | 118 |
| 5.10 Monitoreo y Evaluación | 119 |
| 5.11 Implementación | 121 |
| 5.12 Resultados | 121 |
| 5.13 Aprobación de la Organización | 122 |

Capítulo 6

Resultados a Futuro

| | |
|--|-----|
| 6.1 Resultados a Futuro | 123 |
| Conclusiones | 124 |
| Recomendaciones | 125 |
| Referencias Bibliográficas | 126 |
| Entrevistas realizadas | 126 |
| Anexos | 127 |
| Anexo 1 Guía de Observación Institucional | 128 |
| Anexo 2 Encuesta Colaboradores y Voluntarios | 130 |
| Anexo 3 Encuesta Beneficiarios Programas y Servicios | 134 |
| Anexo 4 Cuestionario para entrevista semi-estructurada | 137 |
| Anexo 5 Formato Diagrama Ishikawa | 138 |
| Anexo 6 Hoja de Validación | 139 |

| Lista de Imágenes | Página No. |
|---|-------------------|
| Imagen 1: Fachada Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 13 |
| Imagen 2: Interior Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 14 |
| Imagen 3: Sala de espera Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 14 |
| Imagen 4: Salón de clases Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 15 |
| Imagen 5: Alfabeto de señas guatemalteco | 21 |
| Imagen 6: Lenguaje de señas guatemalteco | 21 |
| Imagen 7: Estructura Organizacional ASEDES | 24 |
| Imagen 8: Conferencia de Prensa II carrera manos y voz al silencio | 52 |
| Imagen 9: Página web Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 62 |
| Imagen 10: Facebook Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 63 |
| Imagen 11: Twitter Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 64 |
| Imagen 12: Canal de Youtube Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 64 |
| Imagen 13: Asedes App | 89 |
| Imagen 14: Manual de Comunicación ASEDES | 91 |
| Imagen 15: Descripción de Puesto Encargado de Comunicación | 107 |
| Imagen 16: Afiche para Convocatoria Encargado de Comunicación | 111 |
| Imagen 17: Propuesta Mailings | 113 |
| Imagen 18: Propuesta Trifoliar Informativo ASEDES | 116 |
| Imagen 19: Propuesta Trifoliar Informativo LENSEGUA | 117 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Valores Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 18 |
| Figura 2: Principales Técnicas (Acciones) | 32 |
| Figura 3: Instrumentos Diseñados | 33 |
| Figura 4: Fuentes | 36 |
| Figura 5: Población objeto del Diagnóstico ASEDES | 37 |

| | |
|---|----|
| Figura 6: Medios de Comunicación Interna ASEDES | 44 |
| Figura 7: Usuarios ASEDES | 46 |
| Figura 8: Instituciones con las que se relaciona ASEDES | 47 |
| Figura 9: Ejes de Trabajo para el 2015 | 52 |
| Figura 10: Logotipo ASEDES | 53 |
| Figura 11: Pantones | 55 |
| Figura 12: Tipografía | 55 |
| Figura 13: Ondas | 56 |
| Figura 14: Aplicaciones del logotipo sobre color | 56 |
| Figura 15: Aplicaciones del logotipo sobre blanco y negro | 57 |
| Figura 16: Retícula y Protección | 57 |
| Figura 17: Tamaño y Transparencia | 58 |
| Figura 18: Uso incorrecto del logotipo | 59 |
| Figura 19: Público Objetivo ASEDES | 83 |
| Figura 20: Los Productos ASEDES | 88 |

Lista de Gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1: Muestra beneficiarios por servicio o programa | 39 |
| Gráfica 2: Resultados del Análisis de Comunicación Interna ASEDES | 45 |
| Gráfica 3: Resultados del Análisis de Comunicación Externa ASEDES | 49 |
| Gráfica 4: Claridad de la Información | 50 |
| Gráfica 5: Publicidad | 50 |
| Gráfica 6: Satisfacción | 51 |

Lista de Tablas

| | |
|--------------------------------|----|
| Tabla 1: Principales Conceptos | 28 |
| Tabla 2: Procedimiento | 41 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 3: Análisis FODA Asociación Educativa para el sordo ASEDES | 71 |
| Tabla 4: Prioridades Comunicacionales | 78 |
| Tabla 5: Soluciones y Productos | 79 |
| Tabla 6: Funciones de la Comunicación | 80 |
| Tabla 7: Resumen Estrategia ASEDES | 83 |
| Tabla 8: Matriz de Coherencia | 84 |
| Tabla 9: Cronograma | 119 |
| Tabla 19: Medios de Verificación e Indicadores | 120 |

Resumen

Asociación Educativa para el Sordo ASEDES es una organización guatemalteca, en continua formación, sin fines de lucro. Agrupa a personas interesadas en trabajar en pro del discapacitado auditivo. Se fundó legalmente en el año 2008. Actualmente, ASEDES brinda atención a la comunidad sorda, con el deseo de que su integración a la sociedad sea activa y plena.

La estrategia de comunicación organizacional diseñada para ASEDES se basó en las necesidades identificadas por los miembros de la Dirección. Al mismo tiempo, partió de las principales problemáticas detectadas durante la evaluación diagnóstica; realizada en mayo y junio de 2015. El proceso y su desarrollo, se fundamentó en la utilización de diversas técnicas para la recopilación y análisis de datos. La observación, las encuestas, el análisis documental y las reuniones con la Dirección y colaboradores, fueron algunas de las acciones que se ejecutaron.

En ASEDES se presentaban varias situaciones problemáticas, originadas a raíz de las debilidades en la comunicación. Al carecer de un estándar para la gestión de la comunicación, y de una persona que se haga cargo del proceso, el manejo y la fluidez de la información se complica. Los mensajes son respondidos con dificultad o no se responden y es difícil lograr una interacción dinámica con personas e instituciones externas.

La priorización de los problemas se realizó con base en el análisis de las causas y efectos y fueron tres: Dificultad para mantener una comunicación fluida con el grupo de voluntarios, falta de tiempo para atender los medios de comunicación y poca proyección de la imagen e identidad de la Asociación.

Por ello, la estrategia desarrollada en julio y agosto 2015 contempló propuestas dirigidas al fortalecimiento de los procesos de comunicación interna y externa.

Durante el desarrollo de las diversas fases, se contó con el interés y apoyo de la Dirección de ASEDES, quienes han manifestado que la necesidad y la importancia de mejorar la comunicación, para el fortalecimiento institucional. El acompañamiento e involucramiento de la Dirección fue permanente desde la presentación de resultados y propuestas; hasta al momento de la validación de los materiales presentados.

Los cambios propuestos en la presente estrategia de comunicación organizacional, están enfocados en aportar y contribuir con la calidad de los procesos de comunicación en ASEDES; así como con la mejora continua de los mismos. Se pretende que la implementación impacte y fortalezca de manera integral a ASEDES, beneficiando y facilitando el desarrollo de sus programas y actividades diarias.

La Dirección General y Administrativa de ASEDES avaló y aprobó la presente Estrategia de Comunicación Organizacional.

Introducción

La discapacidad auditiva, es un padecimiento común en Guatemala, como en cualquier parte del mundo. Consiste en la privación total o parcial del sentido del oído que puede originarse por alteraciones del aparato de transmisión de los sonidos (oído externo, oído medio) o irregularidades de las vías nerviosas.

Niños, jóvenes y adultos padecen deficiencias auditivas en nuestro país. Además día a día se suman a la comunidad sorda guatemalteca, más personas que por diversas causas (genéticas o adquiridas) sufren de discapacidad auditiva. Sin embargo, ante esta situación no existe mayor información, material de apoyo u orientación que permita educar tanto a quienes padecen estas deficiencias; como a la sociedad en general.

Por ello, en respuesta a esta problemática, la Asociación Educativa para el Sordo ASEDES surge como una opción educativa y de apoyo para las personas sordas y sus familias. ASEDES busca ser una institución dedicada a atender las necesidades pedagógicas y sociales de la niñez y juventud que sufre de discapacidad auditiva; mediante el desarrollo de diversos ejes de trabajo.

ASEDES es una Asociación sin fines de lucro, que lucha para que la comunidad sorda trascienda en Guatemala. Cuenta con siete años de experiencia y está conformada por colaboradores y voluntarios que trabajan en la ejecución de los programas y servicios que se manejan en ASEDES.

La situación actual de ASEDES, se analizó a través del diagnóstico comunicacional. Las diversas herramientas e instrumentos empleados, permitieron conocer la realidad de los procesos comunicacionales en ASEDES; tanto a nivel interno como externo. Y también identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Con base en los resultados obtenidos a raíz de dicho diagnóstico, se pudo efectuar la priorización de los problemas y el planteamiento de una Estrategia de Comunicación Organizacional que impulsara a la Asociación y que al mismo tiempo fortaleciera los procesos comunicacionales (a nivel externo), principalmente. Dicha estrategia, propone mediante el diseño y la implementación de varios materiales; encaminar a la Asociación hacia mejores resultados. También solidificar su identidad y mejorar el reconocimiento e identificación de su imagen.

La estrategia propuesta se fundamenta en la Teoría de Sistemas de Ludwing Von Bertalanffy, que constituye la base filosófica y científica que justifica mayormente los supuestos empresariales y de comunicación; que se originaron a partir de la innovación tecnológica del siglo XXI. Esta teoría plantea que toda estructura en la que interviene el ser humano y que se relaciona con el medio, conforma un sistema abierto. Para ASEDES esta premisa es importante ya que como institución, espera incidir positivamente en la sociedad a través de los servicios y programas que ofrece a la comunidad sorda. Al mismo tiempo y gracias a esta interacción, ASEDES recibe influencias del ambiente.

Por otro lado, esta estrategia también toma como base la Teoría de las Relaciones Humanas de George Elton Mayo. Esta teoría, describe que para la eficacia de la producción de la organización y un buen ambiente laboral; se debe tomar en cuenta a las personas. Hace énfasis en el factor psicológico y social de la naturaleza humana dentro de las empresas, humanizando la administración y dando paso al desarrollo de los recursos humanos. ASEDES centra su atención en las personas, toma en cuenta su personalidad, emocionalidad y condiciones particulares; independientemente de que sean beneficiarios, padres de familia, voluntarios o colaboradores. El bienestar de todos ellos es una de las prioridades de ASEDES.

Por último, dentro de los antecedentes relacionados, es importante mencionar la realización de un Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Estratégica para la Asociación Educativa para el Sordo Guatemala (ASEDES), desarrollado por Doris Stephanie De León Sandoval a nivel de pregrado. Este trabajo se enfoca principalmente en atender las necesidades comunicacionales de los padres de familia de la Asociación.

Las estrategias que propone están dirigidas a informarlos, capacitarlos y orientarlos respecto a la discapacidad auditiva y las formas de apoyar a sus hijos durante el proceso de acompañamiento que reciben en ASEDES.

Capítulo 1: Diagnóstico Situacional

El propósito principal del diagnóstico situacional es reunir toda la información posible respecto a la situación que una organización atraviesa en un tiempo y espacio definidos. A su vez plantea objetivos que precisen lo que se pretende conseguir con la puesta en marcha del mismo, contemplando todos los agentes, factores y protagonistas que entran en juego en la dinámica organizacional.

Por otro lado, permite arrojar un pronóstico sobre cuál será el posible rumbo de los comportamientos y decisiones en la organización; y facilita el encontrar las soluciones o acciones para la mejora.

1.1 Ubicación Geográfica

La Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, se encuentra operando actualmente en la 30 Avenida 5-62 zona 7, Colonia Kaminal Juyú como su única sede. Presta sus servicios en horario de lunes a sábado de 10:00 a 18:00 horas.

Imagen 1: Fachada Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Kristha Pereira, junio 2015

Debido a que ASEDES funciona en una residencia domiciliar alquilada, el espacio es pequeño y limitado. Cuenta con un área abierta (lo que corresponde al garaje y jardín de la casa) que funciona como área de juego y espacio para el desarrollo de actividades al aire libre. Al ingresar a la casa hay una sala de espera en donde se pueden observar letreros con información de la Asociación.

Imagen 2: Interior Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Kristha Pereira, junio 2015

Imagen 3: Sala de espera Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Kristha Pereira, junio 2015

Al pasar la salita de espera se entra a un corredor que facilita la llegada a cuatro espacios de trabajo que funcionan como aulas, así como a la oficina utilizada por Dirección, el sanitario y el área utilizada como tienda-cocina. No se cuenta con un espacio para parqueo, generalmente tanto trabajadores como visitantes que se movilizan en vehículo; estacionan en la calle.

Imagen 4: Salón de clases Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Kristha Pereira, junio 2015

Los espacios con que cuentan actualmente resultan insuficientes; tanto para el desarrollo de los programas, como para la correcta atención a los usuarios. Por esa razón se tiene programado en el mes de agosto, mudar las instalaciones a una residencia más grande (de dos niveles); siempre ubicada en el mismo sector.

El cambio de instalaciones favorecerá el rendimiento escolar, ya que habrá mayor número de salones y habrá mayor interdependencia entre ellos. Se contará con más áreas de trabajo y una mayor capacidad de atención.

1.2 Naturaleza de la Institución

Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, es una organización guatemalteca y sin fines de lucro que trabaja en pro del discapacitado auditivo. En ASEDES, se desarrollan programas y actividades para la atención y formación del niño y joven sordo¹ con el objetivo de mejorar su calidad de vida y superación personal.

El reto de un niño, joven o adulto con capacidades especiales en Guatemala es mayor, pues en Guatemala nos encontramos muy atrasados en materia de atención y apoyo hacia las personas con capacidades especiales. ASEDES fue fundada legalmente desde el año 2008 por Niurka Waleska Bendfeldt Rosada, persona sorda de nacimiento. ASEDES nace tras las duras experiencias de vida de Niurka y con base en la necesidad de crear una Asociación educativa para niños y jóvenes sordos.

1.3 Misión, Visión, Valores

Misión:

Proveer tanto a la comunidad sorda como a la oyente guatemaltecas de herramientas educativas, indispensables para el pleno desarrollo del sordo. No dejar que un solo niño que padezca de sordera se quede sin aprender a comunicarse y valerse por sí mismos, queremos que sean en el futuro seres útiles para sí mismos y la sociedad en que viven.

Visión:

Una Guatemala con su comunidad sorda plena y activamente integrada a la sociedad, gozando de los mismos derechos e igualdad de oportunidades que las personas sin discapacidad alguna.

¹ Al decir niño y joven sordo, el enfoque aplica para uno y otro género.

Valores:

ASEDES, ha establecido como parte fundamental de su quehacer diario, la vivencia de los valores. Definiendo cada uno de ellos, así:

Respeto: Nuestra forma de pensar es que si respetamos a los demás y nos respetamos a nosotros mismos, obtendremos una armonía perfecta para un ambiente agradable dentro de ASEDES.

Integridad: Damos lo mejor de nosotros para ser un ejemplo para cada uno de los miembros de ASEDES, cumplimos nuestras propias reglas y siempre nos preocupamos por los demás.

Honestidad: La honestidad y la humildad son factores importantes de nuestro día a día, tanto con nosotros mismos como con los demás, creando un entorno de confianza en nuestra Asociación.

Liderazgo: Poseemos iniciativa propia y auto motivación en todas nuestras actividades. Siempre transmitimos ese sentir a los demás, somos responsables de nuestros éxitos y fracasos y tratamos con dignidad e igualdad a las demás personas.

Optimismo: Somos entusiastas, emprendedores y muy dinámicos en todo lo que hacemos, siempre con los pies sobre la tierra y con la mirada fija en nuestras metas.

Responsabilidad: Somos conscientes de nuestros deberes y los cumplimos a cabalidad, reflexionamos, administramos, orientamos y valoramos las consecuencias de nuestros actos y el impacto que éstos tienen sobre los demás.

Figura 1: Valores Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

1.4 Actividades

En ASEDES actualmente se trabaja sobre cuatro ejes principales, con el objetivo de crear proyectos auto sostenibles, que beneficien la educación de la persona sorda.

EJES DE TRABAJO PARA EL 2015



Para el año 2015 la Asociación basa su trabajo en 4 áreas principales.

1. La academia de Lenguaje de señas guatemalteco, también conocido como LENSEGUA o LSG² está dirigido al público en general, tiene como fin primordial difundir el lenguaje de señas mediante la enseñanza del mismo, a personas oyentes que acuden a la asociación para recibir el curso, también tiene la responsabilidad de crear y fortalecer los programas de trabajo y enseñanza basados en una investigación profunda sobre el tema, se trabajan tres etapas básica, intermedia y avanzada; cada una con su respectivas guías, cronogramas y programas de trabajo.
2. El centro terapéutico brinda servicios de terapia del habla y del lenguaje a niños y jóvenes con problemas auditivos, con el objetivo de promover la integración social y un correcto desempeño en el área educativa, se da refuerzo escolar a quienes actualmente están integrados a colegios y escuelas normales. También brinda orientación a padres de familia y docentes interesados sobre cómo actuar ante la situación de tener a un miembro de la familia que padece sordera, este es un servicio con proyección social.
3. La promoción de la cultura sorda busca realizar actividades para sensibilizar a la población sobre la importancia del apoyo hacia la comunidad sorda, busca una integración de oyentes y sordos para que sean vistos por igual, también tiene el fin de promover a la asociación y encontrar apoyos para la misma, entre sus actividades están conferencias a universidades, empresas y colegios, participación en congresos y actividades inter-asociaciones, participación en actividades recreativas siempre que sean de temas relacionados a cultura sorda, discapacidad y educación especial e inclusiva siempre que ésta sea relacionada con la sordera.

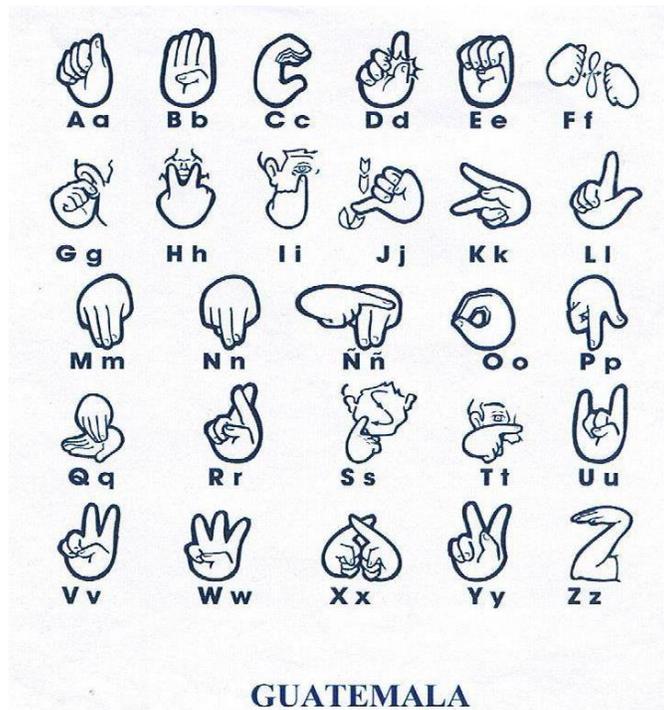
² Se cree erróneamente que el lenguaje de señas es universal, sin embargo; tal como los dialectos el lenguaje de señas es propio de cada país. El LENSEGUA es un lenguaje con sus propias reglas y peculiaridades, no es una traducción literal de la lengua hablada. A pesar de ser propio de la cultura sorda no es exclusivo de la misma, puede ser aprendido por cualquier persona como medio de comunicación.

4. Durante todo el 2015 se está trabajando en la planificación y trámites legales para que la asociación pueda funcionar como un colegio de educación inicial especial, avalado y supervisado por el MINEDUC y la DIGEESP (Dirección General de Educación Especial). Ésta es una de las metas para lograr el auto sostenimiento de la asociación y uno de los principales proyectos que se desea realizar ante la falta y la necesidad de la existencia de instituciones privadas que se dediquen a la educación especial del niño sordo, brindando una educación de calidad. El proyecto, contempla funcionar a nivel de preprimaria, inicialmente.

Los servicios que presta ASEDES a la comunidad son:

- Programa de terapias del lenguaje y del habla a niños y jóvenes con problemas auditivos.
- Programa de refuerzo escolar y tutorías dirigido a niños y jóvenes con pérdida auditiva entre los 2 y los 18 años.
- Programa completo de nivelación escolar.
- Problemas de aprendizaje cuando estos están relacionados con la pérdida auditiva en cualquier grado.
- Programa de enseñanza de lenguaje de señas guatemalteco LENSEGUA.
- Orientación a padres de familia de niños y jóvenes con cualquier grado de pérdida auditiva.
- Programa de cursos libres y de vacaciones para sensibilizar a jóvenes oyentes.
- Conferencias y talleres para dar a conocer la cultura sorda.
- Talleres y actividades de índole educativa para niños y jóvenes con pérdida auditiva.
- Actividades recreativas para mejorar el autoestima del niño y joven sordo.

Imagen 5: Alfabeto de señas Guatemalteco



Fuente: Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, junio 2015

Imagen 6: Lenguaje de señas Guatemalteco



Fuente: Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, junio 2015

1.5 Actores Internos y Externos

1.5.1 Actores Internos:

Todos aquellos quienes ejecutan las principales acciones en ASEDES son considerados actores internos. La Junta Directiva integrada por el Presidente, la Vicepresidente, el Secretario, El Tesorero y un Vocal; conforman la cabeza de la estructura organizacional. El Presidente es quien representa legalmente a la Asociación, ejerciendo la personería jurídica, en todos los actos donde se tenga interés y obligaciones legales.

Adicionalmente, se cuenta con un equipo de colaboradores (terapistas e instructores) y un equipo de voluntarios.

El head-count³ de ASEDES, al 27 de mayo de 2015 es de veinte (20) personas, de las cuales ocho son colaboradores (en relación de dependencia) y 12 voluntarios.

1.5.2 Actores Externos:

Personas que de una u otra forma se relacionan y establecen un vínculo con ASEDES. Son quienes participan en la dinámica del negocio, puesto que generalmente se benefician de los programas y hacen uso de los servicios que la Asociación promueve.

Jóvenes y niños sordos: Principal grupo objetivo de la Asociación. Niños y jóvenes padeciendo diversas condiciones de sordera, algunos de nacimiento otros por pérdida auditiva. Niños y jóvenes insertos en el sistema educativo tradicional; que no contempla las condiciones de un discapacitado auditivo en su metodología de enseñanza-aprendizaje.

³ Término utilizado en la Administración de Recursos Humanos para referirse al “recuento de personal”.

Padres de Familia: Padres de niños y jóvenes sordos, en búsqueda de orientación y apoyo para enfrentar la sordera de sus hijos y encaminarlos hacia la integración en un mundo de oyentes.

Docentes: Maestros y personal docente con interés de aprender respecto a la sordera, técnicas de enseñanza-aprendizaje, métodos, lenguaje de señas y orientación continua; generalmente para apoyar a algún alumno sordo en su aula o centro educativo.

Público en general: Jóvenes y personas interesadas en los servicios prestados por la Asociación, con el objetivo de prepararse para poder interactuar con algún niño o joven sordo.

Instituciones: Organizaciones y establecimientos que comparten la visión de ASEDES, apoyan sus programas y servicios y sostienen un contacto directo con alguna frecuencia.

1.6 Organigrama

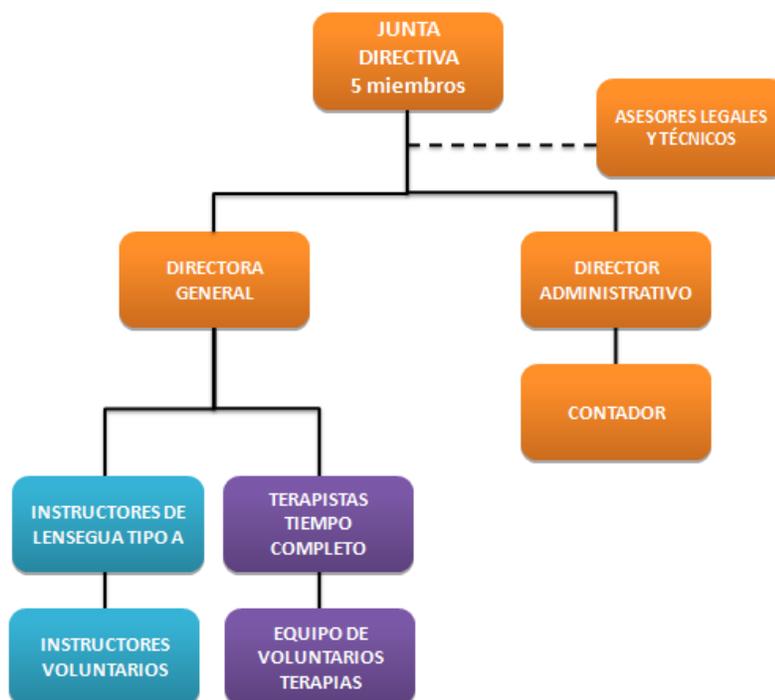
Las principales categorías que se manejan dentro de esta estructura son: Junta Directiva, Dirección y Personal (colaboradores y voluntarios). Así también se incluyen las diversas consultorías de apoyo para ASEDES, las cuales se representan como staff.⁴

⁴ Término que se utiliza en la Administración de Recursos Humanos para referirse al grupo de expertos que asesoran de forma indirecta, la toma de decisiones dentro de una organización, con el objetivo de contribuir a que ésta sea más eficiente.

A continuación se muestra el organigrama de ASEDES:

Imagen 7: Estructura Organizacional ASEDES

| | | |
|---|--|-----------|
|  | ORGANIGRAMA GENERAL ASOCIACION EDUCATIVA PARA EL SORDO ASEDES | Mayo 2015 |
| | | Versión 2 |



Fuente: Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, mayo 2015

1.7 Perfil de los Trabajadores

ASEDES, busca integrar a su equipo de trabajo a guatemaltecos sensibilizados con las necesidades educativas y sociales de los niños y jóvenes discapacitados auditivos del país, dispuestos a contribuir al desarrollo de los distintos programas y actividades impulsados por la Asociación con el objetivo de atender y satisfacer los requerimientos del niño y joven sordo.

Las características básicas para los principales puestos y áreas de trabajo, se describen de la siguiente manera:

1.7.1 Colaboradores:

Directora: Son deberes de la directora, coordinar y guiar a la asociación, cumplir con funciones administrativas y de supervisión, verificar que se cumplan los objetivos trazados por la junta directiva, en caso que no sea así, tomar las medidas necesarias para que se cumplan, y encontrar soluciones a los problemas que surjan en la asociación y estén limitando el avance en los objetivos.

También le corresponde representar a la asociación en congresos y charlas relacionados con temas de interés de la asociación, buscar soporte económico para la asociación y patrocinio en diferentes instituciones.

Director Administrativo: Son funciones del Director Administrativo, llevar el control financiero que trabaja junto con el contador, asesorar en la toma de decisiones a la directora, ayudar a manejar el plan de comunicación (interna y externa) de la asociación y el plan de coordinación de actividades, efectuar toma de decisiones velando por los intereses de la Asociación, administrar de manera efectiva los recursos de la asociación.

Contador: Llevar el control de los libros contables, presentar declaraciones, indicar sobre procedimientos que se deban hacer ante la SAT y brindar asesoría en materia contable a los directivos.

Terapistas: Su función es brindar el servicio de terapia del lenguaje, prestar servicio de tutoría, orientar a padres de familia, trabajar el área emocional del paciente, elaborar el plan de trabajo según sea el caso del paciente, coordinar el horario de trabajo y trabajar en conjunto con la dirección, para la planificación de proyectos.

Instructores de señas: Los instructores tipo A tienen como función coordinar el programa de enseñanza de señas, enseñar el lenguaje de señas a su grupo, guiar y supervisar a los instructores tipo B sobre cómo deben de impartir las clases.

1.7.2 Voluntarios:

Personas individuales o jurídicas con deseos de apoyar el proyecto ASEDES por motivación propia y decisión libre, en cualquier necesidad que esté a su alcance.

Perfil de Voluntario 1: voluntario de área educativa y área terapéutica: El perfil idóneo es aquella persona que gusta de trabajar en la educación, y con niños con capacidades especiales, se necesita vocación y compromiso ya que la responsabilidad es muy grande, al trabajar con niños y jóvenes tienen en sus manos el futuro de ellos. Debe ser proactivo, dinámico, paciente y dispuesto a dar mucho amor.

Perfil de Voluntario 2: voluntario para la academia de lenguaje de señas: En esta área es requisito indispensable tener conocimiento del lenguaje de señas guatemalteco. Dependiendo del nivel de experiencia, la función puede ser como auxiliar o bien como instructor a alumnos oyentes y en algunos casos sordos que desean aprender este lenguaje.

Perfil de Voluntario 3: voluntarios para actividades extracurriculares de recaudación de fondos, área administrativa, limpieza, tienda y áreas técnicas (asesores técnicos y profesionales): El requisito principal es tener el deseo y adquirir el compromiso de apoyar, puede ser desarrollado por cualquier persona y hay diversas funciones que van desde apoyo para actividades de limpieza y mantenimiento hasta apoyo por medio de asesoría profesional para el desarrollo de otros proyectos en pro de ASEDES.

Capítulo 2: Fundamentos Epistemológicos

El planteamiento de la estrategia de comunicación organizacional para la Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, se respalda en concepciones y bases teóricas que se describen en este capítulo.

Así mismo, es necesario tener clara las definiciones de conceptos generales vinculados a las temáticas de comunicación y que se desarrollan a lo largo de la presente estrategia de Comunicación Organizacional.

2.1 Comunicación Organizacional

Para efectos de este trabajo, la comunicación organizacional debe ser entendida como un conjunto de procesos que se desarrollan dentro de la Asociación y que juntos, construyen un sistema de símbolos y significados que son intercambiados a través de los diversos mensajes y medios de comunicación empleados tanto a nivel interno como externo.

La comunicación organizacional abarca la información, los medios y el proceso de gestión de la comunicación que se desarrolla entre los miembros de ASEDES y el entorno.

Algunos autores definen la comunicación organizacional como:

... el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización (interna) y su medio (externa). Fernández Collado.

... el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información y que hablan tanto de la realidad de la organización como de su identidad. No se limita a los mensajes sino a los actos, tales como el comportamiento y las formas en que se desarrollan los procesos. Irene Trelles.

... el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización y entre ésta y su entorno. Andrade de San Miguel.

2.2 Conceptualización Básica

En la tabla No. 1 Principales Conceptos, se presentan las definiciones de los conceptos básicos, contenidos y mencionados constantemente a lo largo de la estrategia de Comunicación Organizacional para Asociación Educativa para el Sordo ASEDES.

Tabla 1: Principales Conceptos

| Comunicación Interna | Comunicación Externa |
|--|--|
| Se refiere a todos los procesos de intercambio de información, mensajes, relaciones interpersonales que se producen entre los miembros de una organización social. | Engloba el conjunto de actividades generadoras de mensajes que están dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación de una organización con sus diferentes públicos objetivo, así como a proyectar una imagen favorable de la institución, promover actividades, productos y servicios. |
| Imagen Corporativa | Identidad Corporativa |
| Reúne todos elementos que transmiten la identidad de la empresa, permitiendo que las personas la perciban y recreen una imagen mental de ésta. | Se define como el conjunto de atributos y valores que posee una organización y que la hacen única. Estos atributos incluyen: su razón de ser, su ideología y su personalidad. |

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

2.3 Teoría de Sistemas

La teoría de sistemas presentada por Ludwing von Bertalanffy, posee un enfoque multidisciplinario; ya que aplica a cualquier sistema social en el que exista interacción y comunicación permanentes. Tal y como es el caso de ASEDES, una institución en donde varios elementos participan y se interrelacionan; esta teoría es útil para comprender la dinámica y la realidad de la Asociación de manera global.

Puesto que la interrelación es continua y además se contemplan factores de índole estructural y funcional, según esta teoría; las organizaciones se convierten en sistemas abiertos. El gran impacto de los medios de comunicación, el uso de las redes sociales, la velocidad de transmisión de la información y los cambios de tecnología; también representan un elemento vital a nivel organizacional.

Inclusive, el enfoque sistémico puede ser visto como un proceso lógico que se aplica como instrumento para identificar problemas, determinar posibles soluciones, aplicarlas y evaluar la eficiencia de dicha decisión. El enfoque de sistemas, permite desarrollar modelos de planificación que humanicen los procesos y aseguren el cumplimiento de los objetivos.

Para ASEDES esta premisa es importante ya que como institución, espera incidir positivamente en la sociedad a través de los servicios y programas que ofrece a la comunidad sorda. Al mismo tiempo y gracias a ésta interacción, ASEDES recibe influencias del ambiente.

2.4 Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las relaciones humanas, impulsada por George Elton Mayo; constituye otro constructo bajo el cual partir para el planteamiento de la estrategia

de comunicación organizacional de ASEDES. Según esta teoría, las personas son el elemento más importante dentro de una organización.

La visión de las organizaciones es mucho más completa, bajo este enfoque; ya que contempla elementos como la naturaleza humana, el desempeño y los resultados que éstos producen para la empresa. Las competencias y habilidades tales como liderazgo, trabajo en equipo y comunicación; la motivación entre otros; son aspectos que refuerzan la premisa de que las organizaciones son entes sociales.

En ASEDES, el enfoque que se maneja es humanista; al igual que la teoría de las relaciones humanas. Para ASEDES los aspectos psicológicos y sociológicos de las personas; tienen un valor significativo para el funcionamiento institucional. La atención que ASEDES les brinda, toma en cuenta su personalidad, emocionalidad y condiciones particulares; independientemente de que sean beneficiarios, padres de familia, voluntarios o colaboradores. El bienestar de todos ellos es una de las prioridades de ASEDES.

Capítulo 3: Metodología Aplicada

3.1 Método y tipo de Investigación

Con base a la observación, la vivencia y el contacto con la Asociación Educativa para el Sordo, sus miembros y su entorno; se llegó a una interpretación holística de la situación de ASEDES en cuanto a la comunicación. El método inductivo que se utilizó, permitió la obtención de un panorama general partiendo de las particularidades detectadas.

El diagnóstico de comunicación se elaboró con base en un enfoque tanto cualitativo, como cuantitativo (enfoque mixto). Ello con la intención de obtener información estadística que complementara los datos de valoración descriptiva. El propósito principal al utilizar este enfoque fue, obtener resultados que al combinarse; proporcionarán un panorama integral respecto al proceso de comunicación interna y externa en ASEDES.

3.2 Objetivos

Estos fueron presentados a manera de propuesta a la Dirección Administrativa, quienes los evaluaron conforme a sus necesidades y a los puntos débiles que han identificado en los procesos comunicacionales dentro y fuera de la Asociación.

Objetivo General:

Identificar los elementos de la comunicación interna y externa de la Asociación, que aporten, faciliten y favorezcan el desarrollo de los programas y ejes de trabajo estipulados.

Objetivos Específicos:

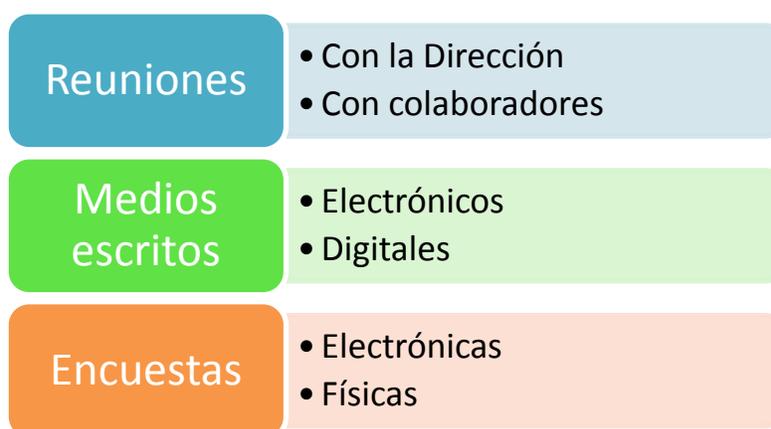
- I. Detectar las oportunidades de mejora existentes en los procesos de comunicación interna y externa de la Asociación.
- II. Determinar las acciones de mejora que fortalecerán la estrategia de comunicación interna y externa en la Asociación.

3.3 Técnicas

Con el fin de alcanzar los objetivos planteados, se establecieron las principales herramientas metodológicas a desarrollar e instrumentos a utilizar durante la ejecución diagnóstica llevada a cabo en ASEDES.

Aparte de la observación directa, se emplearon tres técnicas que facilitaron la obtención de la información: Reuniones, revisión documental y encuestas. Estos procedimientos fueron aplicados tanto con Directores, como con el resto de colaboradores y voluntarios.

Figura 2: Principales Técnicas (acciones)



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

3.4 Instrumentos

Diseñados con el objetivo de recabar información sobre los diferentes aspectos que se consideren importantes, para la investigación en el marco de la comunicación y su proceso en ASEDES.

Figura 3: Instrumentos Diseñados



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

3.4.1 Guía de Observación Institucional

Instrumento que permitió reunir la información de los diferentes aspectos observados en la dinámica de ASEDES y sus ambientes de trabajo. Consultar Anexo No. 1

3.4.2 Encuesta Colaboradores / Voluntarios

Consiste en un cuestionario con preguntas clasificadas en tres segmentos: comunicación interna, comunicación externa e imagen e identidad corporativa. Las preguntas fueron tanto cerradas como abiertas, con el propósito de obtener

valoraciones personales y opiniones concretas de esta población; respecto a ASEDES. La encuesta se proporcionó de manera física para colaboradores y voluntarios que estuvieron presentes. Para el resto del personal y grupo de voluntarios se envió de manera electrónica. Consultar Anexo No. 2

3.4.3 Encuesta Beneficiarios Programas y Servicios

Al igual que la encuesta para colaboradores, consiste en un cuestionario con preguntas dirigidas a recopilar información en cuanto a: conocimiento general de ASEDES y sus servicios, nivel de satisfacción y recomendaciones. Las preguntas fueron cerradas y abiertas, con el propósito de obtener valoraciones personales y opiniones concretas de esta población. La encuesta se proporcionó de manera física para los beneficiarios que se presentaron a las instalaciones de ASEDES durante los días de aplicación. Consultar Anexo No. 3.

3.4.4 Cuestionario para entrevista semi-estructurada

Diseñado con el fin de ampliar información respecto a puntos importantes identificados dentro del proceso de comunicación en ASEDES. Se aplicó a informantes clave, en este caso Director General y Director Administrativo; específicamente. Debido a que ambas personas a cargo de la Dirección son sordas, las preguntas se enviaron (a solicitud de ellos) por correo electrónico. Por esta razón, no se estableció un tiempo de aplicación. Consultar Anexo No. 4.

3.4.5 Diagrama de Ishikawa

Su propósito principal fue la representación gráfica de los resultados obtenidos mediante la observación, las entrevistas y las encuestas aplicadas, de manera que resulte sencillo establecer las relaciones de causa y efecto. Una de las principales ventajas que se tuvo al utilizar este instrumento, fue que facilitó la identificación de

los problemas y la priorización de los mismos. El resultado final se verá posteriormente en el apartado 3.9 “Árbol de Problemas”. Consultar Anexo No.5

El procedimiento para la aplicación de este instrumento y la elaboración de los diagramas siguió los siguientes pasos para cada problema que se analizó:

Paso 1: Se establecieron los principales problemas de comunicación interna y externa de ASEDES.

Paso 2: Se identificaron las posibles categorías de las que se derivaban las causas del problema.

Paso 3: Se realizó una lluvia de ideas, anotándolas según la categoría a la que correspondía.

Paso 4: Se plantearon preguntas, para identificar factores primarios y secundarios.

Paso 5: Se seleccionaron las causas y se analizaron.

Paso 6: Se tomó nota de las posibles soluciones y acciones a tomar con base al análisis efectuado.

3.4.6 Fuentes

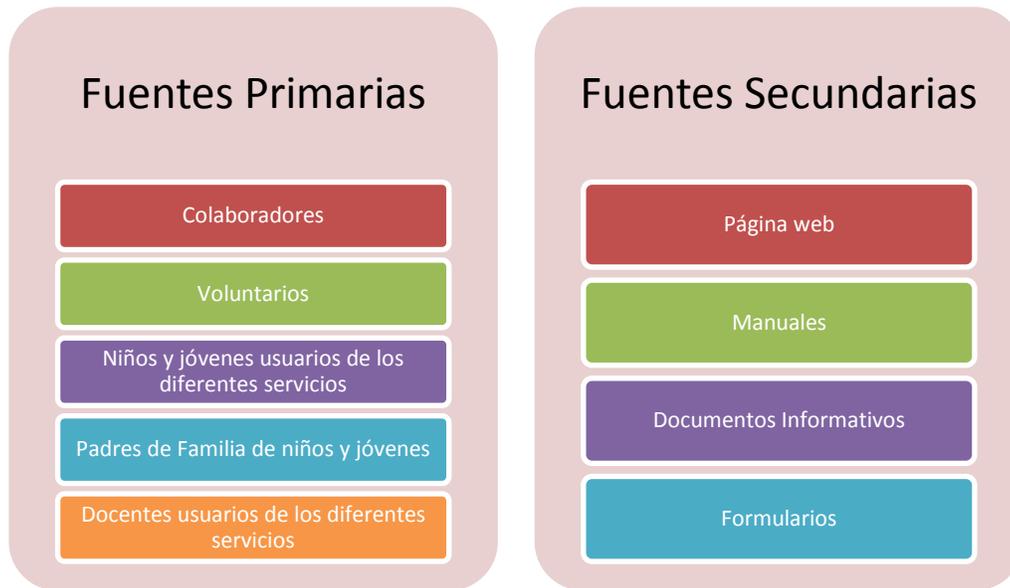
Para la recopilación y clasificación de los datos obtenidos mediante el diagnóstico, es necesario identificar los tipos de fuentes de información con los que se contó.

Fuentes primarias: Constituye el conjunto de participantes que pueden proporcionar información de manera directa, son actores clave dentro de la estructura de ASEDES.

Fuentes secundarias: Son el conjunto de documentos que proporcionan información y facilitan los espacios de discusión y análisis.

A continuación se presenta el listado de fuentes primarias y secundarias en el proceso de Diagnóstico de comunicación de ASEDES (Figura 4):

Figura 4: Fuentes



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

3.5 Población

Dentro de la dinámica de ASEDES y para la recopilación de información mediante el desarrollo del diagnóstico, se identificaron como objeto de estudio; dos poblaciones: interna y externa.

3.5.1 Población interna

Constituida por el grupo de colaboradores y voluntarios de ASEDES, quince (15) miembros en total;⁵ doce (12) mujeres y tres (3) hombres. De estas quince personas, cinco (5) son personas sordas que utilizan el lenguaje de señas, la lectura de labios y el medio escrito para comunicarse. Ocho (8) de ellos colaboradores, y siete (7) personas voluntarias.

⁵ Número de miembros al 27 de mayo de 2015.

3.5.2 Población externa

La población externa, incluye a las personas que de una u otra forma hacen uso de los servicios que ASEDES brinda, viéndose beneficiados con los diferentes programas que se desprenden de los ejes de trabajo establecidos.

La población en ASEDES resulta cambiante, en cuanto a cantidad de personas se refiere. La población principal está conformada por personas, constantes y comprometidas; interesadas en apoyar a algún familiar, amigo o conocido que padece de discapacidad auditiva. El resto, por quienes en algún momento consideraron útil, aprender de la cultura sorda mediante el lenguaje de señas; por ejemplo. Esta parte de la población se caracteriza por la falta de compromiso o pérdida de interés, lo cual afecta la regularidad con la que asisten a ASEDES. Incluso, se podría mencionar que se da el fenómeno de deserción. Ante esta situación ASEDES, carece de un mecanismo que permita asegurar la permanencia de la población en los diferentes programas y servicios.

Aunque no se tiene un dato preciso del número de personas que conforman esta población, se estima que de lunes a viernes se atiende alrededor de 20 a 25 beneficiarios entre adultos, jóvenes y niños por día. El sábado se calcula un promedio de 50, lo cual representa un aproximado de 150 beneficiarios atendidos a la semana.

Figura 5: Población objeto del Diagnóstico en ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

3.6 Muestra

Con base en la población de ASEDES, se establecieron dos muestras diferentes: una interna y otra externa.

3.6.1 Interna

Esta se vio representada en un primer momento por todo el personal de ASEDES (colaboradores y voluntarios), que como se mencionó anteriormente se integraba por un total de quince personas (15). Sin embargo, los múltiples horarios de apoyo y las diversas responsabilidades de cada uno de los voluntarios y asesores (línea de staff), limitaron la participación de algunos miembros del grupo.

Con el fin de lograr que la mayoría de los mencionados, llenaran la encuesta, se compartió vía correo electrónico (utilizando los formularios google drive) a siete (7) personas, que no pudieron estar presentes el día de la aplicación del instrumento. Aunque el formulario se reenvió en tres ocasiones, no se obtuvo ni una sola respuesta.

Durante la aplicación del instrumento se contó con la presencia de siete (7) personas, tres (3) de ellas, sordas. Sin embargo la **muestra interna** con la que se trabajó se conformó únicamente por seis (6) personas. Esto debido a que una encuesta respondida por una persona sorda, no se pudo tomó en cuenta, debido a la dificultad en comprender las respuestas proporcionadas.

3.6.2 Externa

Tomando como base la población objeto del diagnóstico (indicada en la Figura 4) la muestra correspondiente al nivel externo se conformó con base a los siguientes criterios:

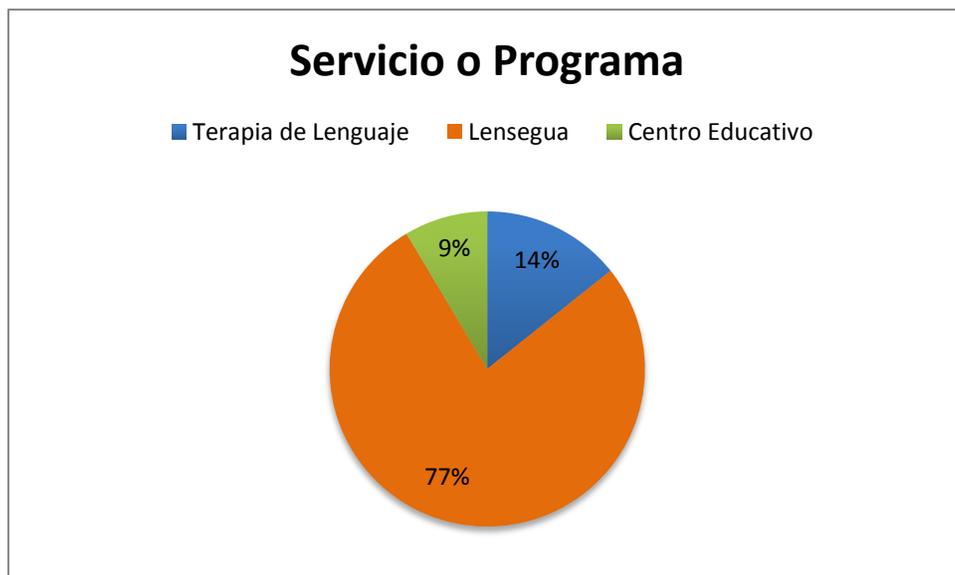
1. Días en que la programación de terapias y clases impartidas en ASEDES, cuenta con mayor afluencia de beneficiarios.
2. Las personas encuestadas debían pertenecer a alguno de los diferentes programas: centro educativo, terapia de lenguaje o cursos de LENSEGUA (de cualquier nivel)⁶.

Se definieron los días: martes, jueves, viernes y sábado; del 2 al 7 de julio para la aplicación del instrumento (Encuesta Beneficiarios Programas y Servicios).

Se contó con un total de 35 personas encuestadas, de las cuales un 77% pertenece al programa de LENSEGUA, el 14% corresponde a terapias del lenguaje y un 9% a beneficiarios del centro educativo.

A continuación se presenta el detalle de la muestra, según el servicio o programa utilizado por los encuestados:

Gráfica 1: Muestra de beneficiarios por Servicio o Programa



Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

⁶ En ASEDES se imparten cursos de LENSEGUA desde nivel básico hasta nivel avanzado.

3.7 Procedimiento

El diagnóstico de comunicación interna y externa se llevó a cabo durante un período aproximado de dos meses (mayo y junio de 2015) en la Asociación Educativa para el Sordo ASEDES. Se estipuló la creación y aplicación de seis instrumentos para la recopilación y análisis de datos. Éstos proporcionaron información valiosa de la situación real de la Asociación en tiempo y espacio.

Las respuestas a preguntas cerradas contenidas en los diversos instrumentos, constituyeron los datos numéricos. Mientras que el conjunto de respuestas a preguntas abiertas, aportaron información de tipo cualitativo, ya que estaban conformadas por apreciaciones, opiniones y comentarios particulares de quienes participaron en el proceso de recopilación de la información.

La información estadística obtenida, se complementó con las valoraciones descriptivas recibidas mediante el enfoque mixto. El propósito principal al utilizar este enfoque fue, obtener resultados que al combinarse proporcionaran una perspectiva global de los procesos de comunicación en ASEDES.

Para el análisis de la información recabada, se utilizó el programa de hojas de cálculo Excel y los formularios de google drive; ya que estos programas permiten un manejo adecuado de los datos y facilitan la clasificación de los mismos, según las necesidades que se presenten. Además permiten filtrar la información, generar gráficas y tablas que presentan la información de manera clara, concreta y visual.

Por otro lado, se recurrió a la observación, el análisis documental, las visitas frecuentes y la constante comunicación con los Directores de ASEDES (Directora General y Director Administrativo). Esta comunicación se efectuó tanto personalmente, como por medios electrónicos que facilitaron la interacción (correos, facebook y whatsapp). La información recabada fue de utilidad para la planeación preliminar de las acciones de mejora (soluciones).

El plan de trabajo del Diagnóstico Comunicacional se concibió como flexible en todo momento. Las actividades se plantearon de manera preliminar, puesto que estarían expuestas a factores externos. Conforme al desarrollo y avances del proyecto, la programación de las actividades y su ejecución fueron modificadas. La tabla No. 2 demuestra el procedimiento que se llevó a cabo para la aplicación de la metodología.

Tabla 2: Procedimiento

| Planificado | versus | Ejecutado |
|---|--------|---|
| I. Reunión inicial para solicitar aprobación de la práctica. | | I. Reunión inicial para solicitar aprobación de la práctica. |
| II. Revisión documental permanente. | | II. Revisión documental permanente. |
| III. Intercambios de información por medio de correo electrónico con Director Administrativo. | | III. Intercambios de información por medio de correo electrónico con Director Administrativo y Directora General. |
| IV. Diseño preliminar de instrumentos, según públicos identificados. | | IV. Guía de Observación al inicio del Diagnóstico. |
| V. Establecimiento de elementos metodológicos. | | V. Diseño preliminar de instrumentos, según públicos identificados. |
| VI. Testeo de los instrumentos, modificación y aprobación. | | VI. Establecimiento de elementos metodológicos. |
| VII. Elaboración del plan de trabajo. | | VII. Testeo de los instrumentos, modificación y aprobación. |
| VIII. Reuniones con la Dirección Administrativa según se requiera. | | VIII. Elaboración de un plan de trabajo general. |
| IX. Reuniones con actores clave. | | IX. Reunión con colaboradores / voluntarios para presentación del proyecto y aplicación de encuestas. |
| X. Guía de Observación al inicio del Diagnóstico. | | X. Programación de la aplicación de encuestas beneficiarios. |
| XI. Aplicación de los instrumentos. | | XI. Consolidación y análisis de la información. |
| XII. Consolidación y análisis de la información. | | XII. Elaboración, presentación y entrega del informe Diagnóstico. |
| XIII. Presentación de resultados (informe de avances). | | |
| XIV. Presentación digital del Diagnóstico para aprobación. | | |
| XV. Edición y modificación del Diagnóstico. | | |
| XVI. Presentación digital y entrega de versión final del Diagnóstico impreso. | | |

Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

Capítulo 4: Diagnóstico Comunicacional

Con el propósito de identificar y comprender la dinámica bajo la cual se desarrollan los procesos de comunicación, se efectuó un análisis de los elementos y las herramientas utilizadas para el efecto.

4.1 Análisis de la Comunicación Interna

Por la particularidad de la institución y las características del personal que la integran, la comunicación interna se acompaña muchas veces del lenguaje de señas. Este lenguaje es conocido por la mayoría de los colaboradores, debido a la deficiencia auditiva que padecen varios de ellos; la comunicación suele ser bastante directa y personalizada.

4.1.1 Comunicación vertical descendente y ascendente

La dinámica que prevalece en ASEDES para efectos de supervisión y dirección, es la de tipo vertical; aunque se observó un tono de informalidad, debido al ambiente de confianza que se percibe entre los miembros del equipo. Estas formas de comunicación se desarrollan tanto en sentido ascendente, como descendente.

Por otro lado, es importante mencionar que la dirección propicia los escenarios para la comunicación, busca los canales efectivos y se encuentra con disposición de apertura, para hacer el proceso más eficiente.

4.1.2 Comunicación horizontal

En cuanto a la comunicación horizontal, se percibe que ASEDES promueve la interacción entre sus miembros, se observó una actitud empática y optimista, fomento del respeto, liderazgo y trabajo en equipo en la interacción diaria y en la

ejecución de las actividades. En cuanto al grupo de voluntarios, es importante mencionar que debido a la escasa presencia de todos ellos en lugar y tiempo; no se pudo establecer si existe interacción entre ellos, ni las características de ésta (si la hubiere).

4.1.3 Comunicación circular

En ASEDES todos los integrantes del equipo participan en el proceso de comunicación, tanto en el papel de receptores, como de emisores. Para propiciar este tipo de comunicación y crear los espacios necesarios se realizan reuniones mensuales, asesorías y seguimientos a cada miembro; lo que permite brindarles tanto retroalimentación como refuerzo positivo. La dirección, siempre asume un papel participativo en este tipo de actividades.

Aun cuando cada miembro de ASEDES se desempeña en un programa en específico, la promoción de los demás programas y servicios se efectúa de manera general; de forma que todos estén al tanto de ellos y de los ejes de trabajo.

4.1.4 Comunicación en crisis

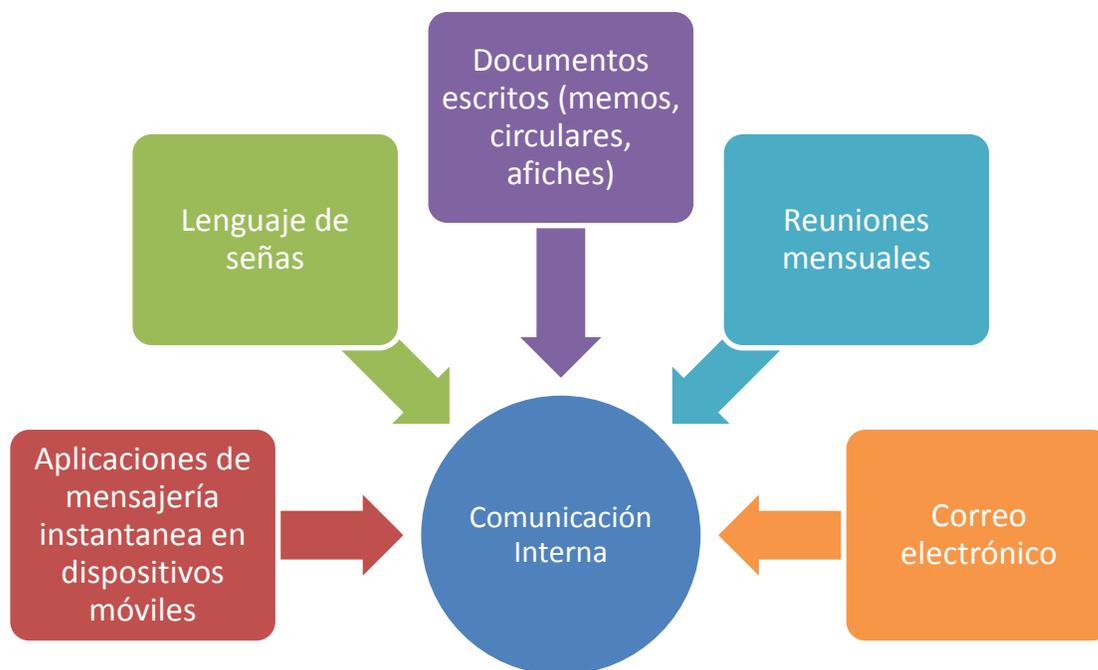
Por ahora no existe mecanismo alguno que determine la estrategia a llevar a cabo al momento de una crisis de este tipo. Los problemas son evaluados y se busca resolverlos a nivel interno, por las personas que estén involucradas, principalmente la Dirección.

4.1.5 Principales medios de comunicación interna

En ASEDES se hace uso de herramientas y canales de comunicación para interactuar con sus miembros, transmitir los mensajes y lograr los objetivos planteados para cada programa que se ejecuta. Los principales medios de

comunicación que se han identificado para el uso interno son: El lenguaje de señas, los medios escritos, las reuniones de trabajo, el correo electrónico y la aplicación de facebook o whatsapp.

Figura 6: Medios de Comunicación Interna



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, mayo 2015

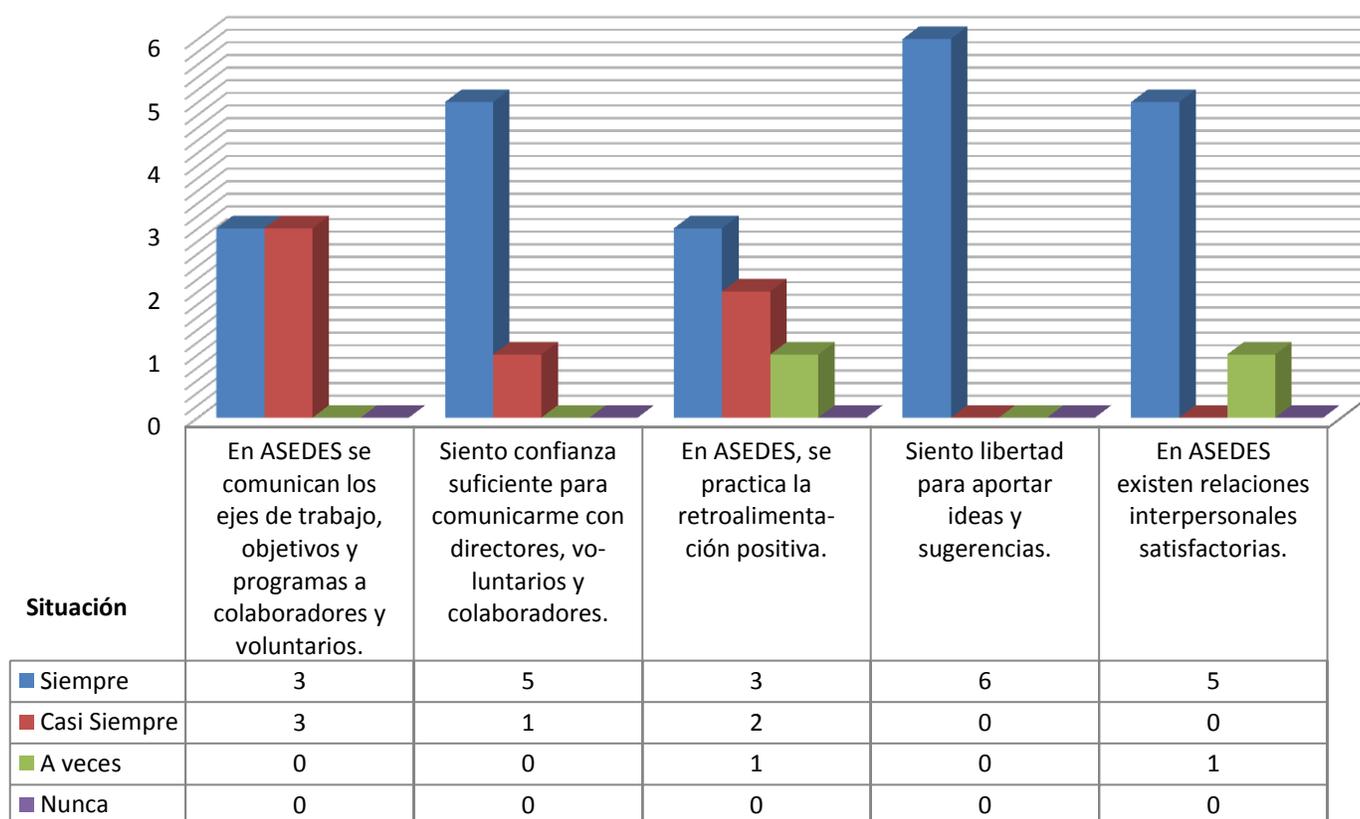
4.1.6 Resultados Análisis de la Comunicación Interna

Las preguntas cerradas que se plantearon en esta categoría, permitieron identificar que para la mayoría de los colaboradores y voluntarios, en ASEDES existe una buena comunicación interna. Los colaboradores manifiestan que se sienten a gusto y en total libertad para aportar ideas, ya que la confianza que existe facilita la comunicación entre los miembros del equipo; así como el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Existe mayor preocupación en cuanto a si se recibe una retroalimentación positiva, pues varias personas opinaron que regularmente no es así. Esto está muy relacionado al hecho de que casi la mitad de los encuestados indicaron que los ejes de trabajo, objetivos y programas; “casi siempre” se comunican. Lo cual puede interpretarse como que no han recibido la información completa o que no están del todo claros en este sentido.

Gráfica 2: Resultados del Análisis de Comunicación Interna de ASEDES

Comunicación Interna



Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

4.2 Análisis de la Comunicación Externa

Para ASEDES es muy importante mantener un vínculo estrecho tanto con sus beneficiarios, para el seguimiento, avances y retroalimentación de los servicios; como con las diversas instituciones que apoyan el proyecto, asumiendo el rol de aliados estratégicos.

4.2.1 Usuarios

Todas aquellas personas que se benefician de los servicios prestados por ASEDES y que acuden a ésta de manera constante, pues se trabaja mediante un plan de trabajo, muchas veces personalizado para cada caso en particular.

A continuación se presenta la clasificación de los usuarios, en tres grandes segmentos:

Figura 7: Usuarios ASEDES

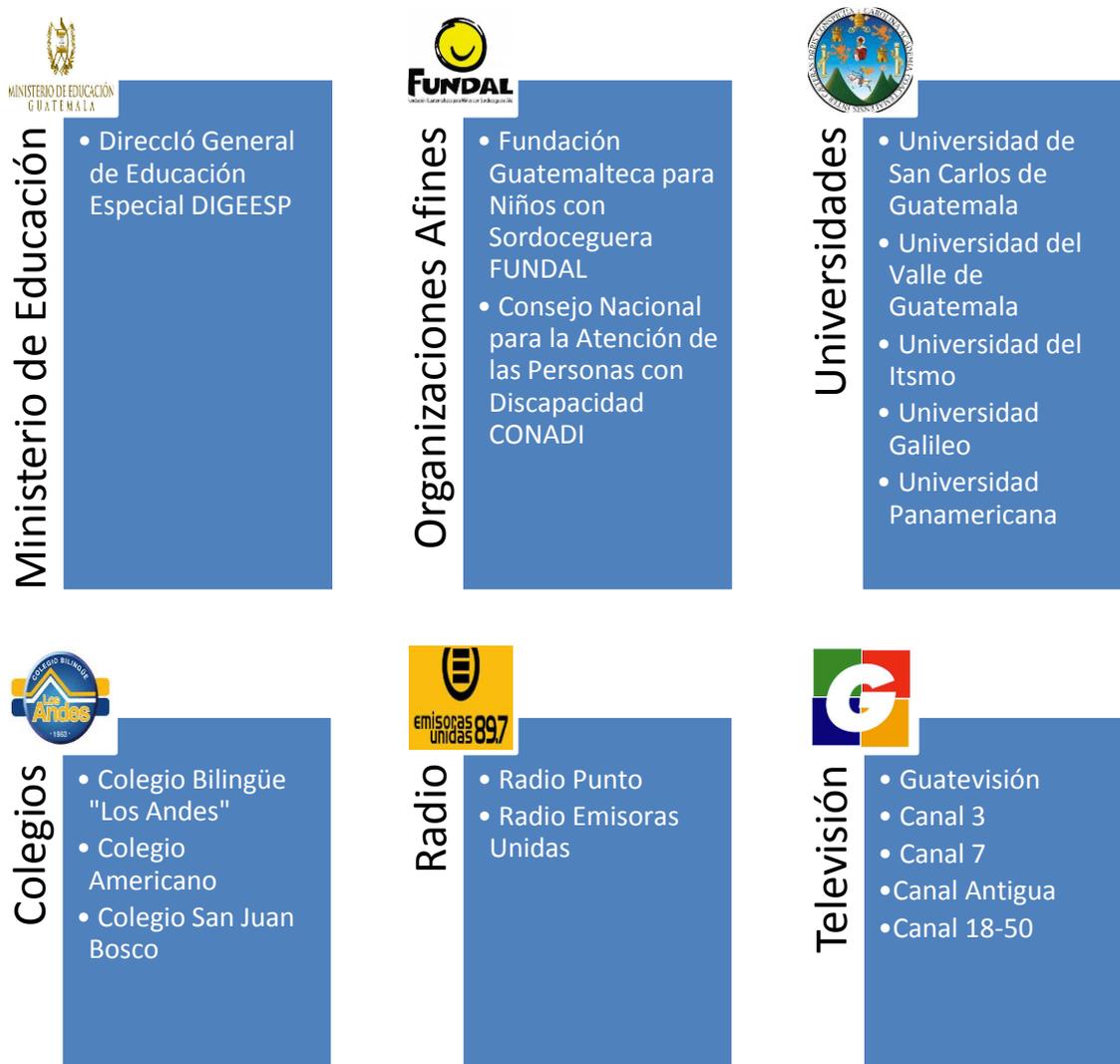


Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, junio 2015

4.2.2 Instituciones

ASEDES, sostiene relaciones con medios de comunicación e instituciones de una u otra forma, por una o varias razones o por situaciones circunstanciales. En el listado presentado a continuación se nombran algunas de las entidades con las que ASEDES ha tenido interacción, en el marco educativo e informativo.

Figura 8: Instituciones con las que se relaciona ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, junio 2015

4.2.3 Resultados Análisis de la Comunicación Externa

Referente a la categoría de Comunicación Externa, se tienen dos apreciaciones diferentes: la primera desde el punto de vista de colaboradores y voluntarios y la segunda a partir de la percepción de los beneficiarios.

Según el criterio de la población interna, para ASEDES la comunicación con otras personas e instituciones es importante; además consideraron que ésta se caracteriza por brindar información clara con un trato respetuoso y cordial. En cuanto a si las instituciones y personas que se relacionan con ASEDES, conocen los servicios que se prestan, existe menor credibilidad, ya que dos personas indicaron que “casi siempre”; mientras que una considera que esto solo sucede “a veces”. Ver Gráfica 3 “Resultados del Análisis de Comunicación Externa de ASEDES”.

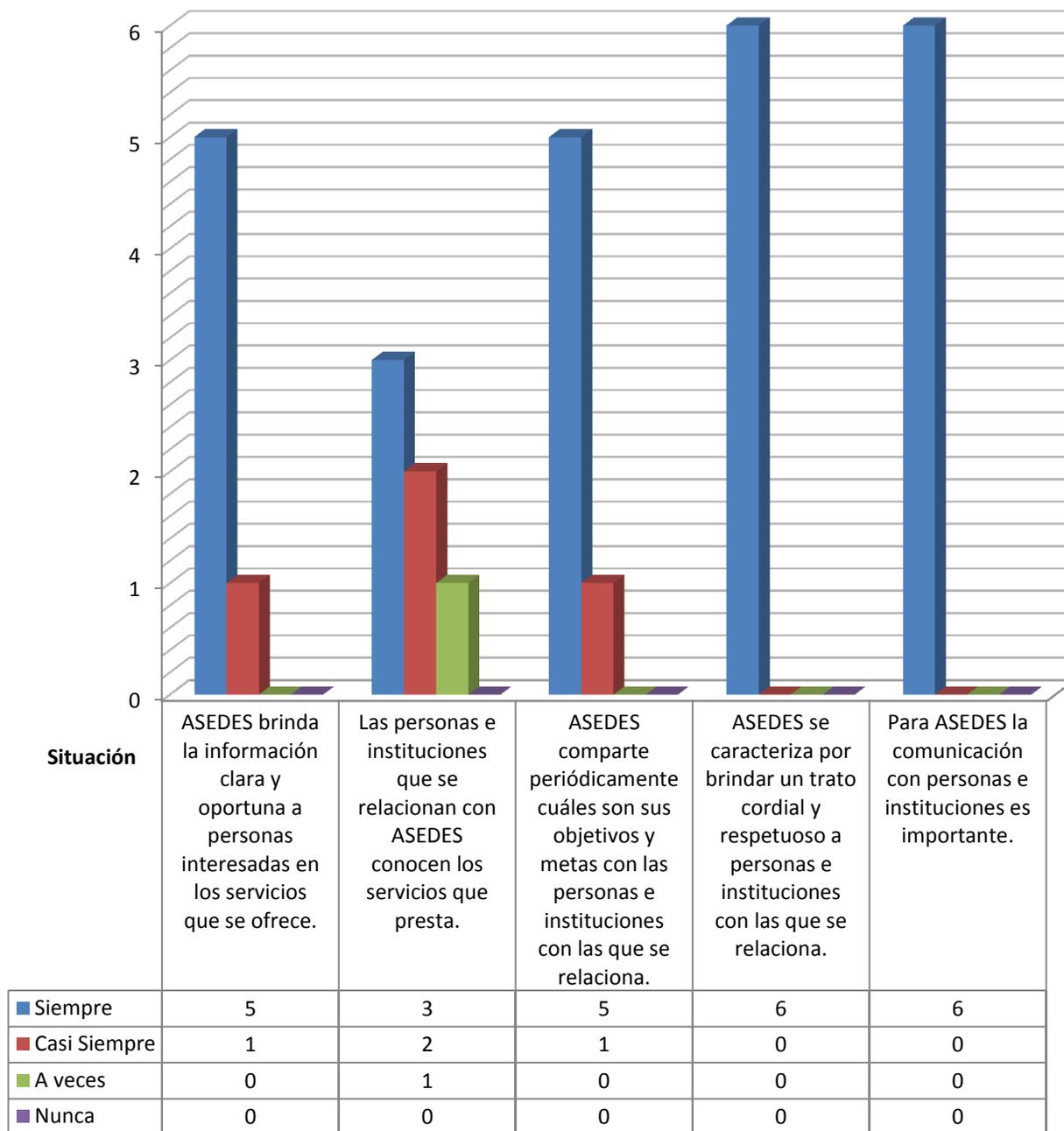
Por otro lado, la valoración de los beneficiarios respecto a la comunicación externa, en su mayoría; es que sí han recibido información comprensible, clara y oportuna respecto a la función de ASEDES y sus servicios. El 100% de los encuestados, coincide en que dicha información les ha sido proporcionada mediante un trato cordial y respetuoso por parte del personal. Al mismo tiempo, todos los encuestados perciben que para ASEDES la comunicación con cada uno de ellos es importante.

En cuanto a si han visto o escuchado mensajes sobre la discapacidad auditiva impulsados por ASEDES, tenemos un 11% indicando que no, un 86% indicando que sí y un 3% que no contestó a la pregunta. Finalmente, de los 35 encuestados, 34 indicaron estar satisfechos con el apoyo y servicio que reciben en ASEDES y 1 sola persona manifestó que no lo está.

Para mayor información consultar las gráficas 3, 4, 5 y 6 que se presentan.

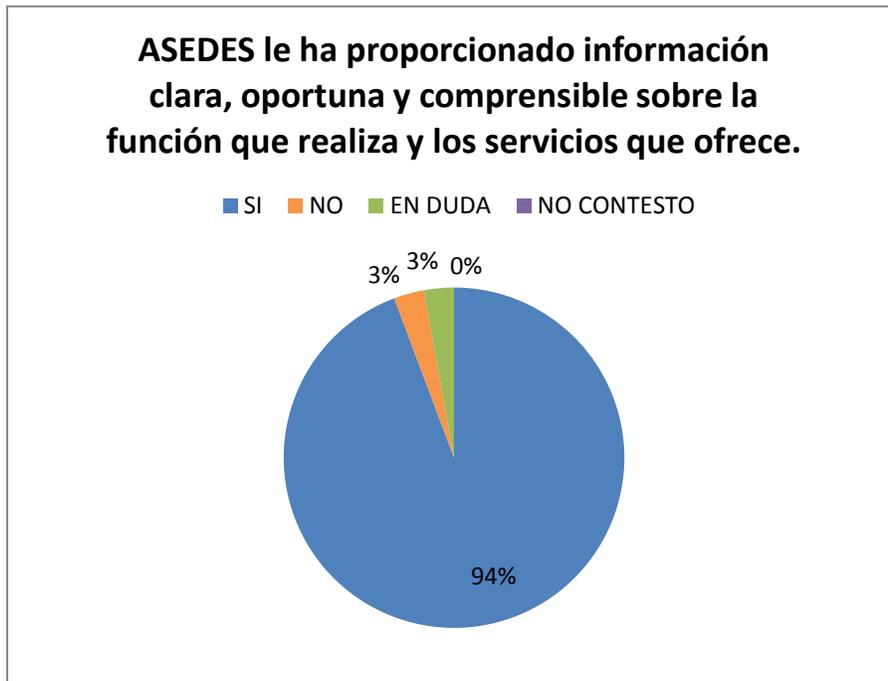
Gráfica 3: Resultados del Análisis de Comunicación Externa de ASEDES

Comunicación Externa



Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

Gráfica 4: Claridad de la Información



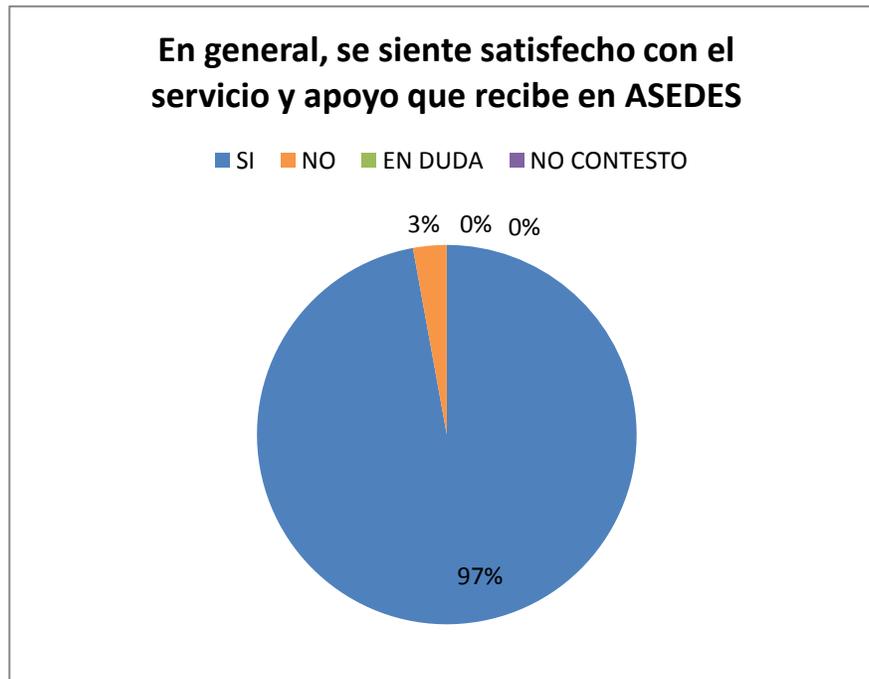
Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

Gráfica 5: Publicidad



Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

Gráfica 6: Satisfacción



Fuente: Diagnóstico de Comunicación Organizacional ASEDES, julio de 2015.

4.3 Análisis de la Identidad Corporativa

ASEDES posee una percepción sobre sí misma, ésta percepción incluye aspectos derivados de la historia y las diversas estrategias que ha impulsado para darse a conocer a lo largo de su trayectoria.

En la conferencia de prensa II Carrera Manos y Voz al Sonido, realizada el 19 de junio, los Directores de ASEDES, dieron a conocer la Asociación, indicando que ésta se caracteriza por trabajar en pro del discapacitado auditivo, brindándole las herramientas para que aprenda a comunicarse y valerse por sí mismo. (2015).

Partiendo de la identidad corporativa como el conjunto de características que distinguen a toda organización, permitiendo reconocerla y diferenciarla de las demás, Sanz de la Tajada (1994), podría decirse que ASEDES es una de las pocas instituciones sin fines de lucro, constituidas en Guatemala en el marco educativo y formativo de personas sordas.

Imagen 8: Conferencia de Prensa II Carrera Manos y Voz al Sonido



Fuente: Facebook Asociación Educativa para el Sordo ASEDES
<https://www.facebook.com/events/1643821589186059/?fref=ts>, junio 2015

ASEDES busca brindar atención integral a niños y jóvenes sordos y sus familias mediante diversas actividades, programas y servicios. Para ello estableció los Ejes de Trabajo 2015, que se han venido desarrollando desde el mes de Enero y que se mencionaron por primera vez en la sección 1.4 Actividades.

Figura 9: Ejes de Trabajo para el 2015



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Diagnóstico Situacional de ASEDES, junio 2015

4.3.1 Signos

Lingüístico: El nombre legal de la organización es Asociación Educativa para el Sordo ASEDES. El nombre que se promueve tanto interna, como externamente es el de ASEDES (nombre que abrevia y facilita la comunicación de una manera más corta y fácil de recordar). ASEDES es el nombre que aparece en todos los medios de comunicación impresos y digitales, así como en los diversos promocionales y materiales de mercadeo.

Icónico: El símbolo que se utiliza, se origina con base a la razón de ser de la institución y contiene elementos gráficos relacionados a la comunicación.

Figura 10: Logotipo ASEDES



Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

ASEDES: Siglas del nombre Asociación Educativa para el Sordo que se escribe bajo éstas, explicando lo que significan.

Guatemala: Se coloca para ubicar a ASEDES dentro del mapa a nivel internacional.

Mariposa: Es un ícono estilizado que está formado por unas orejas que al mismo tiempo forman un corazón, se plantea con el objetivo de connotar gráficamente que la esencia de ASEDES es enseñar con amor, para dar libertad a las personas

no oyentes, para que éstas, se puedan expresar y desarrollar libre, dentro de la sociedad y tratar de no depender de alguien más.

Manos: Uno de los elementos más importantes, ya que es la forma directa de la comunidad no oyente, para comunicarse. Están colocadas en esa posición para transmitir libertad a la persona no oyente ante la sociedad.

La composición de íconos propuesta en el logotipo de ASEDES puede ser utilizada como elemento visual gráfico siempre y cuando NO sean separadas las manos de la mariposa ya que es un elemento, que en su composición lleva un significado y al separar estos elementos automáticamente lo pierde.

Cromático: El logotipo de ASEDES busca un balance entre estética, funcionalidad e innovación a través de una imagen gráfica simple, práctica y adaptable.



Azul: Representa la tranquilidad, seguridad, lealtad y sabiduría. Se emplea en dos tonalidades, con el objetivo de dar la sensación de movimiento.



Verde: Representa la esperanza, armonía, crea un sentimiento de confort, calma y paz interior. De igual forma se maneja en dos tonalidades.



Naranja: Representa alegría, entusiasmo, ánimo y estímulo.

Figura 11: Pantones

COLORES PANTONE



Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

Para las siglas ASEDES, se utiliza una tipografía moderna, legible perteneciente a la familia de las Sans Serif; denominada: Harabara.

Figura 12: Tipografía

TIPOGRAFÍA DE LOGO



TIPOGRAFÍA:

Para las siglas ASEDES se sugiere utilizar una tipografía moderna, que pertenece a la familia de las Sans Serif, esto significa que no posee patines en sus bordes, por la razón que debe ser legible, se utilizaron mayúsculas por ser siglas y que abajo de las mismas, se explica claramente lo que significan.

Se consideró también colocar la palabra Guatemala, para ubicación a ASEDES dentro del mapa a nivel internacional.

NOMBRE DE LA TIPOGRAFÍA: Harabara®



NOTA:
Se sugiere la utilización de esta tipografía únicamente para las siglas y nombre que compone el logotipo. NO se recomienda utilizar en material institucional o publicitario para no caer en una monotonía tipográfica.

Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

Para la tipografía corporativa, se utilizan las siguientes:

CLEMENTE PDMA-BOLD

CLEMENTE PDMA-REGULAR

CLEMENTE PDMA-LIGHT

Ondas: Pueden incluirse como elementos complementarios en las diversas piezas gráficas, pues son parte de la Identidad de ASEDES. Su aplicación debe realizarse utilizando los colores del logotipo (azul, verde y naranja).

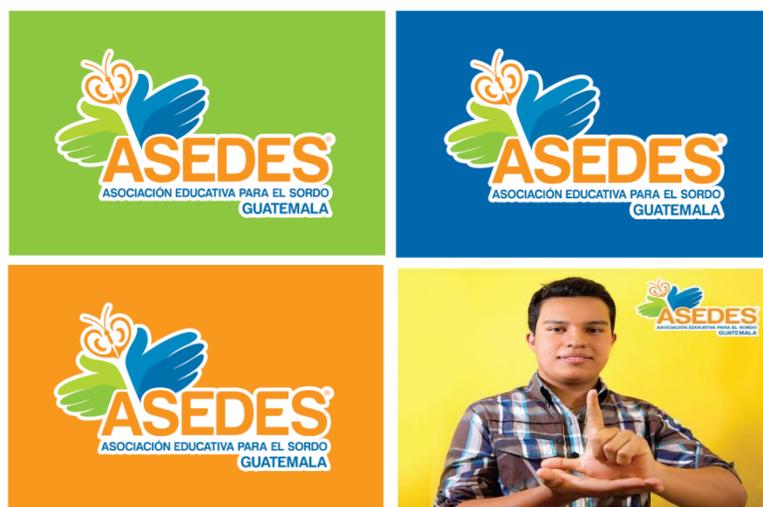
Figura 13: Ondas



Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

El logotipo puede presentarse sobre colores y fotografías siempre y cuando contenga su outline blanco, para que no se pierda y resalte.

Figura 14: Aplicaciones del logotipo sobre color



Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

Como se muestra a continuación, el logotipo también puede ser utilizado en versiones de blanco y negro.

Figura 15: Aplicaciones del logotipo sobre blanco y negro



Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

El logotipo de ASEDES posee una proporción que debe respetarse en todas sus versiones y aplicaciones. Así también se ha establecido una zona de protección, la cual debe permanecer libre de elementos que pudieran invadir el logotipo y ocasionar una mala apreciación.

Figura 16: Retícula y Protección



Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

El tamaño y transparencia del logotipo, también se encuentran establecidos; según imágenes a continuación:

Figura 17: Tamaño y Transparencia

TAMAÑO MÍNIMO DE LOGOTIPO



34

El tamaño mínimo del logotipo ASEDES se define como el menor tamaño al que puede ser reproducido, conservando su adecuada visibilidad. El tamaño mínimo será diferente según el soporte sea impreso o digital



4 cm

IMPRESO:

El tamaño mínimo del logotipo será de 4 centímetros de base por lo que de su altura



100 px.

DIGITAL:

El tamaño mínimo del logotipo será de 100 pixeles de base, por lo que de su altura

IMPORTANTE

Si se necesita utilizar el logotipo de Asedes más pequeño de los tamaños mínimos sugeridos, se hace la recomendación de eliminar el nombre y el país del logo para lograr que el logotipo siga siendo legible.



TRANSPARENCIA DE LOGOTIPO



38

TRANSPARENCIA 1:

Cuando el logotipo de ASEDES se utiliza como sello de agua sobre fondo blanco el porcentaje de transparencia a utilizar es 25% si lleva texto o fotografía sobre el mismo.



20%

TRANSPARENCIA 2:

Cuando el logotipo de ASEDES se utiliza como sello de agua sobre fondo blanco el porcentaje de transparencia a utilizar es 50% si NO lleva texto o fotografía sobre el mismo.



50%

Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

El logotipo de ASEDES asegura un reconocimiento y diferenciación de cualquier otra institución; refleja una personalidad propia por lo que no debe utilizarse distorsionadamente. A continuación se presentan algunos ejemplos del uso incorrecto del logotipo.

Figura 18: Uso incorrecto de Logotipo

USO INCORRECTO DE LOGOTIPO


36

| | |
|---|---|
|  <p>NO utilizar paleta de colores diferente a la propuesta</p> |  <p>NO cambiar de posición los iconos del logotipo</p> |
|  <p>NO crecer más el nombre y el país siempre guardar proporciones sugeridas</p> |  <p>NO crecer ninguno de los elementos del logotipo, siempre guardada proporciones sugeridas</p> |
|  <p>No utilizar la composición de los iconos por separado</p> |  <p>NO Utilizar el logotipo de ASEDES sin el nombre y país a menos que la medida sea menor a la mínima sugerida dentro de este manual</p> |
|  <p>NO utilizar el logotipo sobre fotografías sin su respectivo outline blanco</p> |  <p>NO se permite la distorsión de logo, si se necesita utilizar más pequeño, esto se hará a proporción</p> |

Fuente: Manual de Identidad Gráfica ASEDES, 2012.

4.3.2 Funciones

El hecho de que la Identidad Corporativa cumple con dos importantes funciones (Inmediata y Acumulativa) parte de los aportes realizados por varios expertos en Comunicación.

Costa (2004) indica que la función inmediata constituye básicamente en los esfuerzos por “hacer conocer” la institución y sus servicios, mientras que la función acumulativa tiene que ver con la construcción de la empresa en el imaginario mental de la sociedad.

En ASEDES se busca encontrar las formas y espacios para promover la Asociación, como una organización que ofrece diferentes servicios educativos y al mismo tiempo constituir un canal para informar respecto a la cultura sorda en Guatemala. Se espera que las comunicaciones que se realizan favorezcan el reconocimiento de la Asociación como una institución de apoyo para discapacitados auditivos. Constantemente se buscan las estrategias que puedan llevarse a cabo conforme a las necesidades que se requieren satisfacer, mediante el análisis y la toma de decisiones; factores imprescindibles.

Por ello el logotipo de Asedes, sus íconos, tipografía y colores característicos fueron creados con el objetivo de renovar e incrementar el posicionamiento de la marca ante el público. La propuesta que se maneja actualmente pretende “reflejar de forma gráfica la actividad de ASEDES en forma simple, práctica para que sea adaptable, consistente y memorable.” (Manual de Identidad Gráfica ASEDES, p. 3)

4.4 Análisis de la Imagen Corporativa

ASEDES, es reconocida como una de las pocas entidades en Guatemala, enfocadas en la educación del niño y joven sordo; para facilitar su inserción y productividad en la sociedad. Para ASEDES las acciones determinadas por el Ministerio de Educación y la DIGEESP constituyen una directriz a cumplir, son la base de su funcionamiento.

Todas las actividades que se realizan en ASEDES buscan una repercusión positiva en primer instancia para los niños y jóvenes sordos, en segunda para sus familias. Considera que el trabajo que realizan es muy importante para el desarrollo pleno de cada uno de ellos.

Los fondos con los que trabaja ASEDES, provienen no solo del pago por los servicios que ofrecen, sino de entidades extranjeras, donaciones y recaudaciones a través de diferentes actividades que se realizan. Por lo tanto, ASEDES es una institución que requiere del apoyo de voluntarios, entidades y personas con las que puede establecer relaciones estratégicas vinculadas a la educación y promoción de sus servicios.

Por ahora no hay ningún mecanismo establecido para evaluar el desarrollo de sus programas, ni instrumento alguno que facilite el obtener una retroalimentación de cómo ASEDES es percibida por beneficiarios y otras instituciones. Se sabe que existe un reconocimiento con base a la interacción y conversación con beneficiarios y algunos miembros cercanos a ASEDES.

Basados en los trabajos desarrollados por Scheinsohn, se determinan cuatro elementos fundamentales que conforman la imagen corporativa; aplicados al caso de ASEDES.

4.4.1. Realidad Corporativa:

La realidad corporativa encierra un conjunto de características, datos y hechos; reales y objetivos de la institución y sus circunstancias. Scheinsohn (1998).

La realidad corporativa en ASEDES se fundamenta en aspectos básicos tales como su misión, su visión, sus valores y su estructura organizacional, entre otros. Esta realidad también está representada (más concretamente) por otros factores que en conjunto, constituyen lo que ASEDES actualmente es; acá podrían mencionarse: sus instalaciones, los recursos humanos y materiales con los que cuenta y las situaciones y experiencias que se viven diariamente.

ASEDES anhela, sueña con una Guatemala en la que exista una comunidad sorda plena, productiva y activamente integrada. Enfoca sus esfuerzos en trabajar en pro del discapacitado auditivo mediante el desarrollo y fortalecimiento de herramientas educativas destinadas para el efecto.

Los mensajes que utiliza ASEDES para transmitir su misión y su imagen son: “Rompiendo las barreras del silencio” o “Ponte en mis oídos”. Estos mensajes pueden considerarse como slogans que generalmente acompañan las comunicaciones realizadas por ASEDES para difusión tanto interna como externa.

ASEDES hace uso de herramientas virtuales, que permiten mostrar a la Asociación como una entidad presente en la web. Actualmente ASEDES cuenta con un sitio en internet www.asedesguatemala.org en el que ofrece información de la Asociación y sus servicios.

Imagen 9: Página web Asociación Educativa para el sordo ASEDES



Fuente: www.asedesguatemala.org, julio 2015

En redes sociales puede encontrarse en:



www.facebook.com/asedesguatemala

Esta es la red social en que ASEDES muestra mayor movimiento e interacción con el público. Actualmente, cuenta con 9,675 likes.⁷



www.twitter.com/asedesguatemala

ASEDES se unió a Twitter en octubre de 2012, hoy por hoy cuenta con 178 seguidores⁸.



www.youtube.com/user/asedesguatemala

Este canal cuenta con 38 suscriptores⁹. ASEDES publicó por última vez un video, aproximadamente hace dos años.

Imagen 10: Facebook Asociación Educativa para el sordo ASEDES



Fuente: <http://asedesguatemala.org>, julio 2015

⁷ Dato al 10 de julio de 2015.

⁸ Idem

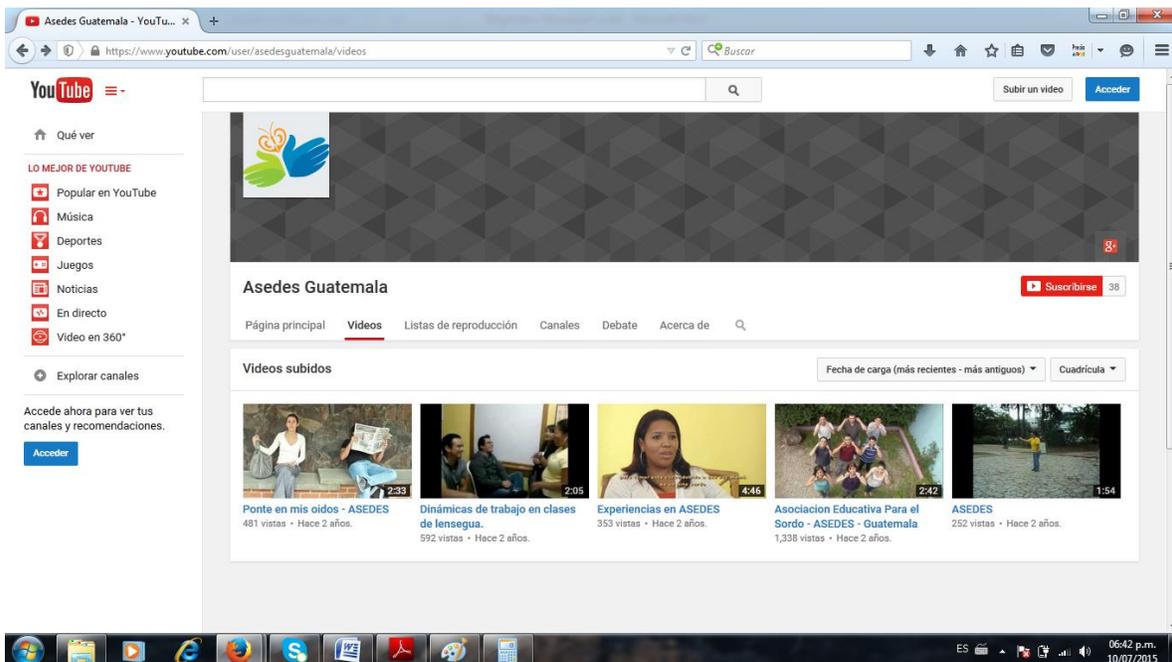
⁹ Idem

Imagen 11: Twitter Asociación Educativa para el sordo ASEDES



Fuente: <https://twitter.com/asedesguatemala>, julio 2015

Imagen 12: Canal de Youtube Asociación Educativa para el sordo ASEDES



Fuente: <https://www.youtube.com/user/asedesguatemala>, julio 2015

El correo electrónico disponible para que cualquier persona pueda comunicarse y solicitar mayor información es: info@asedesguatemala.org

4.4.2. Cultura Corporativa:

Constituye la dinámica que se desarrolla y experimenta dentro de la institución, conlleva el patrón de comportamientos que se genera a partir de las interacciones sociales. Scheinsohn (1998).

En ASEDES los colaboradores se perciben identificados con el proyecto. Se muestran positivos, amables y comprometidos con la misión y la visión de la Asociación. Existe un ambiente fraternal, de confianza e inclusive de amistad; esto se debe a que la parte interna, la conforman un grupo pequeño de personas.

En cuanto a los voluntarios, esta situación difiere un poco. "...al menos al equipo de voluntarios, pues sus horarios de actividades muchas veces se traslapan, nosotros manejamos alrededor de 10 voluntarios; sin embargo, no llegan simultáneamente, pienso que una forma más eficaz de trasladar la información es por escrito ya sea por medio de correo electrónico, memo o bien personalmente, pero como le repito es una tarea ardua que hemos tratado de coordinar en el pasado y que sin embargo no se ha logrado, es uno de los temas de comunicación que urgimos para ASEDES pues muchas veces el voluntario no comprende en realidad qué es la tarea voluntaria y no adquiere el nivel de compromiso deseado." Alain de León entrevista el 28 de mayo de 2015.

4.4.3. Identidad Corporativa:

El fenómeno de la Identidad Corporativa incluye gran parte de la historia de la institución de una manera resumida. En este punto convergen tres etapas por las que ésta ha atravesado: lo que era (cuando surgió), lo que ha sido y lo que es. Scheinsohn (1998).

ASEDES ha decidido ser una institución que promueve, a través de herramientas educativas; la formación y el desarrollo pleno del discapacitado auditivo. Es una institución que busca la igualdad de oportunidades entre la comunidad sorda y las personas sin discapacidad alguna.

Su enfoque es netamente educativo y se caracterizan por la aplicación de un sistema bilingüe-bicultural, que se basa en la filosofía de que:

1. El desarrollo de una persona y su integración a la sociedad dependen del uso del lenguaje predominante.
2. El lenguaje predominante es oral y escrito.
3. El lenguaje oral se aprende espontáneamente por medio del oído.
4. Las personas sordas pueden aprender el lenguaje oral de manera no espontánea.
5. El aprendizaje no espontáneo de un lenguaje oral requiere del uso de otro lenguaje (Lenguaje de señas guatemalteco).

4.4.4. Comunicación Corporativa:

El proceso denominado Comunicación Corporativa, se circunscribe a todas las acciones concretas que se efectúan en una institución, para la emisión de información. Scheinsohn (1998).

En ASEDES la comunicación se realiza en forma verbal y escrita. La comunicación verbal, generalmente va acompañada del lenguaje de señas, ya que es una de las principales herramientas de comunicación, que se utiliza tanto a nivel interno como externo. La lectura de labios, también es un mecanismo que se utiliza por quienes lo manejan y que resulta un componente importante para la asertividad del proceso.

La comunicación interna en ASEDES, se caracteriza por favorecer tanto las actividades diarias, como el progreso de los niños y jóvenes beneficiarios, ya que permite dar seguimiento a cada caso particular. En cuanto a la comunicación externa, es percibida por la mayoría del personal interno como “efectiva” aunque al mismo tiempo la refieren como un área de mejora.

Se menciona la falta de tiempo y de personal específico, dedicado a la atención y resolución de las comunicaciones externas que se reciben.

4.5 Comunicación en Crisis

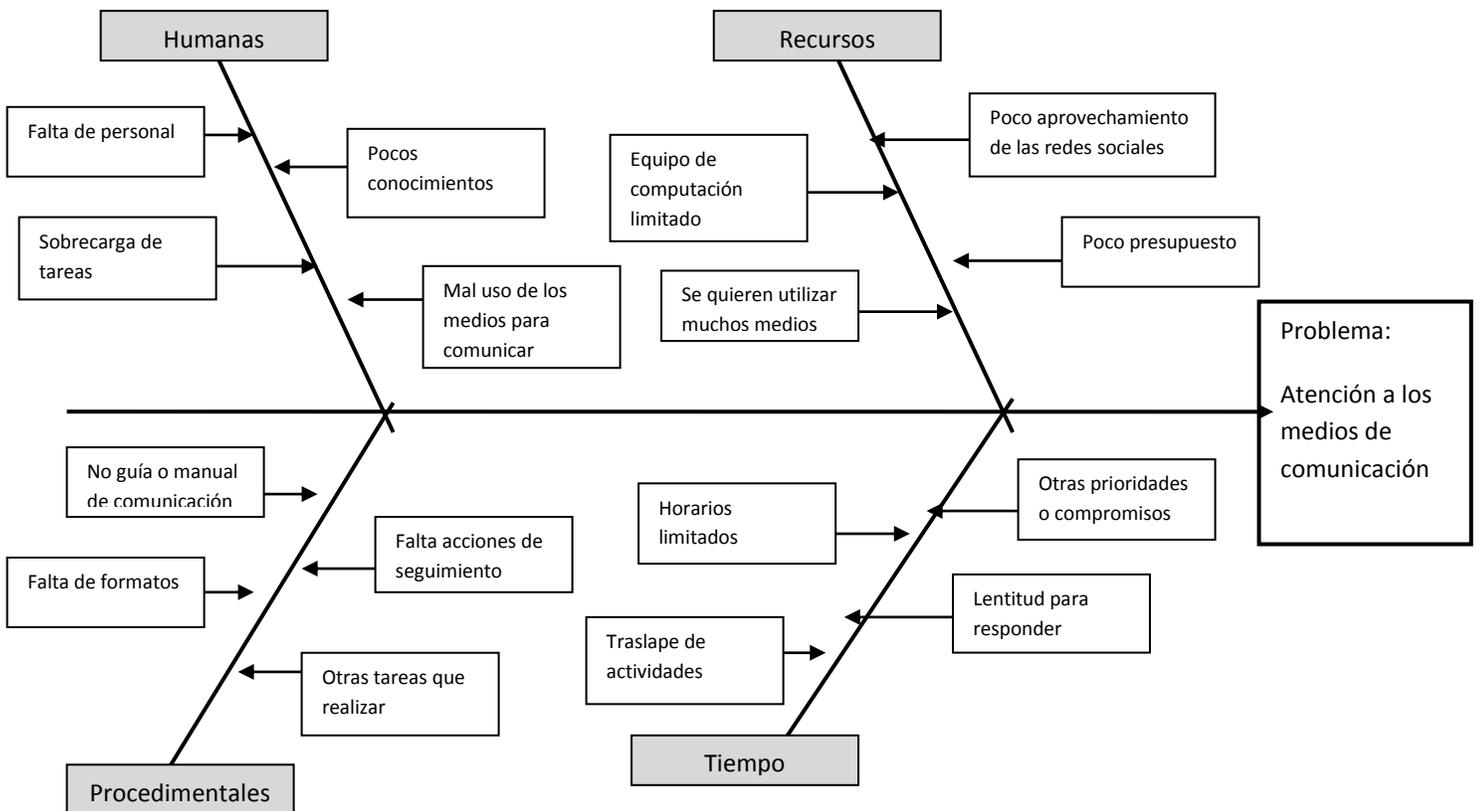
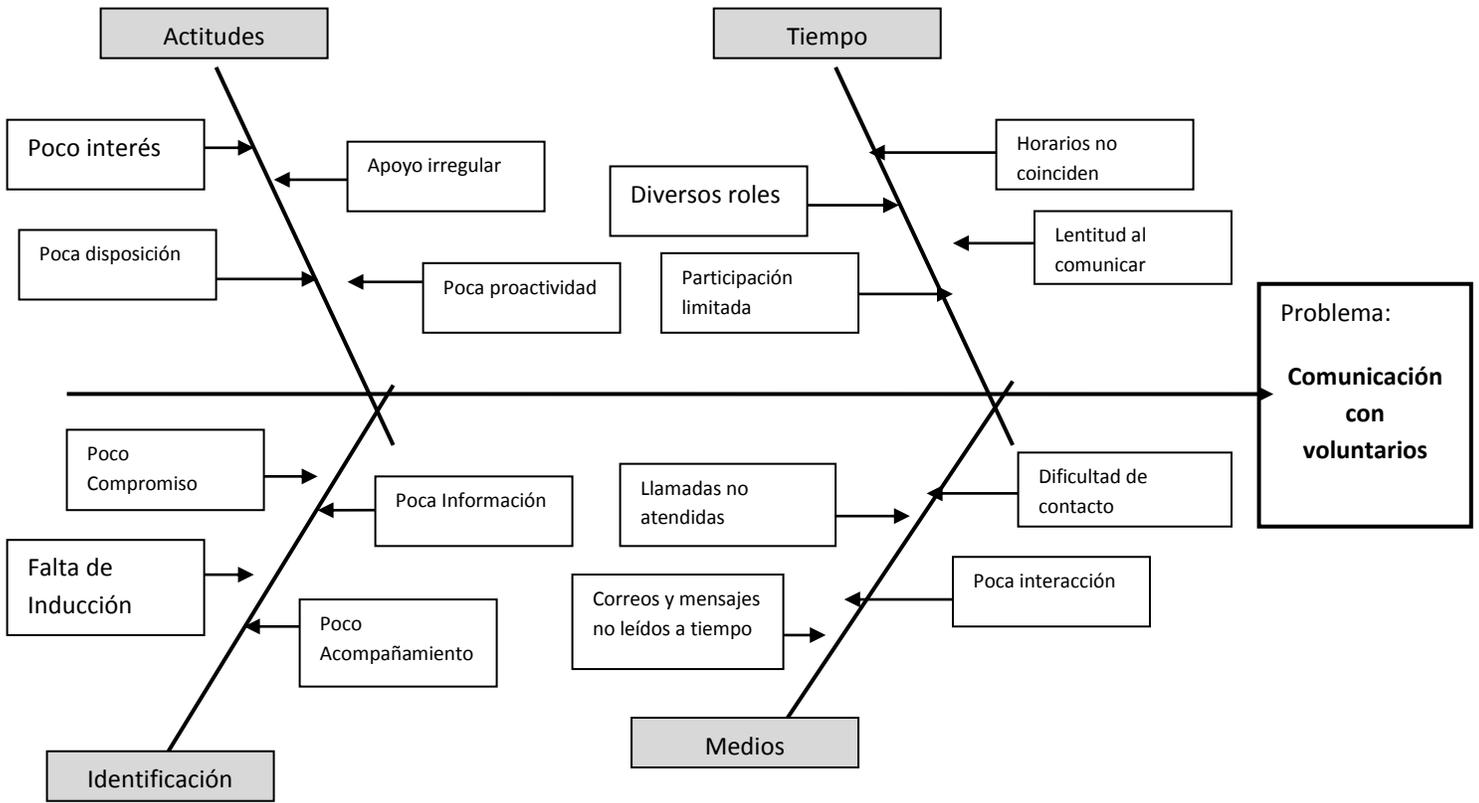
Según lo indicado por la Directora, Licda. Niurka Bendfelt; no existe un plan establecido que determine el procedimiento a seguir en caso de una crisis de comunicación. “No informamos temas de ASEDES fuera de, sino tratamos de buscar soluciones dentro de ASEDES”. Indicó.

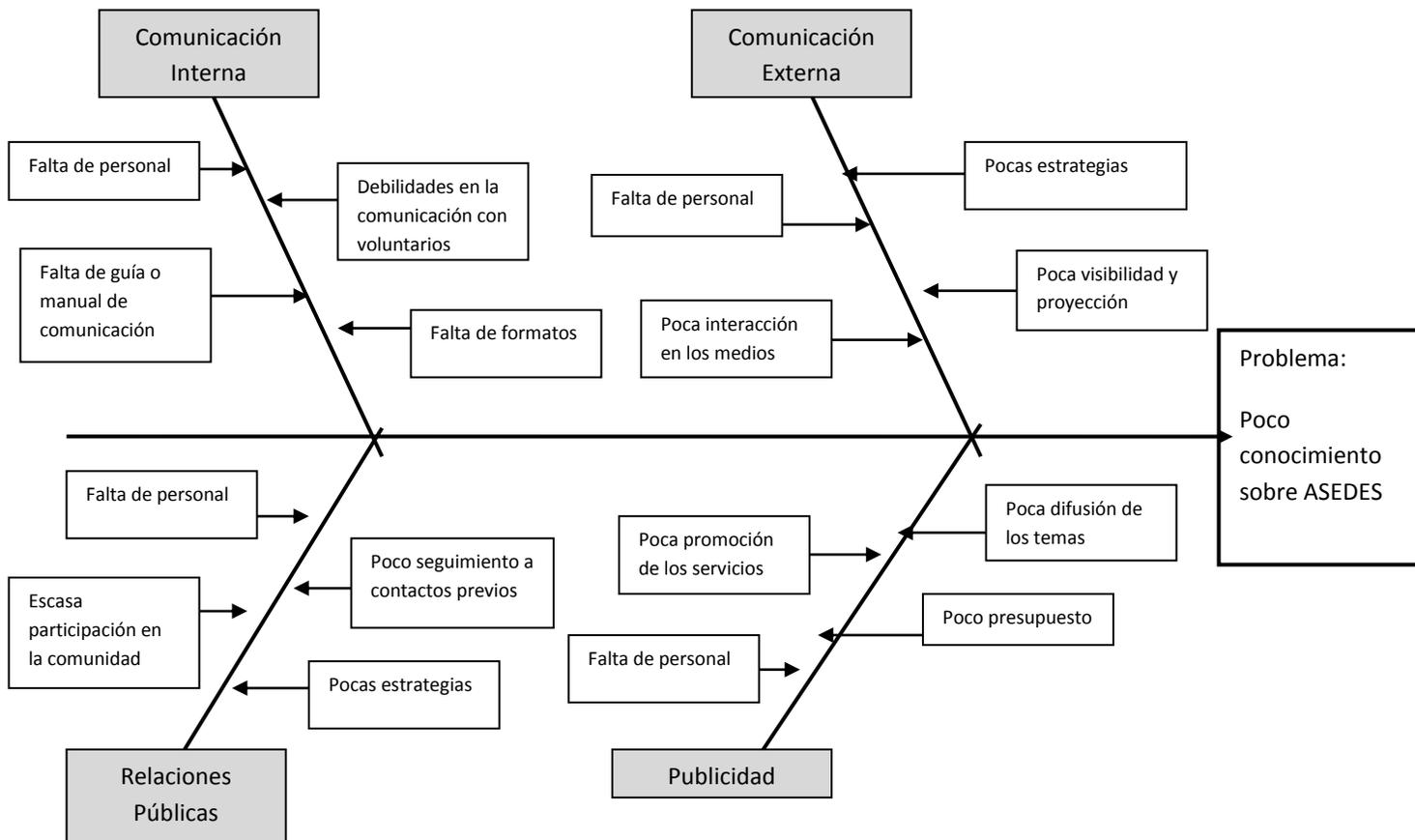
4.6 Diagrama de Ishikawa

También conocido como diagrama de espinas, o diagrama de pescado. Es útil para visualizar y organizar de forma creativa y comprensible las relaciones de causa y efecto de un problema.

Al aplicar esta herramienta de análisis en conjunto con la del árbol de problemas, que también se utilizó con el mismo propósito; permitió comprobar las situaciones problemáticas. Se realizaron diversos diagramas a fin de identificar y diferenciar problemas generales, de problemas más específicos. Inclusive, se pudo detectar que situaciones no eran un problema en sí; sino un problema ocasionado a raíz de un problema mayor.

A continuación se muestran los tres diagramas finales creados a partir de la ejecución de este ejercicio.





4.7 FODA

El FODA es una herramienta clásica que se emplea en la Administración, consiste en un cuadro en el que se resumen las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la situación que enfrenta una empresa. El uso del análisis FODA, permite definir el curso de acción, la estrategia y las decisiones a tomar, con base a un diagnóstico, tanto interno como externo.

Para el caso específico de ASEDES, el análisis FODA se realizó en relación a la información obtenida a través de:

1. Observación directa
2. Revisión Documental
3. Encuestas a nivel interno y externo.
4. Comunicación con la Dirección

En cuanto a las **Fortalezas** (situaciones favorables) se han identificado las siguientes: Cuenta con ejes de trabajo definidos, una presentación de inducción y un manual de entidad gráfica. Además se realizan reuniones semanales a nivel interno. En cuanto al personal, éste; se encuentra comprometido y capacitado. Se caracteriza por brindar un buen servicio y existe confianza entre ellos y la Dirección al momento de comunicarse.

Las **Debilidades** (carencias y limitaciones) que precisan atenderse son que ASEDES no cuenta con un plan de comunicación institucional, tampoco hay una persona que se ocupe de gestionar la comunicación. Otros factores son que existe mucha dificultad para reunirse con voluntarios y lograr que participen activamente. En cuanto a las herramientas de comunicación (internas y externas) no están siendo aprovechadas.

Dar a conocer la Asociación, sus objetivos, programas y servicios; fomentar las Relaciones Públicas para crear vínculos o alianzas estratégicas; son las principales **Oportunidades** (situaciones factibles de implementarse) identificadas hasta el momento y que pueden mejorarse. El internet, las redes sociales y el facilitar charlas, también se consideran opciones a incluir. Además, se ha logrado obtener una buena reputación de los programas y servicios que presta, el logotipo de la Asociación es reconocido.

Factores fuera del alcance humano, tales como desastres naturales; así como la falta de fondos económicos, el desinterés del público y la situación política y económica del país, pueden percibirse como las principales **Amenazas** (situaciones desfavorables) que ASEDES podría tener que enfrentar.

A continuación se presenta el cuadro de análisis FODA. Se muestran tanto las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, como las alternativas identificadas entre fortalezas y oportunidades, debilidades y oportunidades, fortalezas y amenazas y debilidades y amenazas.

Tabla 3: Análisis FODA Asociación Educativa para el sordo ASEDES.

| | | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|---|--|
| | | INTERNO | <p>F1 – Cuenta con ejes de trabajo definidos.</p> <p>F2 – Cuenta con una presentación de inducción.</p> <p>F3 – Cuenta con un manual de entidad gráfica.</p> <p>F4- Realizan reuniones semanales a nivel interno.</p> <p>F5- El personal se encuentra comprometido con la Asociación.</p> <p>F6- El personal posee los conocimientos y experiencia para desempeñarse en sus áreas.</p> <p>F7- El personal posee actitud de servicio.</p> <p>F8- El personal tiene confianza al relacionarse entre sí y con la Dirección.</p> |
| | | OPORTUNIDADES | DEBILIDADES / Oportunidades |
| | | <p>O1- Dar a conocer la ASEDES, sus objetivos, programas y servicios.</p> <p>O2- Fomentar las Relaciones Públicas para crear vínculos con personas e instituciones que apoyen y se interesen en establecer alianzas con ASEDES.</p> <p>O3- Existe una buena reputación de los programas y servicios que presta.</p> <p>O4- El signo icónico (símbolo) está presente en la mente de los beneficiarios.</p> <p>O5- Incrementar el uso de internet y redes sociales.</p> <p>O6- Facilitar charlas motivacionales e informativas.</p> | <p>F1, F2, F3, O1, O4, O5 ASEDES cuenta con una base definida y medios para fortalecer su imagen y ampliar su cobertura.</p> <p>F4, F5, F6, F7, F8, O2, O3, O6 El recurso humano es clave, se mantiene informado y comprometido, pueden ejercer el rol de comunicadores.</p> |
| | | AMENAZAS | DEBILIDADES / Amenazas |
| | | <p>A1- Falta de fondos económicos.</p> <p>A2- Poco interés de los diferentes públicos externos en participar con ASEDES.</p> <p>A3-Situación económica del país.</p> <p>A4- Situación política del país.</p> <p>A5- Fenómenos naturales</p> | <p>F1, A3, A4, A5 Los programas y servicios que se desprenden de los ejes deben ser flexibles y manejables ante situaciones críticas.</p> <p>F4, F5, F6, F7, F8, A1, A2 La disposición y actitud del personal de ASEDES permitirá encontrar propuestas para recaudar fondos y ganar interés.</p> |

Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

4.7 Análisis y pronóstico de la situación

4.7.1 Alternativas entre fortalezas y oportunidades

F1, F2, F3, O1, O4, O5

ASEDES cuenta con una base definida conformada por ejes de trabajo establecidos, visión, misión y filosofía, entre otros. Esta plataforma en conjunto con el uso de medios de comunicación a nivel interno y externo, así como herramientas desarrolladas (presentación de inducción y manual de identidad gráfica); pueden emplearse con el fin de fortalecer la imagen institucional. Al mismo tiempo, si se hacen uso de varios medios y no solo uno, se puede llegar a más personas y ampliar la cobertura.

F4, F5, F6, F7, F8, O2, O3, O6

El recurso humano es clave en toda institución. En ASEDES el personal, se mantiene informado, gracias a las reuniones que se realizan con periodicidad y a la apertura que existe para comunicarse, transmitida por la Dirección. Además se encuentra comprometido con la Asociación por lo que cada miembro, puede y debe en ausencia de un profesional, ejercer el rol de comunicador.

4.7.2 Alternativas entre debilidades y oportunidades

D1, D2, O1, O2, O3, O4

Desarrollar un plan de comunicación institucional a cargo de una persona profesional, que sea responsable de gestionar el proceso de comunicación, permitirá fortalecer las relaciones públicas, fortalecer el vínculo con otras instituciones y promover la Asociación.

D3, D4, D5, O5, O6

Aprovechar al máximo el uso de medios de comunicación internos y externos, favorecerá la presencia y reconocimiento de ASEDES en ambos niveles. Para ello

es necesario retomar el uso de las herramientas que anteriormente se habían implementado. Por otro lado, desarrollar y probar nuevas formas para que se realice la comunicación dentro y fuera de ASEDES.

4.7.3 Alternativas entre fortalezas y amenazas

F1, A3, A4, A5

Los programas y servicios que se desprenden de los ejes de trabajo establecidos deben ser flexibles. En caso de cualquier situación crítica que se suscite se debe considerar diversas opciones, lo cual implica que las actividades y programaciones deben ser manejables para que puedan ajustarse en estos casos.

F4, F5, F6, F7, F8, A1, A2

La disposición y actitud del personal de ASEDES, son factores significativos que facilitarían el trabajo en equipo y el análisis de situaciones conflictivas. Permitirán una comunicación que permitirá reunir ideas creativas que se transformen en propuestas para recaudar fondos y ganar el interés de la comunidad.

4.7.4 Alternativas entre debilidades y amenazas

D1, D2, A3, A4, A5

Como parte del plan de comunicación organizacional, incluir el desarrollo de un plan específico para el tema de comunicación de crisis. Difundir ambos documentos entre el personal de ASEDES para que sepan cómo actuar y apoyar en momentos difíciles para la Asociación.

D3, D4, D5, A1, A2

Las herramientas y medios de comunicación que se utilicen en ASEDES deben aprovecharse al máximo, puesto que serán mecanismos útiles para involucrar al personal en el análisis y solución de situaciones difíciles.

4.8 Factores influyentes directos e indirectos

4.8.1 Factores directos

El personal constituye uno de los factores que influye de manera directa en los procesos comunicacionales de ASEDES. Otro factor primordial está representado por el uso de las redes sociales, la página web y el correo de información; ya que la forma en que se administran puede beneficiar o afectar el desarrollo de las actividades dentro de la Asociación. La calidad de la información que se maneja y brinda a los beneficiarios y la accesibilidad en tiempo oportuno también están relacionados.

4.8.2 Factores indirectos

En este grupo se consideran todos aquellos elementos cuyo control está fuera de las manos de ASEDES, pero que, sin embargo, pudieran influir en su bienestar. Un factor podría ser la falta de seguridad en el perímetro del sector, que pudiera implicar violencia. En un marco más amplio las cuestiones sociopolíticas y económicas que actualmente se viven en el país, en algún momento podrían causar interferencias en la labor de ASEDES; en temas de educación y salud por ejemplo.

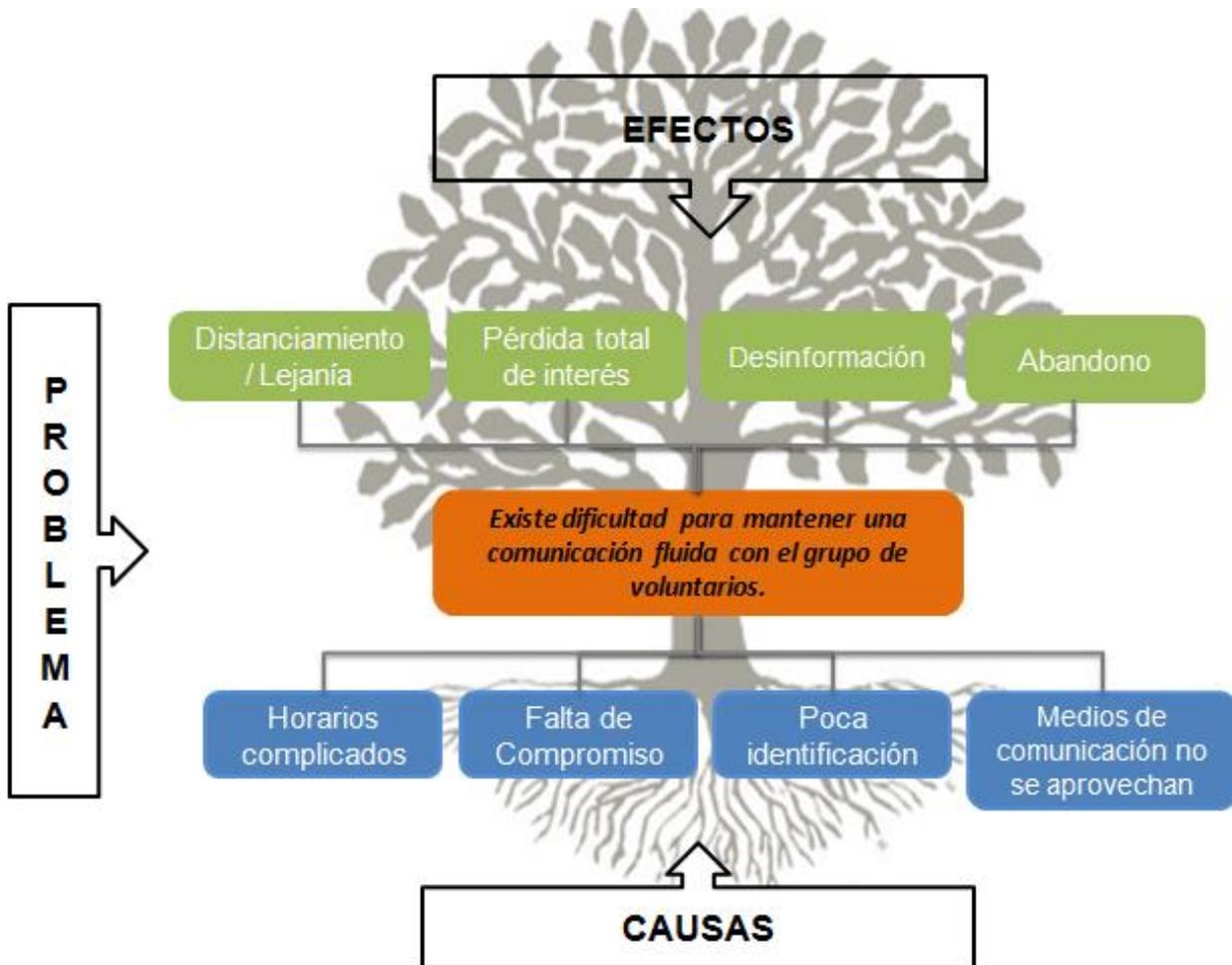
4.9 Árbol de problemas:

Al igual que el Diagrama de Ishikawa, el “árbol de problemas” es otra herramienta que busca presentar de manera gráfica las relaciones de causa y efecto al analizar un hecho concreto.

Se han identificado tres problemas principales, por medio de la observación y de la interacción con la Dirección de ASEDES. Se presenta cada uno, sus posibles causas y sus consecuencias.

Problema No. 1

“Existe dificultad para mantener una comunicación fluida con el grupo de voluntarios”.



Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

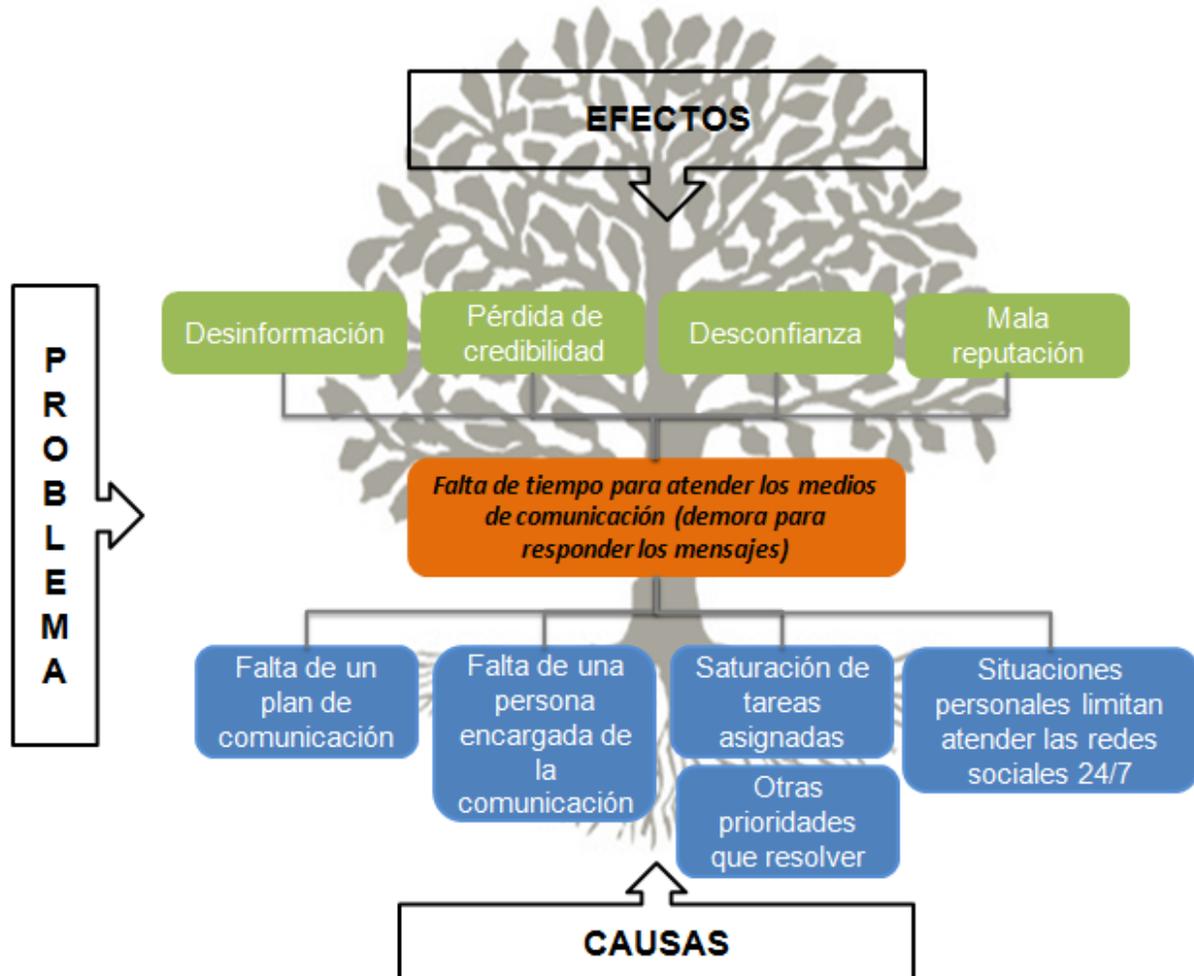
Tipo de Problema: Comunicación Interna

Nivel de Importancia: 1

Motivo: La parte interna se encuentra debilitada y ello beneficia que existe cierta deficiencia en el proceso de comunicación al exterior, ya que la participación que ASEDES recibe actualmente por parte de los voluntarios no cumple con las expectativas. Se requiere mayor apoyo e involucramiento.

Problema No. 2

“Falta de tiempo para atender los medios de comunicación (demora para responder los mensajes)”.



Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

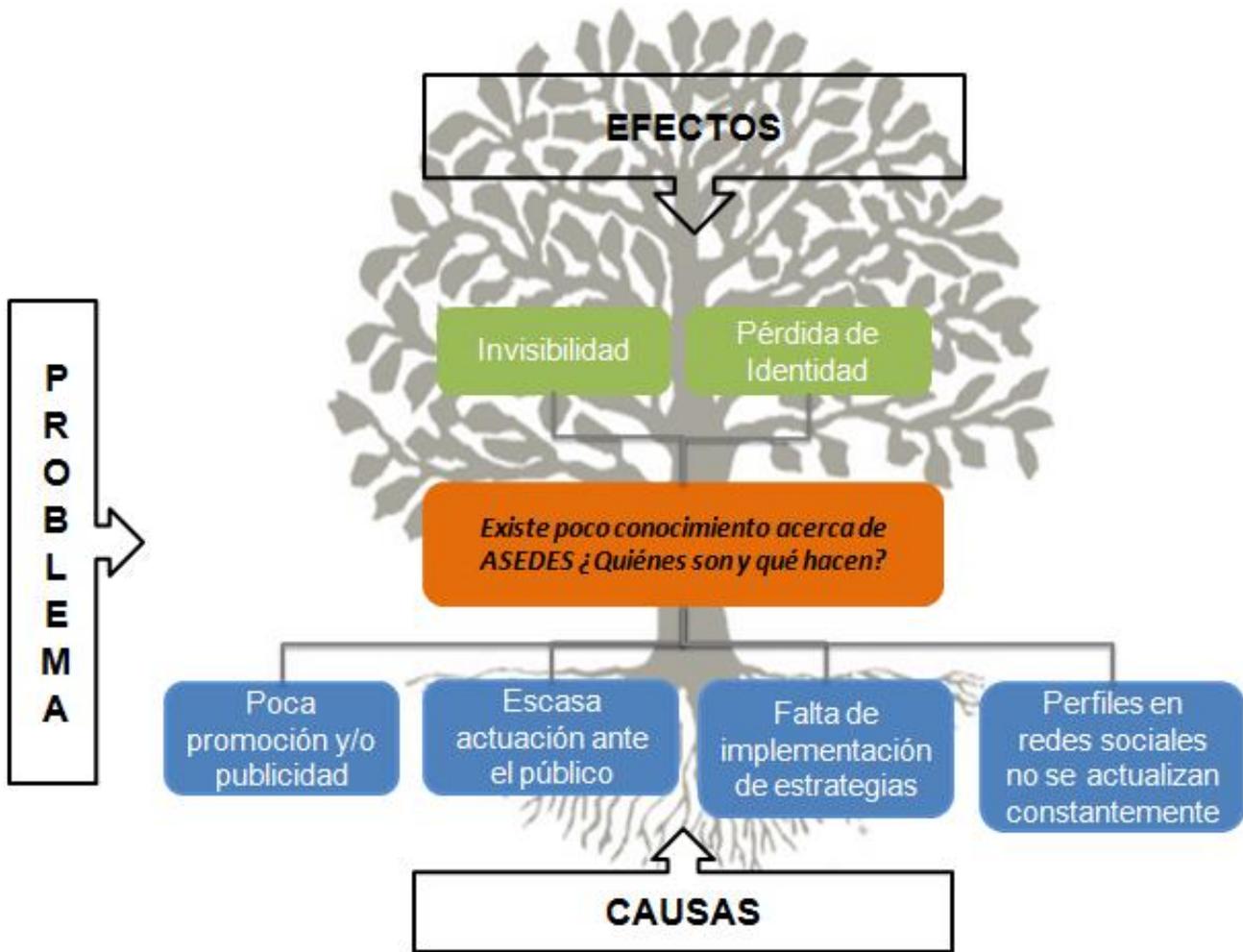
Tipo de Problema: Comunicación Externa

Nivel de Importancia: 2

Motivo: Se requiere en primera instancia fortalecer el proceso de comunicación interno, para posteriormente atender las dificultades comunicacionales que surgen a nivel externo. La situación del interior, generalmente puede reflejarse y percibirse externamente y por ello se debe comenzar por dentro.

Problema No. 3

“Existe poco conocimiento acerca de ASEDES ¿Quiénes son y qué hacen?”.



Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

Tipo de Problema: Comunicación Externa

Nivel de Importancia: 3

Motivo: Este problema puede resolverse en parte o disminuir significativamente, al solucionar los primeros dos. Resolverlo será un proceso que requerirá tiempo, mucho esfuerzo y compromiso de todos en ASEDES. Por otro lado demandará creatividad, constancia y audacia en los mecanismos que se establezcan para la mejora (estrategias).

4.10 Determinación de prioridades comunicacionales

La descripción detallada con base a la identificación de problemas, se muestra en la Tabla No. 3 “Prioridades Comunicacionales”. La tabla presenta en tres columnas: el problema, las posibles soluciones y las funciones de la comunicación que sirven de fundamento.

Tabla 3: Prioridades Comunicacionales

| COMUNICACIÓN INTERNA | | | |
|----------------------|--|---|--|
| No. | Problema | Posible Solución | Funciones relacionadas |
| 1 | <i>“Existe dificultad para mantener una comunicación fluida con el grupo de voluntarios”.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los medios que actualmente se emplean y establecer los canales funcionales para la comunicación. • Fortalecer el contenido de los mensajes que se transmiten. • Considerar la implementación de nuevas herramientas. | Referencial Connotativa Fáctica Metalingüística |
| COMUNICACIÓN EXTERNA | | | |
| No. | Problema | Posible Solución | Funciones relacionadas |
| 1 | <i>“Falta de tiempo para atender los medios de comunicación (demora para responder los mensajes)”.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Requerir un voluntario experto en el tema de comunicación. • Crear el perfil de puesto específico del comunicador. • Desarrollar un Manual de Comunicación base para la elaboración de plan. | Connotativa Fáctica Referencial Metalingüística |
| 2 | <i>“Existe poco conocimiento acerca de ASEDES ¿Quiénes son y qué hacen?”.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Buscar espacios para dar a conocer ASEDES en medios de comunicación e instituciones ligadas a la salud y educación. • Ofrecer entrevistas, facilitar charlas informativas y/o motivacionales. • Desarrollar una campaña de sensibilización con el apoyo de patrocinios. | Emotiva Retórica Metalingüística Poética |

Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

4.11 Propuesta de soluciones

4.11.1 Posibles soluciones

A continuación se presenta un esquema que permite clasificar los productos tangibles ante las posibles soluciones de los problemas. La tabla No. 4 “Soluciones y Productos” presenta en dos columnas: las posibles soluciones y los productos por problema.

Tabla 5: Soluciones y Productos

| Problema No. 1 “Existe dificultad para mantener una comunicación fluida con el grupo de voluntarios”. | |
|---|---|
| Soluciones | Productos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los medios que actualmente se emplean y establecer los canales funcionales para la comunicación. • Fortalecer el contenido de los mensajes que se transmiten. • Considerar la implementación de nuevas herramientas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación móvil ASEDES App |
| Problema No. 2 “Falta de tiempo para atender los medios de comunicación (demora para responder los mensajes)”. | |
| Soluciones | Productos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Requerir un voluntario experto en el tema de comunicación. • Crear el perfil de puesto específico del comunicador. • Desarrollar un Manual de Comunicación base para la elaboración de plan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria para voluntario en comunicación 2. Desarrollar un perfil de puesto 3. Crear un Manual de Comunicación |
| Problema No. 3 “Existe poco conocimiento acerca de ASEDES ¿Quiénes son y qué hacen?”. | |
| Soluciones | Productos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Buscar espacios para dar a conocer ASEDES en medios de comunicación e instituciones ligadas a la salud y educación. • Ofrecer entrevistas, facilitar charlas informativas y/o motivacionales. • Desarrollar una campaña de sensibilización con el apoyo de patrocinios. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mailings informativos 2. Trifoliales informativos de cada uno de los programas y servicios |

Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

4.11.2 Funciones de la comunicación

En el proceso de comunicación, cada uno de los elementos interventores definen un código o función. También son llamadas funciones del lenguaje y son útiles para el estudio de las comunicaciones. Estas funciones se explican de la siguiente manera:

Tabla 6: Funciones de la Comunicación

| Función | Descripción | Vinculación con ASEDES |
|----------------------------|---|---|
| Referencial o Cognoscitiva | Aporta información real, verídica y objetiva. | La información manejada y distribuida se respalda en el conocimiento y experiencia de ASEDES y su personal. |
| Emotiva o Expresiva | Se enfoca en la actitud y expresión manifestada por el emisor. Transmite sentimientos y emociones inconscientes. | La emocionalidad tanto de los niños y jóvenes beneficiarios y sus familias; así como la de colaboradores y voluntarios es importante en ASEDES. |
| Connotativa o Conmitiva | Los mensajes de la comunicación se anuncian imperativamente y generalmente se apoya en componentes gráficos. | El impacto en redes sociales y con el público externo se busca mediante material de apoyo y publicaciones creativas. |
| Fáctica o de Implicación | Pone especial atención en el contacto que se da entre emisor y receptor mediante el lenguaje, la forma en que el acto comunicativo se desarrolla y el vínculo que se establece. | La comunicación en ASEDES busca siempre ser de doble vía. Se espera que sea constante, eficiente y que promueva una relación satisfactoria y de compromiso. |
| Poética o Estética | Encierra prácticamente los elementos creativos que surgen o acompañan el mensaje que se transmite durante la comunicación. | El proceso de comunicación en ASEDES se refuerza con imágenes, gestos, mímicas y cualquier elemento creativo que permita transmitir mejor los mensajes. |
| Metalingüística | Se centra en los códigos de lenguaje que se emplean en el proceso comunicativo y que hacen que los mensajes sean comprensibles. | Es vital en ASEDES, puesto que las expresiones faciales y el uso de lenguaje de señas; acompañan casi en un 100% la comunicación que se desarrolla. |
| Retórica | Observa la comunicación desde el punto de vista unidireccional, en que los mensajes se emiten y llegan al receptor. | Aplica a nivel de la comunicación externa, principalmente, ya que, ASEDES busca transmitir información y causar una reacción en quienes reciben los mensajes. |

Fuente: Elaboración propia en el marco del diagnóstico comunicacional, julio 2015.

Capítulo 5: Estrategia de comunicación organizacional

5.1 Justificación

El diagnóstico situacional y comunicacional, realizado en Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, sienta las bases para la definición de la estrategia de comunicación organizacional. Ello mediante el análisis de los resultados obtenidos a través de la serie de instrumentos aplicados tales como encuestas, cuestionarios, análisis FODA y árbol de problemas.

ASEDES, es una institución no lucrativa que requiere de reconocimiento e identificación en la sociedad guatemalteca, principalmente en la comunidad sorda del país. En sus inicios, ASEDES contó con alrededor de tres personas apoyando su desarrollo, incluyendo a su fundadora, Niurka Bendfelt. En la actualidad, ASEDES cuenta con un equipo de veinte colaboradores y voluntarios. Es importante recordar que este número varía de acuerdo al número de colaboradores que se encuentre activo en un momento determinado.

Según los resultados del diagnóstico, las relaciones interpersonales que se manejan entre colaboradores y algunos voluntarios de ASEDES, son un factor determinante en la dinámica de la institución y han facilitado el desarrollo de la comunicación interna. Sin embargo, es necesario implementar acciones que permitan una comunicación más cercana y efectiva con voluntarios.

Por otro lado, en cuanto a la comunicación externa y de acuerdo al proceso del diagnóstico realizado; se determinó que existe la necesidad de impulsar y promover la institución a través de una estrategia de comunicación que contemple temas de imagen corporativa y relaciones externas.

5.2 Objetivos

Objetivo General:

Fortalecer los procesos de comunicación interna y externa de la Asociación, por medio de una planeación estratégica anual que aporte, facilite y favorezca el desarrollo de los programas y ejes de trabajo estipulados.

Objetivos Específicos:

- I. Desarrollar las acciones necesarias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la Asociación.
- II. Elaborar materiales y productos que coadyuven a la mejora de los procesos de comunicación interna y externa de la Asociación.
- III. Implementar las acciones estratégicas definidas.

5.3 Público Objetivo

El plan estratégico de comunicación organizacional para ASEDES, busca generar influencia e impacto, tanto a nivel externo como interno; a través de las acciones y productos que implementará.

Por esa razón tiene como target¹⁰ principal el que se muestra a continuación.

¹⁰ Concepto utilizado en el ámbito de la mercadotecnia para referirse al público objetivo o grupo meta al que se dirige una campaña o producto.

Figura 19: Público Objetivo Asociación Educativa para el sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

5.4 Propuesta

La propuesta para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de ASEDES está vinculada con los resultados obtenidos en la fase diagnóstica. En dicha fase se establecieron como posibles soluciones las siguientes:

Tabla 7: Resumen Estrategia Asociación Educativa para el sordo ASEDES

| | | Soluciones |
|--------------|-----------------------------|--|
| NIVEL | Comunicación Interna | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los medios que se emplean. • Establecimiento de canales funcionales para la comunicación. • Fortalecimiento del contenido de los mensajes que se transmiten. • Implementación de nuevas herramientas. |

| | |
|-----------------------------|---|
| Comunicación Externa | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de un voluntario (comunicador) / creación del perfil de puesto. • Desarrollo de un Manual de Comunicación. • Búsqueda de espacios para dar a conocer ASEDES en medios de comunicación e instituciones ligadas a la salud y educación. • Desarrollo de una campaña de sensibilización, mediante mailings. |
|-----------------------------|---|

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

5.5 Matriz de Coherencia

A continuación se describe de manera gráfica, la vinculación entre cada uno de los elementos que integran el plan estratégico de comunicación organizacional para ASEDES.

Tabla 8: Matriz de Coherencia Asociación Educativa para el sordo ASEDES

| Objetivo General: | | Fortalecer los procesos de comunicación interna y externa de la Asociación, por medio de una planeación estratégica anual que aporte, facilite y favorezca el desarrollo de los programas y ejes de trabajo estipulados. | | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|----------------------------|--|-------------------|-------------|
| Objetivos Específicos: | | I. Desarrollar las acciones necesarias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la Asociación. II. Elaborar materiales y productos que coadyuven a la mejora de los procesos de comunicación interna y externa de la Asociación. III. Implementar las acciones estratégicas definidas en el plan anual. | | | | | |
| No. | Problema | Productos | Objetivos de Comunicación | Tipo de Mensaje | Público Objetivo | Medio de Difusión | Presupuesto |
| 1 | Existe dificultad para mantener una comunicación fluida con el grupo de voluntarios. | Aplicación móvil ASEDES App (Demo) | Diseñar una herramienta que facilite el acceso a la información de manera inmediata y eficaz para la comunicación entre ASEDES y sus diversos públicos. | Informativo y de promoción | Colaboradores y voluntarios personas interesadas | Digital | Q2,750.00 |

| 2 | Falta de tiempo para atender los medios de comunicación (demora para responder los mensajes) | Convocatoria para voluntario en comunicación | Reclutar candidatos interesados en realizar actividades de comunicación para ASEDES de forma voluntaria. | Informativo y de promoción | Personas interesadas | Digital | Q1,000.00 |
|--------------------------|--|--|--|----------------------------|--|-------------------|-------------------|
| | | Manual de Comunicación | Potenciar la comunicación interna y externa mediante la creación de un manual que oriente la gestión de los procesos comunicacionales en ASEDES. | Formativo | Colaboradores y Voluntarios | Digital impreso | Q1,500.00 |
| | | Perfil de Puesto Encargado de Comunicación | Definir cuál es la misión del comunicador por medio de una descripción, tanto de las cualidades personales del ocupante como de las actividades que deberá realizar. | Informativo | Colaboradores y voluntarios | Digital impreso | Q600.00 |
| No. | Problema | Productos | Objetivos de Comunicación | Tipo de Mensaje | Público Objetivo | Medio de Difusión | Presupuesto |
| 3 | Existe poco conocimiento acerca de ASEDES ¿Quiénes son y qué hacen? | Mailings Informativos | Aumentar el posicionamiento de ASEDES en el público externo, dando a conocer la Asociación. | Informativo y de promoción | Comunidad sorda Personas interesadas Instituciones | Digital | Q1,200.00 |
| | | Trifoliales Infomativos | Informar al público interesado respecto a los programas y servicios que ofrece. | Informativo y de promoción | Comunidad sorda Personas interesadas | Impreso | Q3,200.00 |
| Subtotal | | | | | | | Q10,250.00 |
| Imprevistos (10%) | | | | | | | Q1,025.00 |
| TOTAL | | | | | | | Q11,275.00 |

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

5.6 Plan de Comunicación

Los elementos que integran el plan estratégico de comunicación organizacional, se detallan según priorización de los problemas encontrados, así:

| | |
|----------------------------------|---|
| Problema 1 | Existe dificultad para mantener una comunicación fluida con el grupo de voluntarios. |
| Objetivos de Comunicación | 1. Diseñar una herramienta que facilite el acceso a la información de manera inmediata y eficaz para la comunicación entre ASEDES y sus diversos públicos. |
| Productos | a. Aplicación móvil ASEDES App (Demo) |
| Tipo de mensaje | Informativo De promoción |
| Actividades | I. Diseñar la aplicación ASEDES App con base a una evaluación general del público y de la Asociación, identificando el contenido a incluir en la programación. II. Presentar Demo ASEDES App, evaluar diseñar formalmente la aplicación y posibilidad de subirla a la app store, para la descarga. |
| Público Objetivo | Colaboradores y Voluntarios Personas interesadas |
| Resultados Esperados | 1. Una comunicación interactiva, amigable y directa entre ASEDES y sus públicos, en especial con colaboradores y voluntarios. 2. Colaboradores y voluntarios informados, interesados, comprometidos y cercanos a ASEDES. |
| Medio de Difusión | Digital |
| Frecuencia | De elaboración: Producto único, revisión y ajustes cada tres meses. De uso: Permanente |
| Presupuesto | Q.2,750.00 <i>Incluye diseño del Demo y prueba inicial de la aplicación, mediante descarga directa.</i> |

| | |
|----------------------------------|---|
| Problema 2 | Falta de tiempo para atender los medios de comunicación (demora para responder los mensajes) |
| Objetivos de Comunicación | 1. Reclutar candidatos interesados en realizar actividades de comunicación para ASEDES de forma voluntaria. 2. Potenciar la comunicación interna y externa mediante la creación de un manual que oriente la gestión de los procesos comunicacionales en ASEDES. 3. Definir cuál es la misión del comunicador por medio de una descripción, tanto de las cualidades personales del ocupante como de las actividades que deberá realizar. |
| Productos | a. Convocatoria para voluntario en comunicación. b. Manual de Comunicación. c. Perfil de puesto Encargado de Comunicación. |
| Tipo de mensaje | Informativo Formativo De promoción |
| Actividades | I. Reunir la información necesaria para establecer el procedimiento para gestionar la comunicación en ASEDES. II. Redactar el contenido del manual, con base a una estructura establecida previamente. III. Elaborar el perfil de puesto del Encargado de Comunicación. IV. Diseñar un afiche para realizar la convocatoria para voluntario en comunicación. V. Presentar los productos a la Dirección para revisión y aprobación. VI. Se difundirá la convocatoria para reunir candidatos interesados en colaborar con el proyecto. |
| Público Objetivo | Colaboradores y voluntarios Personas interesadas |

| | |
|-----------------------------|--|
| Resultados Esperados | 1. Un proceso de comunicación gestionado con base a un procedimiento desarrollado por una persona con los conocimientos y experiencia necesarios (comunicador). 2. Una buena reputación de ASEDES y su comunicación a nivel interno y externo. |
| Medio de Difusión | Digital e impreso |
| Frecuencia | De elaboración: Revisión anual (para los tres productos). De uso: Cada vez que se requiera (para los tres productos). |
| Presupuesto | Q.1,000.00 Afiche para convocatoria <i>Incluye diseño .</i> Q.1,500.00 Manual de Comunicación <i>Incluye elaboración del Manual, copia física y digital.</i> Q. 600.00 Perfil de puesto Encargado de Comunicación <i>Incluye elaboración del Perfil, copia física y digital.</i> |

| | |
|----------------------------------|--|
| Problema 3 | Existe poco conocimiento acerca de ASEDES ¿Quiénes son y qué hacen? |
| Objetivos de Comunicación | 1. Aumentar el posicionamiento de ASEDES en el público externo, dando a conocer la Asociación. 2. Informar al público interesado respecto a los programas y servicios que ofrece. |
| Productos | a. Mailings Informativos b. Trifoliales Informativos |
| Tipo de mensaje | Informativo De promoción |
| Actividades | I. Reunir la información para el desarrollo del contenido de cada pieza gráfica. (Inclusive toma de fotografías). II. Diseñar cada pieza, con base a lo establecido por el Manual de Identidad Gráfica de ASEDES. III. Presentar los productos a la Dirección para revisión y aprobación. IV. Mailings informativos se enviarán a la base de datos y se publicarán en redes sociales, de forma alternada a lo largo del año. V. Trifoliales informativos, serán entregados como material de apoyo ante reuniones con instituciones, charlas, conferencias; así como para brindar información a cualquier persona interesada que la solicite. |
| Público Objetivo | Comunidad sorda Personas interesadas Instituciones |
| Resultados Esperados | 1. Fortalecimiento de la imagen e identidad de ASEDES, mayor visibilidad. 2. Mayor presencia y promoción de ASEDES y sus servicios. |
| Medio de Difusión | Digital e impreso |
| Frecuencia | Mailings informativos De elaboración: Diseño de cuatro plantillas para uso alternado. Revisión anual. De uso: Envío a base de datos (correo electrónico) y publicación en página web y redes sociales semanalmente. Trifoliales informativos De elaboración: Diseño de dos trifoliales informativos. Revisión anual. De uso: Cada vez que se requiera brindar información. |
| Presupuesto | Q. 1,200.00 Mailings informativos <i>Incluye diseño de cuatro plantillas, copia digital.</i> Q.3,200.00 Trifoliales <i>Incluye diseño de dos trifoliales, copia digital y física.</i> |

5.7 Los Productos

En el marco de la estrategia propuesta, se presentan seis productos, cada uno de ellos dirigidos a fortalecer los procesos de comunicación interna y externa de ASEDES.

La figura No 20 “Los Productos” muestra de manera gráfica los materiales que han sido diseñados y presentados, éstos se describen más adelante.

Figura 20: Los Productos Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

5.7.1 ASEDES App (Demo):

La aplicación móvil ASEDES App, será una herramienta de comunicación interactiva desarrollada para mejorar el acceso a la información, ya que está diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles.

| | |
|-----------------------------|--|
| Tipo de Comunicación | Interna / Externa |
| Objetivo | Facilitar el acceso a la información y la comunicación entre ASEDES y sus diversos públicos. |
| Características | Moderna Amigable Interactiva Inmediata Eficaz |

Imagen 13: Aplicación Móvil Asociación Educativa para el Sordo ASEDES





Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

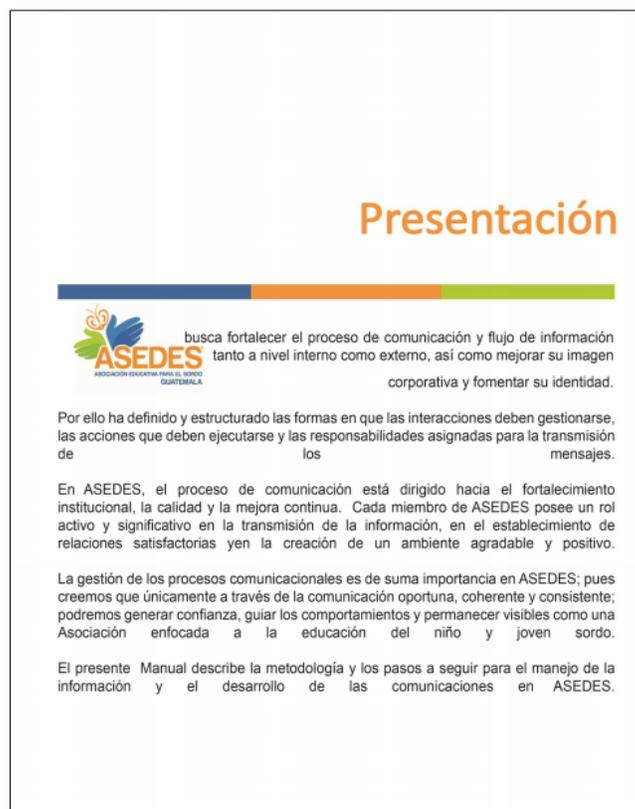
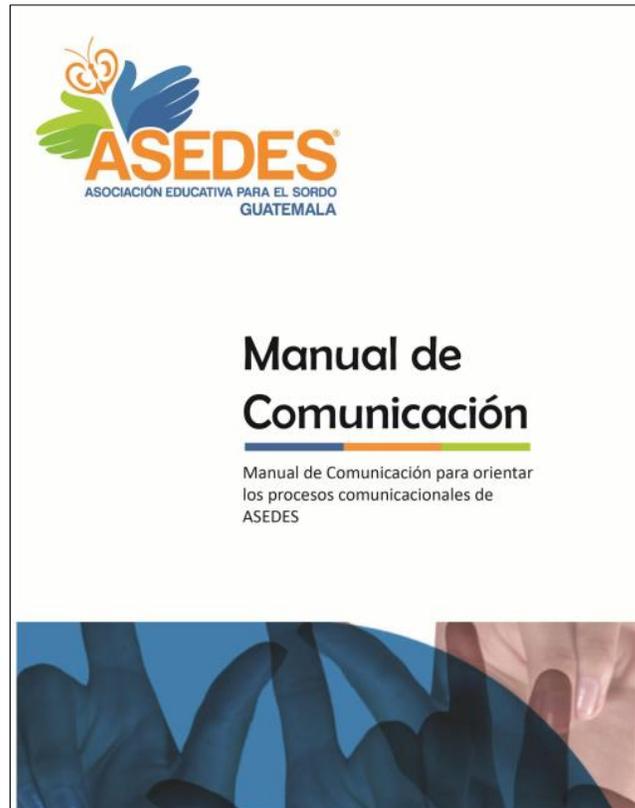
5.7.2 Manual de Comunicación:

El manual de comunicación para ASEDES, documentará todo lo relacionado a la comunicación, brindando los parámetros generales de la estructura del proceso tanto a nivel interno como externo.

El manual, constituirá una guía que oriente la comunicación en ASEDES, para la mejora y fortalecimiento de las interacciones.

| | |
|-----------------------------|---|
| Tipo de Comunicación | Interna |
| Objetivo | Establecer los lineamientos que orienten la gestión de los procesos comunicacionales en ASEDES. |
| Características | Claro y conciso Fácil manejo Estructurado Asistencia Técnica |

**Imagen 14: Manual de Comunicación Asociación Educativa para el Sordo
ASEDES**



Índice

| | |
|---|----|
| Objetivos | 1 |
| Quienes Somos | 2 |
| Nuestro Equipo | 8 |
| Nuestros Públicos | 9 |
| Recursos Necesarios | 10 |
| Encargado de Comunicación | 12 |
| Flujo de Información | 17 |
| Escenarios de Transmisión de la Información | 18 |



Manual de Comunicación

OBJETIVO GENERAL

Optimizar el desarrollo de los procesos comunicacionales de ASEDES, mediante el establecimiento de los lineamientos que orienten la gestión de la comunicación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los pasos a seguir para la comunicación en ASEDES.
- Evaluar la efectividad de la comunicación y las acciones o medios utilizados para el efecto.
- Fortalecer las relaciones interpersonales y vínculos laborales de ASEDES.
- Favorecer un clima laboral sano para el desarrollo de las labores diarias.

Página 4

QUIENES SOMOS

En Guatemala nos encontramos muy atrasados en materia de atención y apoyo hacia las personas con capacidades especiales. La educación e inserción de un niño, joven o adulto con discapacidades auditivas en nuestra sociedad, es difícil.

La Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, es una organización guatemalteca y sin fines de lucro fundada legalmente desde el año 2008 por Niurka Waleska Bendfeldt Rosada, persona sorda de nacimiento. Tras las duras experiencias de vida de Niurka y con base a la necesidad de crear una Asociación educativa para niños y jóvenes sordos, nace ASEDES.

Actualmente ASEDES trabaja en pro del discapacitado auditivo. En ASEDES, se desarrollan programas y actividades para la atención y formación del niño y joven sordo¹ con el objetivo de mejorar su calidad de vida y superación personal.

Misión:

Proveer tanto a la comunidad sorda como a la oyente guatemaltecas de herramientas educativas, indispensables para el pleno desarrollo del sordo. No dejar que un solo niño que padezca de sordera se quede sin aprender a comunicarse y valerse por sí mismos, queremos que sean en el futuro seres útiles para sí mismos y la sociedad en que viven.

Visión:

Una Guatemala con su comunidad sorda plena y activamente integrada a la sociedad, gozando de los mismos derechos e igualdad de oportunidades que las personas sin discapacidad alguna.

¹Al decir niño y joven sordo, el enfoque aplica para uno y otro género.



Valores:

ASEDES, ha establecido como parte fundamental de su quehacer diario, la vivencia de los valores. Definiendo cada uno de ellos, así:

Figura 1: Valores Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

Respeto: Nuestra forma de pensar es que si respetamos a los demás y nos respetamos a nosotros mismos, obtendremos una armonía perfecta para un ambiente agradable dentro de ASEDES.



Integridad: Damos lo mejor de nosotros para ser un ejemplo para cada uno de los miembros de ASEDES, cumplimos nuestras propias reglas y siempre nos preocupamos por los demás.

Honestidad: La honestidad y la humildad son factores importantes de nuestro día a día, tanto con nosotros mismos como con los demás, creando un entorno de confianza en nuestra Asociación.

Liderazgo: Poseemos iniciativa propia y auto motivación en todas nuestras actividades. Siempre transmitimos ese sentir a los demás, somos responsables de nuestros éxitos y fracasos y tratamos con dignidad e igualdad a las demás personas.

Optimismo: Somos entusiastas, emprendedores y muy dinámicos en todo lo que hacemos, siempre con los pies sobre la tierra y con la mirada fija en nuestras metas.

Responsabilidad: Somos conscientes de nuestros deberes y los cumplimos a cabalidad, reflexionamos, administramos, orientamos y valoramos las consecuencias de nuestros actos y el impacto que éstos tienen sobre los demás.

Los servicios que presta ASEDES a la comunidad son:

- Programa de terapias del lenguaje y del habla a niños y jóvenes con problemas auditivos.
- Programa de refuerzo escolar y tutorías dirigido a niños y jóvenes con pérdida auditiva entre los 2 y los 18 años.
- Programa completo de nivelación escolar.

Página 7



- Problemas de aprendizaje cuando estos están relacionados con la pérdida auditiva en cualquier grado.
- Programa de enseñanza de lenguaje de señas guatemalteco LENSEGUA.
- Orientación a padres de familia de niños y jóvenes con cualquier grado de pérdida auditiva.
- Programa de cursos libres y de vacaciones para sensibilizar a jóvenes oyentes.
- Conferencias y talleres para dar a conocer la cultura sorda.
- Talleres y actividades de índole educativa para niños y jóvenes con pérdida auditiva.
- Actividades recreativas para mejorar el autoestima del niño y joven sordo.

NUESTRO EQUIPO

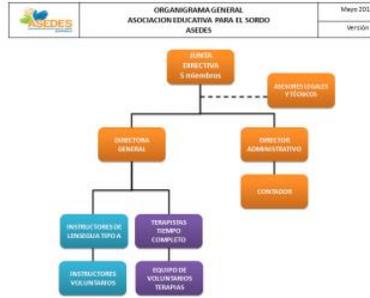
Estamos conformados por un equipo de trabajo altamente sensibilizado y comprometido con las necesidades educativas y sociales de los niños y jóvenes discapacitados auditivos del país, dispuestos a contribuir al desarrollo de los distintos programas y actividades impulsados por ASEDES con el objetivo de atender y satisfacer estas necesidades.

La Junta Directiva integrada por el Presidente, la Vicepresidente, el Secretario, el Tesorero y un vocal; conforman la cabeza de la estructura organizacional. El Presidente es quien representa legalmente a la Asociación, ejerciendo la personería jurídica, en todos los actos donde se tenga interés y obligaciones legales. Adicionalmente, se cuenta con un equipo de colaboradores (terapistas e instructores) y un equipo de voluntarios.

Página 8



Figura 2: Organigrama General Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

NUESTROS PÚBLICOS

Personas que de una u otra forma se relacionan y establecen un vínculo con ASEDES. Son quienes participan en la dinámica del negocio, puesto que generalmente se benefician de los programas y hacen uso de los servicios que la Asociación promueve.

Página 9

Jóvenes y niños sordos: Principal grupo objetivo de la Asociación. Niños y jóvenes padeciendo diversas condiciones de sordera, algunos de nacimiento otros por pérdida auditiva. Niños y jóvenes insertos en el sistema educativo tradicional; que no contempla las condiciones de un discapacitado auditivo en su metodología de enseñanza-aprendizaje.

Padres de Familia: Padres de niños y jóvenes sordos, en búsqueda de orientación y apoyo para enfrentar la sordera de sus hijos y encaminarlos hacia la integración en un mundo de oyentes.

Docentes: Maestros y personal docente con interés de aprender respecto a la sordera, técnicas de enseñanza-aprendizaje, métodos, lenguaje de señas y orientación continua; generalmente para apoyar a algún alumno sordo en su aula o centro educativo.

Público en general: Jóvenes y personas interesadas en los servicios prestados por la Asociación, con el objetivo de prepararse para poder interactuar con algún niño o joven sordo.

Instituciones: Organizaciones y establecimientos que comparten la visión de ASEDES, apoyan sus programas y servicios y sostienen un contacto directo con alguna frecuencia.

RECURSOS NECESARIOS

En el proceso de comunicación interna y externa de ASEDES, se han identificado elementos que intervienen y que deben tomarse en cuenta.

Página 10

a. Recurso Humano

Directora: Coordina las actividades de ASEDES, cumple con funciones administrativas y de supervisión, verificar que se cumplan los objetivos trazados por la junta directiva, en caso que no sea así, tomar las medidas necesarias para que se cumplan, y encontrar soluciones a los problemas que surjan en la asociación y estén limitando el avance en los objetivos.

Director Administrativo: Lleva el control financiero junto al contador, asesora en la toma de decisiones a la directora y ayuda a manejar el plan de comunicación (interna y externa) de la ASEDES. Responsable de la toma de decisiones y de la administración efectiva los recursos.

Contador: Encargado de ejecutar el control de los libros contables, presentar declaraciones, indicar sobre procedimientos que se deban hacer ante la SAT y brindar asesoría en materia contable a los directivos.

Terapeutas: Brindan el servicio de terapia del lenguaje, prestar servicio de tutoría, orientar a padres de familia, trabajar el área emocional del paciente, elaborar el plan de trabajo según sea el caso del paciente, coordinar el horario de trabajo y trabajar en conjunto con la dirección para la planificación de proyectos.

Instructores de señas: Los instructores tipo A tienen como función coordinar el programa de enseñanza de señas, enseñar el lenguaje de señas a su grupo, guiar y supervisar a los instructores tipo B sobre cómo deben de impartir las clases.

Página 11



Voluntario 1: Voluntario de área educativa y área terapéutica: Toda aquella persona que gusta de trabajar en la educación, y con niños con capacidades especiales, se necesita vocación y compromiso ya que la responsabilidad es muy grande, al trabajar con niños y jóvenes tienen en sus manos el futuro de ellos. Debe ser proactivo, dinámico, paciente y dispuesto a dar mucho amor.

Voluntario 2: Voluntario para la academia de lenguaje de señas: En esta área es requisito indispensable tener conocimiento del lenguaje de señas guatemalteco. Dependiendo del nivel de experiencia, la función puede ser como auxiliar o bien como instructor a alumnos oyentes y en algunos casos sordos que desean aprender este lenguaje.

Voluntario 3: Voluntarios para actividades extracurriculares de recaudación de fondos, área administrativa, limpieza, tienda y áreas técnicas (asesores técnicos y profesionales): El requisito principal es tener el deseo y adquirir el compromiso de apoyar, puede ser desarrollado por cualquier persona y hay diversas funciones que van desde apoyo para actividades de limpieza y mantenimiento hasta apoyo por medio de asesoría profesional para el desarrollo de otros proyectos en pro de ASEDES.

ENCARGADO DE COMUNICACIÓN

Tiene la función principal de orientar el proceso de comunicación organizacional de ASEDES, tanto a nivel interno como externo. Su objetivo será el dar seguimiento a los lineamientos oficiales contenidos en el presente manual, velando porque estos se cumplan al momento de que se desarrollen acciones de comunicación. Representa a ASEDES en congresos y charlas, busca soporte económico y patrocinio en diferentes instituciones.

Página 12

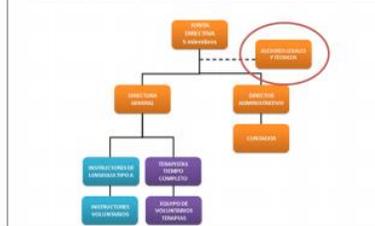


| | | |
|---|-----------------------|-------------|
|  | DESCRIPCIÓN DE PUESTO | Versión: 00 |
|---|-----------------------|-------------|

I. DATOS GENERALES DEL PUESTO

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| Nombre del Puesto: | Encarado de Comunicación |
| Número de ocupantes: | 01 |
| Categoría del puesto: | Voluntario tipo 3 |
| Jefatura inmediata: | Dirección General |

II. POSICIÓN EN EL ORGANIGRAMA



I. PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Administrar la información de ASEDES en todas las plataformas físicas y digitales empleadas para la comunicación, velando porque las acciones contempladas en el plan anual de comunicación se ejecuten con base a las estrategias definidas para atraer público.

II. OBJETIVOS

- Elaborar el plan de comunicación anual en conjunto con la Junta Directiva.
- Desarrollar estrategias para el aumento de seguidores en las redes sociales.
- Evaluar la efectividad de los procesos comunicacionales en ASEDES, detectando elementos necesarios para el óptimo desempeño de los colaboradores y voluntarios.

Página 13



| | | |
|---|-----------------------|-------------|
|  | DESCRIPCIÓN DE PUESTO | Versión: 00 |
|---|-----------------------|-------------|

III. PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Desarrollar estrategias de comunicación que faciliten el desarrollo de las actividades y funcionamiento de ASEDES.
- Elaborar manuales, procedimientos y material que se requiera.
- Diseñar y/o coordinar el diseño de material POP.
- Mantener la página www.asedes.org.gt actualizada.
- Diseñar boletines, memos y comunicados, acorde a la imagen de ASEDES.
- Crear contenidos y planificar publicaciones para las redes sociales de ASEDES (Facebook, Twitter y YouTube).
- Apoyar en la coordinación de programas de entrenamiento y capacitación para el personal.
- Elaborar las publicaciones y mantener actualizadas las carpetas de la Asociación.
- Velar por el cumplimiento de la programación y calendarización del plan de comunicación anual.
- Desarrollar instrumentos para evaluar en forma periódica la calidad y el impacto de la comunicación, a fin de mejorar los resultados de los planes y actividades.
- Dar a conocer los programas y servicios de ASEDES a los diferentes públicos.
- Responsable de atender el correo de contacto de ASEDES info@asedesguatemala.org.
- Mantener actualizado el archivo físico y digital de los proyectos de comunicación realizados.
- Registrar y actualizar la base de datos de ASEDES.
- Elaborar y enviar mailings a la base de datos.
- Asistir a las reuniones que le sean asignadas.
- Colaborar en proyectos extraordinarios impulsados por ASEDES.

IV. CONDICIONES DE TRABAJO

La posición está bajo el concepto de VOLUNTARIO, por lo que no existe una relación de dependencia directa con la Asociación. Realiza sus actividades en un 75% modalidad "home office" y un 25% en un ambiente controlado. Maneja un horario abierto de trabajo cumpliendo con la programación establecida.

Sin embargo la Asociación le otorga los siguientes beneficios:

- Alimentación al momento de estar en las instalaciones de Asociación.

V. RELACIONES

| Internas | Externas |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva ASEDES • Dirección General • Instituciones • Terapistas • Voluntarios | <ul style="list-style-type: none"> • Padres de Familia • Instituciones • Proveedores • Público interesado |

Página 14



| | | |
|--|-----------------------|----------------------------|
|  | DESCRIPCIÓN DE PUESTO | Versión: 00 |
| VI. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Educación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios a nivel universitarios en Comunicación. ✓ Ideal estudios en Diseño Gráfico. • Conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias de Comunicación y Capacitación. ✓ Photoshop, Illustrator, Adobe, Premiere o Flash. ✓ Manejo de Relaciones Públicas. ✓ Fotografía y video ✓ Redacción y ortografía • Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No indispensable ✓ Manejo de redes sociales ✓ Administración de páginas web ✓ Seguimiento y Ejecución de programas de capacitación • Competencias/Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio al cliente ✓ Respuesta inmediata ✓ Sentido de urgencia ✓ Manejo e instalación de equipo audiovisual. • Perfil del puesto: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Género: indiferente ✓ Edad: de 20 años en adelante ✓ Personalidad creativa y dinámica | | |
| VII. COMPROMISOS <ul style="list-style-type: none"> • Con la misión, visión y valores de la Asociación • Con la comunidad sorda de Guatemala | | |
| Realizó | Revisó | Aprobó |
| Nombre: Kristha Pereira | Niurka Benítez | Alan De León |
| Puesto: Voluntaria | Directora General | Presidente Junta Directiva |
| Fecha: Septiembre 2013 | Septiembre 2013 | Septiembre 2013 |
| Firma: | | |

Página 15



b. Recurso Tecnológico

| | |
|-------------------------------|--|
| <i>Equipos de Computación</i> |  |
| <i>Aparatos telefónicos</i> |  |
| <i>Equipo Audiovisual</i> |  |
| <i>Scanner e Impresora</i> |  |
| <i>Internet</i> |  |

Página 16



c. Recursos Financieros

El presupuesto destinado para las actividades de comunicación se realizará anualmente en conjunto con la Junta Directiva de ASEDES.

FLUJO DE INFORMACIÓN

En ASEDES los mensajes podrán transmitirse según los tipos de comunicación identificados. Estos son:

Ascendente:

En ASEDES estamos abiertos a recibir aportes, sugerencias e ideas que puedan beneficiar el desarrollo de nuestros programas y servicios. Por lo tanto estamos dispuestos a escuchar a nuestros colaboradores y voluntarios y a evaluar sus comentarios y propuestas.

Descendente:

La Junta Directiva, por medio de la Dirección se comunicará con los colaboradores y voluntarios a fin de informarles respecto a cualquier decisión, proyecto o mensaje que deba ser conocido en ASEDES. El proceso se caracterizará por ser abierto y amigable.

Horizontal:

ASEDES velará porque exista flujo de información entre compañeros de trabajo. Esto al mismo tiempo favorecerá un vínculo de compañerismo y apoyo mutuo.

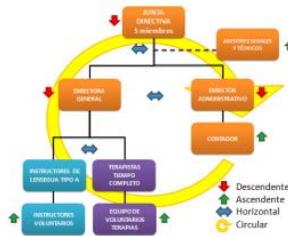
Página 17



Circular:

La comunicación formal en ASEDES es importante, por lo que deberá desarrollarse en todos los niveles de la Asociación; siendo un proceso dinámico y energético.

Figura 3: Flujo de Información Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

ESCENARIOS DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Son todos aquellos medios o instrumentos utilizados para facilitar la comunicación interna y externa de ASEDES.

Página 18



| Medios Físicos | |
|---|---|
| Interno | Externo |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cartelera • Memorandos | <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Boletines • Trifolares |

Cartelera: Colocadas en lugares estratégicos dentro de las instalaciones de ASEDES. Estas cartelera deberán actualizarse mensualmente y/o cada vez que se requiera publicar información importante. Todos los miembros de ASEDES, pueden participar compartiendo aportes y contenidos para la publicación en cartelera. Sin embargo, el responsable de coordinar el manejo de las mismas es el Encargado de Comunicación.

Imagen 1: Cartelera Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

El Encargado de Comunicación deberá adecuar la decoración de las cartelera, según las temáticas establecidas durante el año y que se indican a continuación:

Página 19



| | | | |
|---------|-------------------------------|------------|-----------------------|
| ENERO | Inicio de Clases | JULIO | Discapacidad Auditiva |
| FEBRERO | Día del Carro | AGOSTO | Amistad |
| MARZO | Verano | SEPTIEMBRE | Mes Patrio |
| ABRIL | Semana Santa | OCTUBRE | Halloween |
| MAYO | Día de la Madre / Aniversario | NOVIEMBRE | Día del Niño |
| JUNIO | Día del Padre | DIEMBRE | Navidad |

Memorandos: Utilizados para informar respecto a mensajes rutinarios a nivel interno. Corresponden a una herramienta de comunicación descendente, ya que estarán firmados por la Junta Directiva y/o Dirección. Para el uso de los mismos, existe un formato establecido el cual se presenta a continuación. Así mismo deberá imprimirse en hoja membretada de ASEDES.

Imagen 2: Memorando Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



MEMORANDUM

Para: Gobernación y Gobierno ASES
 De: Dirección General
 Fecha: 20 de septiembre de 2015
 Asunto: [Español]

Llamado(s) a la atención:
 Por esta medio se les informa que la Junta Directiva ha acordado que el próximo mes se le celebrará el mes del carro de la discapacidad, desde el mes de agosto del 2015 se celebrará como parte de las actividades de la institución.

Solicito respetuosamente a usted, que realice las acciones correspondientes para la realización de las actividades de la institución.

Agradecemos su atención a la presente.
 Atentamente,
 [Español]

[Español]
 [Español]

Página 20



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

Circulares: Documentos que se utilizan tanto a nivel interno como externo, puesto que brindan información de interés para ambos públicos. Las circulares, suelen enviarse a padres de familia y beneficiarios de los distintos programas. Las circulares deberán elaborarse en un documento de Word, utilizando el cajetín correspondiente, el cual contendrá el logo de ASEDES e indicará un número correlativo y fecha del documento. Adicionalmente las circulares, deberán estar debidamente firmadas y selladas por Dirección para su validez.

Imagen 3: Cajetín Circular Informativa Asociación Educativa para el Sordo ASEDES

| | | |
|---|----------------------------|----------------|
|  | CIRCULAR INFOMATIVA | CI - 0001 |
| | | 01 / 09 / 2015 |

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

Boletines: Documentos que se utilizarán para brindar retroalimentación respecto a las actividades impulsadas por ASEDES, así como de los resultados de sus programas y servicios, noticias novedosas y notas de interés. Los contenidos, están dirigidos a reforzar temas a padres de familia. Se manejarán cuatro boletines informativos al año, de forma trimestral. El diseño deberá respetar los lineamientos contenidos en el Manual de Identidad Gráfica de ASEDES.

Página 21



Imagen 4: Boletín Informativo Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Estratégica para la Asociación Educativa para el Sordo Guatemala ASEDES, agosto 2015

Trifolares: Son de carácter informativo y para uso externo. El encargado de comunicación velará por la actualización del contenido de los mismos cada año y/o cuando se requiera. Por otro lado, será responsable de mantener el stock de los mismos, asegurando que se encuentren disponibles para su correcta distribución.

Página 22



Imagen 5: Modelo Triflorar Informativo Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Página 23



Fuente: Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Estratégica para la Asociación Educativa para el Sordo Guatemala ASEDES, agosto 2015

| Medios Digitales | |
|--|---|
| Interno | Externo |
| <ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico | <ul style="list-style-type: none"> Página web Correo Electrónico de Info - Mailings Redes sociales ASEDES App |

Correo Electrónico: Es un medio útil para la interacción, tanto entre colaboradores; como para cualquier persona que requiera establecer contacto o compartir información. En cuanto a la comunicación externa a través del correo de info@asesdesguatemala.org, el Encargado de Comunicación será el responsable de brindar la debida atención a cada mensaje recibido, así también; difundir información necesaria (mailings).

Imagen 6: Correo Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Página 24



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo del Manual de Comunicación de ASEDES, septiembre 2015

Página Web: Nuestra página web www.asedesguatemala.org es el medio digital inmediato para comunicarnos con diversos públicos. El Encargado de Comunicación, deberá velar por que ésta se mantenga actualizada; publicando contenidos semanalmente.

Imagen 7: Página web Asociación Educativa para el Sordo ASEDES



Fuente: www.asedesguatemala.org, julio 2015

Redes Sociales: ASEDES utiliza estos medios de comunicación interactivos tanto para aumentar la transmisión de información, como para dar a conocer la Asociación. El Encargado de Comunicación es el responsable de administrar las redes sociales, interactuando con los públicos y ofreciendo contenidos novedosos

y actualizados en relación a la discapacidad auditiva y a los programas y servicios que ASEDES ofrece.

Actualmente se utilizan las siguientes:

-  www.facebook.com/asedesguatemala
-  www.twitter.com/asedesguatemala
-  www.youtube.com/user/asedesguatemala

Estrategias básicas del uso de redes sociales:

| FACEBOOK | TWITTER | YOUTUBE |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Publicación diaria de contenidos. • Interacción con contactos. • Unirse a grupos y páginas relacionadas a la discapacidad auditiva y participar con comentarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Creación de hashtags • Invitar a unirse. • Publicar al menos dos veces a la semana. • Seguir instituciones semejantes a ASEDES. | <ul style="list-style-type: none"> • Publicación quincenal de videos. |

ASEDES App: Es una herramienta nueva que se estará poniendo a prueba como un medio moderno y directo para facilitar información con colaboradores y personas externas que busquen mantener la cercanía con ASEDES.

5.7.3 Descripción de Puesto “Encargado de Comunicación”:

Es un documento relacionado al Manual de Comunicación, ya que forma parte de él. Contiene información respecto al papel que desempeñará el Encargado de la Comunicación en ASEDES, tanto a nivel interno como externo.

Este material, derivado de la estrategia propuesta, definirá la misión principal del puesto, así como enumerará las responsabilidades y describirá las funciones que desarrollará la persona que lo ocupe. Por otro lado establece el perfil básico que dicho ocupante deberá cumplir, en cuanto a características personales, de educación, experiencia y formación.

En este caso, el documento enfatiza el hecho de que la ejecución de las tareas del Comunicador; se realizarán bajo el concepto de “voluntariado”.

| | |
|-----------------------------|--|
| Tipo de Comunicación | Interna |
| Objetivo | Definir el propósito principal del comunicador de ASEDES, por medio de una descripción, tanto de las cualidades personales del ocupante como de las actividades que deberá realizar. |
| Características | Claro y conciso Informativo Coherente |

Imagen 15: Descriptor de Puesto Encargado de Comunicación

| | | |
|---|-----------------------|-------------|
|  | DESCRIPCIÓN DE PUESTO | Versión: 00 |
|---|-----------------------|-------------|

| I. DATOS GENERALES DEL PUESTO | |
|-------------------------------|---------------------------|
| Nombre del Puesto: | Encargado de Comunicación |
| Número de ocupantes: | 01 |
| Categoría del puesto: | Voluntario tipo 3 |
| Jefatura Inmediata: | Dirección General |



| I. PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO |
|---|
| Administrar la información de ASEDES en todas las plataformas físicas y digitales empleadas para la comunicación, velando porque las acciones contempladas en el plan anual de comunicación se ejecuten con base a las estrategias definidas para atraer público. |
| II. OBJETIVOS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan de comunicación anual en conjunto con la Junta Directiva. • Desarrollar estrategias para el aumento de seguidores en las redes sociales. • Evaluar la efectividad de los procesos comunicacionales en ASEDES, detectando elementos necesarios para el óptimo desempeño de los colaboradores y voluntarios. |



III. PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Desarrollar estrategias de comunicación que faciliten el desarrollo de las actividades y funcionamiento de ASEDES.
- Elaborar manuales, procedimientos y material que se requiera.
- Diseñar y/o coordinar el diseño de material POP.
- Mantener la página www.asedes.org.gt actualizada.
- Diseñar boletines, memos y comunicados, acorde a la imagen de ASEDES.
- Crear contenidos y planificar publicaciones para las redes sociales de ASEDES (Facebook, Twitter y YouTube).
- Apoyar en la coordinación de programas de entrenamiento y capacitación para el personal.
- Elaborar las publicaciones y mantener actualizadas las carteleras de la Asociación.
- Velar por el cumplimiento de la programación y calendarización del plan de comunicación anual.
- Desarrollar instrumentos para evaluar en forma periódica la calidad y el impacto de la comunicación, a fin de mejorar los resultados de los planes y actividades.
- Dar a conocer los programas y servicios de ASEDES a los diferentes públicos.
- Responsable de atender el correo de contacto de ASEDES info@asedesguatemala.org.
- Mantener actualizado el archivo físico y digital de los proyectos de comunicación realizados.
- Registrar y actualizar la base de datos de ASEDES.
- Elaborar y enviar mailings a la base de datos.
- Asistir a las reuniones que le sean asignadas.
- Colaborar en proyectos extraordinarios impulsados por ASEDES.

IV. CONDICIONES DE TRABAJO

La posición está bajo el concepto de VOLUNTARIO, por lo que no existe una relación de dependencia directa con la Asociación. Realiza sus actividades en un 75% modalidad "home office" y un 25% en un ambiente controlado. Maneja un horario abierto de trabajo cumpliendo con la programación establecida.

Sin embargo la Asociación le otorga los siguientes beneficios:

- Alimentación al momento de estar en las instalaciones de Asociación.

V. RELACIONES

Internas

- Junta Directiva ASEDES
- Dirección General
- Instructores
- Terapistas
- Voluntarios

Externas

- Padres de Familia
- Instituciones
- Proveedores
- Público interesado

| | | |
|---|------------------------------|-------------|
|  | DESCRIPCIÓN DE PUESTO | Versión: 00 |
|---|------------------------------|-------------|

| |
|---|
| VI. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Educación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios a nivel universitarios en Comunicación. ✓ Ideal estudios en Diseño Gráfico. • Conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias de Comunicación y Capacitación. ✓ Photoshop, Illustrator, Adobe, Premiere o Flash. ✓ Manejo de Relaciones Públicas. ✓ Fotografía y video ✓ Redacción y ortografía • Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No indispensable ✓ Manejo de redes sociales ✓ Administración de páginas web ✓ Seguimiento y Ejecución de programas de capacitación • Competencias/Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio al cliente ✓ Respuesta inmediata ✓ Sentido de urgencia ✓ Manejo e instalación de equipo audiovisual. • Perfil del puesto: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Género: Indiferente ✓ Edad: de 20 años en adelante ✓ Personalidad creativa y dinámica |
| VII. COMPROMISOS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Con la misión, visión y valores de la Asociación • Con la comunidad sorda de Guatemala |

| | Realizó | Revisó | Aprobó |
|---------|-----------------|-------------------|----------------------------|
| Nombre: | Kristha Pereira | Niurka Bendfelt | Alain De León |
| Puesto: | Voluntaria | Directora General | Presidente Junta Directiva |
| Fecha: | Septiembre 2015 | Septiembre 2015 | Septiembre 2015 |
| Firma: | | | |

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

5.7.4 Afiche para convocatoria:

Es una pieza gráfica útil para dar a conocer la iniciativa y promocionar a ASEDES. Se empleará con el objetivo de atraer personas interesadas en el área de comunicación y en tareas voluntarias. El afiche se trabajará de forma digital, enviándolo a través de correo electrónico y al mismo tiempo compartiéndolo mediante publicaciones en redes sociales.

De forma física, el afiche se imprimirá y publicará en carteleras de ASEDES, enviarán ejemplares impresos, para publicación en las diferentes instituciones que apoyan a ASEDES.

| | |
|-----------------------------|--|
| Tipo de Comunicación | Externa |
| Objetivo | Reclutar candidatos interesados en realizar actividades de comunicación para ASEDES de forma voluntaria. |
| Características | Informativa Impactante |

Imagen 16: Afiche para convocatoria Encargado de Comunicación

Te buscamos a ti

VOLUNTARIO

ERES IMPORTANTE

ERES
Creativo
Dinámico

Estudios a nivel universitarios en Comunicación,
modalidad "home office", horario abierto .

Este es tu lugar y tu
oportunidad de ayudar
para más información

Dirección:
30 Av. 5-62 Zona 7, Kaminal Juyú I.
Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 4189-0285

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org

Facebook: /asedesguatemala
Twitter: @AsedesGuatemala
YouTube: /asedesguatemala

ASEDES
ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARA EL SORDO
GUATEMALA

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación
ASEDES, Agosto 2015

5.7.5 Mailings:

La elaboración y promoción de ASEDES por medio de una campaña de e-mailing, es una alternativa de bajo costo. Los mailings, son piezas gráficas que de forma creativa, promueven las iniciativas, informan sobre contenidos específicos afines a la Asociación y tienen la ventaja de que pueden llegar a numerosos destinatarios a través del correo electrónico.

El e-mailing, permitirá establecer una comunicación frecuente y cercana con los interesados, incrementar el conocimiento respecto a la cultura sorda en Guatemala y atraer a más personas a sumarse y apoyar los programas impulsador por ASEDES. Por otro lado, estos podrían brindar mayor información respecto a nuestros públicos, permitiendo mantener una atención eficiente y con base a sus necesidades.

Los mailings, se difundirán de forma alternada y también pueden ser compartidos a través de las redes sociales. Posteriormente el Encargado de Comunicación podrá diseñar más plantillas y contenidos para darle seguimiento a la campaña de sensibilización e información; por medio de estos instrumentos.

| | |
|-----------------------------|---|
| Tipo de Comunicación | Externa |
| Objetivo | Aumentar el posicionamiento de ASEDES en el público externo, dando a conocer la Asociación e informar respecto a la cultura sorda |
| Características | Breves Impactantes Informativos Masivos |

Imagen 17: Propuesta Mailings



¿Qué se siente estar en una reunión y sentirte SOLO en compañía de aquellos que pueden oír?

Tus MANOS pueden Hablar!!!

CONTÁCTANOS y te diremos cómo



Dirección:
6a. calle 30-60 zona 7
Colonia Tikal | Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 2474-1464
4189-0285

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org



HOLA



AMIGO

¿Con qué lengua te **COMUNICAS?**

**Aprende
LENSEGUA
con nosotros**



¿Qué es? El Lensegua o LSG, es el lenguaje de señas que utilizan los guatemaltecos que padecen problemas auditivos para comunicarse. Utiliza una combinación de movimientos manuales, gestos, expresiones faciales, corporales y espaciales.

Dirección:
6a. calle 30-60 zona 7
Colonia Tikal | Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 2474-1464
4189-0285

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org

Las personas
sordas **NO**
SOMOS
ENFERMAS...



...Un sordo
**PUEDA HACER
DE TODO
MENOS OIR!**

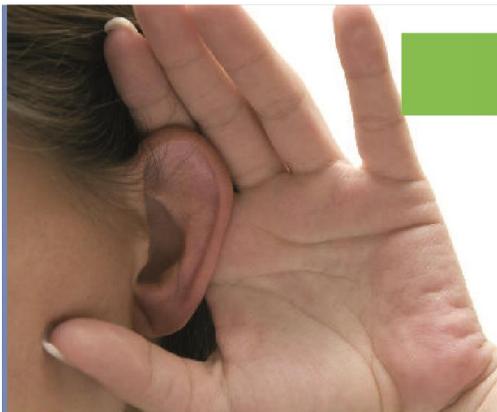
El daño en la audición no afecta el desarrollo intelectual de los
sordos **MÁS INFORMACIÓN** en



Dirección:
6a. calle 30-60 zona 7
Colonia Tikal | Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 2474-1464
4189-0285

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org



¿Escuchas?

La Discapacidad Auditiva Es la privatización completa o parcial del sentido del oído. Ésta puede ser deberse a alteraciones del aparato de transmisión de los sonidos (oído externo, oído medio) o alteraciones de las vías nerviosas.

Si estás padeciendo esta situación o conoces a alguien que lo esté, **NOSOTROS** podemos **AYUDARTE**.



Dirección:
6a. calle 30-60 zona 7
Colonia Tikal | Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 2474-1464
4189-0285

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación
ASEDES, Agosto 2015

5.7.6 Trifoliales:

Se propone de forma complementaria el manejo de estas piezas gráficas. Este material, deberá tenerse a la mano y ser ofrecido a las personas interesadas que visiten ASEDES requiriendo información. Por otro lado, también constituirán material de apoyo al presentarse ante alguna institución, al brindar una charla informativa o participar en alguna actividad en donde ASEDES esté presente.

El Encargado de Comunicación debe evaluar los diseños y con base a las necesidades impulsar el diseño y actualización de los materiales. Así también debe considerar como parte del seguimiento de esta propuesta opciones adicionales para la promoción de ASEDES, tales como banners publicitarios y promocionales.

| | |
|-----------------------------|---|
| Tipo de Comunicación | Externa |
| Objetivo | Informar al público interesado respecto a los programas y servicios que ofrece. |
| Características | Explicativos Sencillos Atractivos |

Imagen 18: Propuesta Trifoliar Informativo ASEDES

Lo que hacemos

En la Asociación actualmente brindamos los siguientes servicios:

- Buscamos crear proyectos que sean auto sostenibles que brinden apoyo al niño y joven sordo.
- Actividades en grupo para mejorar la integración y la autoestima del sordo.
- Impartimos el curso de Lenguaje de Señas.
- Realizamos actividades recreativas para el sordo.
- Impartimos otros cursos como matemática, física fundamental, terapia del habla, problemas de aprendizaje.

¿Cómo puedes ayudarnos?

- Mobiliario y equipo.
- Financiamiento en general.
- Material didáctico.
- Becas estudiantiles y capacitaciones técnicas.
- Intercambios culturales.
- Donación de inmueble o terreno para las instalaciones.



Contáctanos

Dirección:
6a calle 30-60 zona 7, Colonia Tikal I
Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 2474-1464

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org

PARA HACER DONATIVOS:
Banco:
Banco Agrícola Mercantil de Guatemala (BAM)

Nombre de la cuenta:
Asociación Educativa para el Sordo
Cuenta No: 30-2008476-6

 /asedesguatemala
 @AsedesGuatemala
 /asedesguatemala

Ponte en mis oídos



ASEDES

ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARA EL SORDO
GUATEMALA

Rompiendo las barreras del silencio

ASEDES

Asociación Educativa para el Sordo

ASEDES es una organización guatemalteca en formación, civil, no lucrativa, que agrupa a personas interesadas en trabajar en pro del discapacitado auditivo.

Nuestros Objetivos

Atender a la comunidad sorda y en especial a la menos privilegiada, que no cuenta con recurso económico y brindar la oportunidad de que se integren a la sociedad productiva de Guatemala.

Visión

Una Guatemala con una comunidad sorda plena y activamente integrada a la sociedad, gozando de los mismos derechos e igualdad de oportunidades que las personas sin discapacidad alguna.

Misión

Proveer tanto a la comunidad sorda como a la oyente guatemalteca de herramientas educativas, indispensables para el pleno desarrollo del sordo.

Señal: Ti quinto
 Señal: Rengla
 Señal: Mayo



Nuestros Valores

RESPECTO
Nuestra forma de pensar es que si respetamos a los demás y nos respetamos a nosotros mismos, obtendremos una armonía perfecta para un ambiente agradable dentro de ASEDES.

INTEGRIDAD
Damos lo mejor de nosotros para ser un ejemplo para cada uno de los miembros de ASEDES, cumplimos nuestras propias reglas y siempre nos preocupamos por los demás.

HONESTIDAD
La honestidad y la humildad son factores importantes de nuestro día a día, tanto con nosotros mismos como con los demás, creando un entorno de confianza en nuestra asociación.

LIDERAZGO

Poseemos iniciativa propia y auto motivación en todas nuestras actividades. Siempre transmitimos ese sentir a los demás, somos responsables de nuestros éxitos y fracasos y tratamos con dignidad e igualdad a los demás personas.

OPTIMISMO

Somos entusiastas, emprendedores y muy dinámicos en todo lo que hacemos, siempre con los pies sobre la tierra y con la mirada fija en nuestras metas.

RESPONSABILIDAD

Somos conscientes de nuestros deberes y los cumplimos a cabalidad, reflexionamos, administramos, orientamos y valoramos las consecuencias de nuestros actos y el impacto que éstos tienen sobre los demás.



Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

Imagen 19: Propuesta Trifoliar Informativo LENSEGUA

Cursos de Lenguaje de Señas Guatemalteco

En ASEDES impartimos cursos de LENSEGUA desde nivel básico hasta nivel avanzado, contamos con diferentes horarios de miércoles a sábados, los cursos se reciben una vez por semana en un periodo de 2 horas, la etapa básica o introductorio tiene una duración total de 6 meses (módulos), los niveles intermedio y avanzado son de 6 meses cada etapa.

Aporte de inscripción (por cada etapa) Q.75.00
Aporte mensual: Q.100.00

Para mayor información lo puedes comunicar a nuestros teléfonos 2474-1464 y 4189-0285.

Contáctanos

Dirección:
30 Av. 6-02 Zona 7, Kaminal Juyú I.
Ciudad de Guatemala

Teléfono: (502) 4189-0285

Correo electrónico:
info@asedesguatemala.org

PARA HACER DONATIVOS:
Banco:
Banco Agrícola Mercantil de Guatemala (BAM)

Nombre de la cuenta:
Asociación Educativa para el Sordo
Cuenta nro: 30-2008476-6

/asedesguatemala

@AsedesGuatemala

/asedesguatemala

ASEDES
ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARA EL SORDO
GUATEMALA

LENSEGUA

INFORMACIÓN IMPORTANTE

LENSEGUA ¿QUÉ ES?

El Lenguaje de Señas Guatemalteco, conocido también como LENSEGUA o LSG, es utilizado por las personas con padecimientos auditivos para comunicarse por medio de señas.

El LENSEGUA es un lenguaje propio, con sus respectivas reglas y peculiaridades. No es una traducción literal de la lengua hablada, a pesar de ser propio de la cultura sorda no es exclusivo de la misma, pues como todo idioma puede ser aprendido por cualquier persona como medio de comunicación.

Se cree erróneamente que el lenguaje de señas es universal. Sin embargo, al igual que los dialectos, el lenguaje de señas es propio de cada país y a veces de cada región.

Historia

El lenguaje de señas es mucho más antiguo que las lenguas habladas. Desde un principio, antes de que se formalizaran los dialectos, la comunicación se daba por medio de señas y expresiones.

El lenguaje de señas nace espontáneamente, los bebés antes de aprender a hablar, aprenden a hacer señas y a imitar expresiones para comunicarse.

LENGUAJE CORPORAL

Todas las personas usamos el lenguaje de señas y la expresión corporal, para comunicarnos. De hecho, la comunicación verbal solo representa el 7% del proceso de comunicación, mientras que un 93% de lo que expresamos, lo hacemos a través de gestos faciales, posturas y ademanes.

Importancia ¿Por qué debo de aprenderlo?
Hay varias razones para motivarnos a aprender el Lensegua.

- Dar a conocer el Lensegua, como un lenguaje propio
- Romper los mitos que existen sobre la comunidad Sorda de Guatemala.
- Promover una comunicación rápida y efectiva con personas sordas.
- Atender las necesidades comunicacionales de los discapacitados auditivos.

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

5. 8 Validación

Para corroborar la funcionalidad de los productos diseñados, es necesario someterlos a un procedimiento de validación; que pueda detectar debilidades que corregirse y asegurar mejores resultados al momento de su implementación.

Durante el proceso de creación y validación, la Dirección de ASEDES ha participado activamente mediante revisiones, discusiones, planteamiento de dudas y sugerencias¹¹; de manera que el proceso sea dinámico, interactivo y la implementación se lleve a cabo con éxito.

Para poder validar, cada uno de los productos; se diseñó el instrumento “Hoja de Validación” la cual puede consultarse en los Anexos, anexo No. 6. Este instrumento permitió hacer una calificación rápida en relación a cada uno de los materiales propuestos dentro de la estrategia presentada. También facilitó el conocer opiniones en relación a la funcionalidad de cada producto, guiando los cambios y modificaciones que debían tomarse en cuenta para un máximo aprovechamiento de los materiales y el favorecer el logro de más y mejores resultados.

5.9 Cronograma

Para referencia de las acciones que se realizarán durante el proceso de diseño e implementación de la estrategia y sus productos, se presenta la Tabla No. 7 “Cronograma de la Implementación de la propuesta”.

De esta manera se puede observar el orden que se siguió para el desarrollo de la estrategia y al mismo tiempo la temporalidad y duración que tomó cada una de las fases.

¹¹ Revisiones, discusiones y sugerencias; generadas a través de interacción por correo electrónico.

Tabla 9: Cronograma de la Implementación de la Propuesta

| No. | Actividad | 2015 | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | Agosto | | | | Septiembre | | | | Octubre | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Fase Preparación | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Análisis y Revisión del Diagnóstico | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Planteamiento de los objetivos de la Estrategia | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Definición de los productos y público objetivo | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Elaboración de la Propuesta | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Elaboración de la Matriz de Coherencia | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Elaboración del Plan de Comunicación | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Presentación de la Estrategia a ASEDES | | | | | | | | | | | | |
| Fase Diseño | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Elaboración de los productos | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Creación del proceso de validación | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Presentación preliminar de los productos | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Desarrollo del proceso de validación | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Modificación de los productos | | | | | | | | | | | | |
| Fase Implementación | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Definición de los medios de verificación(monitoreo) | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Definición de los indicadores | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Entrega de productos a Dirección ASEDES | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Implementación de los productos | | | | | | | | | | | | |
| Fase Seguimiento | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Proceso de evaluación de los productos | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Presentación de Resultados | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

5.10 Monitoreo y Evaluación

Se propone para la evaluación de los productos generados dentro de la Estrategia, los medios de verificación e indicadores de logro; para brindar el seguimiento correspondiente a cada material diseñado y su uso.

Dicho planteamiento se presenta en la Tabla No. 6 “Medios de Verificación e Indicadores”.

Tabla 10: Medios de Verificación e Indicadores

| PRODUCTO | INDICADORES | MEDIOS DE VERIFICACIÓN |
|-------------------------------|--|--|
| ASEDES App | No. de links compartidos para descarga | 1. Demo ASEDES App |
| Manual de Comunicación | No. de colaboradores capacitados en el manejo de la comunicación de ASEDES | 1. Lista de Difusión Manual de Comunicación 2. Manual de Comunicación accesible para consulta |
| Descripción de Puesto | No. de revisiones y/o actualizaciones | 1. Documento “Descripción de Puesto” |
| Convocatoria | No. de afiches colocados y/o enviados No. de candidatos interesados en afiche | 1. Diseño afiche versión física y digital |
| Mailings | No. de mailings enviados (base de datos) | 1. Diseños de mailings |
| Trifoliales | No. de trifoliales entregados | 1. Trifoliales disponibles para compartir |

Fuente: Elaboración propia, en el marco del desarrollo de la Estrategia de Comunicación ASEDES, Agosto 2015

5.11 Implementación

Así como fueron presentados los resultados obtenidos luego del diagnóstico y el diseño preliminar de los materiales para su validación; fueron entregados los productos finales (versión digital) a la Dirección de ASEDES.

La implementación de cada uno de los materiales se realizará a manera de prueba e iniciará gradualmente a partir de octubre de 2015; cuando también se entreguen en versión física. Aun cuando dichos productos hayan sido calificados por medio del proceso de validación antes descrito, podrán surgir nuevas ideas de aplicación o cambios de diseño; y el apoyo será permanente durante el resto del año en curso.

A inicios de noviembre de 2015, luego de un mes de arrancar con la implementación; podrán obtenerse resultados parciales sobre las acciones ejecutadas en este proceso.

5.12 Resultados

Según lo planteado en la matriz de coherencia y en el plan de comunicación, con la implementación de la estrategia de comunicación organizacional para Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, se han obtenido los siguientes resultados:

- Aceptación e interés en las propuestas presentadas para implementación.
- Disposición para colaborar en el proceso de implementación, mediante el conocimiento de los productos y su uso.
- Colaboradores y voluntarios informados respecto a la importancia de la comunicación en ASEDES.

5.13 Aprobación de la Organización



Guatemala, 12 de octubre de 2015

M.A. Aracelly Mérida
Directora
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimada M.A. Mérida:

Como es de su conocimiento, la Licenciada Kristha Mariela Pereira Molina, quien se identifica con No. de carné 200616682, ha realizado su Práctica Profesional Supervisada en Asociación Educativa para el Sordo ASEDES Guatemala.

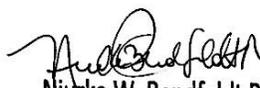
Con base a los resultados del Diagnóstico de Comunicación y al desarrollo de la Estrategia de Comunicación Organizacional para ASEDES, la Licenciada Pereira presentó los siguientes productos, los cuales cuentan con nuestra validación:

1. Demo ASEDES App
2. Manual de Comunicación ASEDES
3. Descripción de Puesto "Encargado de Comunicación ASEDES"
4. Afiche para Convocatoria "Encargado de Comunicación ASEDES"
5. Cuatro (4) diseños para Desarrollo de Campaña e-mailing ASEDES
6. Trifoliales Informativos ASEDES (2)

Para Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, la Estrategia de Comunicación Organizacional presentada y los productos derivados de la misma; representan un aporte significativo para la mejora de nuestros procesos y para el fortalecimiento institucional de ASEDES Guatemala.

Mediante la presente confirmamos el acompañamiento que se brindó al proyecto desde el inicio y el compromiso de seguimiento que continuará durante la implementación que iniciará gradualmente a partir de octubre de 2015.

Atentamente,


Niurka W. Bendfeldt Rosada
Directora



Alain Enrique de León Carraz
Presidente de junta 2014 - 2015


Capítulo 6: Resultados a Futuro

Luego de la implementación de la Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa para ASEDES, se proyecta obtener a largo plazo, los siguientes resultados:

- Una comunicación interactiva, amigable y directa entre ASEDES y sus públicos, en especial con colaboradores y voluntarios.
- Colaboradores y voluntarios informados, interesados, comprometidos y cercanos a ASEDES.
- Un proceso de comunicación gestionado con base a un procedimiento desarrollado por una persona con los conocimientos y experiencia necesarios (comunicador).
- Una buena reputación de ASEDES y su comunicación a nivel interno y externo.
- Fortalecimiento de la imagen e identidad de ASEDES, mayor visibilidad.
- Mayor presencia y promoción de ASEDES y sus servicios.

CONCLUSIONES

En el marco del desarrollo del diagnóstico de comunicación interna y externa, realizado en Asociación Educativa para el Sordo ASEDES, se mencionan las principales conclusiones:

- Se identifican áreas de mejora para el fortalecimiento de la comunicación interna, pues existen algunas debilidades que se reflejan en los procesos de comunicación externa.
- Se deben implementar estrategias que permitan un mayor involucramiento, por parte de los voluntarios. Buscar la participación activa y mejorar la comunicación interna, favorecerá el fortalecimiento del vínculo de ASEDES con cada uno de ellos, así como el logro de mejores resultados.
- La propuesta de estrategias enfocadas a la comunicación externa, permiten un mayor conocimiento de la Asociación. La proyección de la imagen con mayor fuerza y frecuencia beneficiará un alcance más amplio y facilidad para obtener una buena reputación.
- El personal de ASEDES, reconoce la importancia de la gestión de la comunicación dentro del qué hacer de la Asociación; ya que se encontró que están dispuestos y comprometidos, es necesario empoderar a cada uno a asumir el rol de comunicadores.
- Las comunicaciones deben gestionarse con base a una estructura definida, a través de un procedimiento o manual. Por otro lado se debe delegar esta función a una persona específica para que exista rapidez en la atención, información de primera mano y la fluidez de la comunicación.

RECOMENDACIONES

Partiendo de la Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa presentada, los productos y su implementación se aconseja a la Dirección de ASEDES, tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Nombrar un equipo de monitoreo durante la implementación de la estrategia, ya que es importante que exista un parámetro de evaluación para determinar la funcionalidad de las acciones tomadas.
- Registrar los avances que surjan, como de las complicaciones generadas durante el proceso de implementación y evaluar las causas.
- Encaminar el uso de los productos con base a los resultados que se vayan obteniendo a través de la medición. Tomar las decisiones necesarias para hacer funcionar la Estrategia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Costa, Joan. 2001. Identidad Corporativa. México: Trillas. 178 p.
- Fernández Collado, Carlos. 1997. La Comunicación en las Organizaciones. México Trillas. 184 p.
- Frans Geilfus. 2009. Ochenta herramientas para el desarrollo participativo. Diagnóstico, Planificación Monitoreo y Evaluación. San José, Costa Rica. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). 218 p.
- Manual de Identidad Gráfica, ASEDES. 2012. Universidad Mesoamericana, 56 p.
- Rodríguez de San Miguel, Andrade. 2005. Definición y alcance de la Comunicación Organizacional. 148 p.
- Sanz de la Tajada, Luis Ángel. 2002. Estrategias de Comunicación e Imagen Empresarial. UOC. 207 p.
- Scheinsohn, Daniel. Comunicación Estratégica. 2011. La opinión pública y el proceso comunicacional. Argentina: Granica. 134 p.
- Scheinsohn, Daniel. 1998. Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa. Argentina: Fundación OSDE. 225 p.
- Trelles Rodríguez, Irene. 2001. Comunicación Organizacional. La Habana: Félix Varela. 232 p.

ENTREVISTAS REALIZADAS

- Bendfelt, Niurka, Directora General. Junio de 2015. Entrevista realizada en instalaciones de ASEDES.
- De León, Alain Director Administrativo Presidente Junta Directiva. Junio de 2015. Entrevista realizada en instalaciones de ASEDES.

ANEXOS

Anexo No. 1 Guía de Observación Institucional

Aspectos Generales

| No. | Acción o Situación | Comentarios |
|-----|---|-------------|
| 1 | Características del sector donde se ubica la institución y sus alrededores | |
| 2 | Características de las instalaciones y los diferentes ambientes de trabajo | |
| 3 | Características del personal | |
| 4 | Identificación y presencia de la identidad (misión, visión, valores) visibles | |
| 5 | Percepción del ambiente de trabajo | |

Comunicación Interna

| No. | Acción o Situación | Registro de Cumplimiento | | | Comentarios |
|-----|---|--------------------------|----|---------|-------------|
| | | Sí | No | En Duda | |
| 1 | El personal conoce los ejes de trabajo, objetivos y programas establecidos. | | | | |
| 2 | El personal se comunica e interactúa entre sí con confianza. | | | | |
| 3 | La Dirección brinda retroalimentación positiva a los colaboradores. | | | | |
| 4 | Existe la oportunidad de que el personal aporte ideas y sugerencias. | | | | |
| 5 | Las relaciones interpersonales son satisfactorias. | | | | |

Comunicación Externa

| No. | Acción o Situación | Registro de Cumplimiento | | | Comentarios |
|-----|--|--------------------------|----|---------|-------------|
| | | Sí | No | En Duda | |
| 1 | La institución brinda información de manera clara y oportuna a personas interesadas que los visitan. | | | | |
| 2 | El trato que el personal de la institución brinda a personas externas es cordial y respetuoso. | | | | |
| 3 | Existe algún tipo de cartelera o pizarra informativa. | | | | |
| 4 | Cuando el teléfono suena es atendido con rapidez. | | | | |
| 5 | La información y mensajes que se manejan enfatizan las características de la institución. | | | | |

Imagen e Identidad Corporativa

| No. | Acción o Situación | Registro de Cumplimiento | | | Comentarios |
|-----|---|--------------------------|----|---------|-------------|
| | | Sí | No | En Duda | |
| 1 | El personal conoce la misión y visión de la institución. | | | | |
| 2 | El personal de la institución está identificado con el logotipo que los representa. | | | | |
| 3 | El personal utiliza algún distintivo que los identifique. | | | | |
| 4 | El personal se percibe comprometido, capacitado y con disposición. | | | | |
| 5 | Se evidencia la práctica de los valores que promueven como suyos. | | | | |

Como parte del proceso de mejora continua, ASEDES está llevando a cabo un diagnóstico que permitirá conocer cuál es la percepción que usted tiene del proceso de comunicación en la Asociación y establecer mecanismos de acción que fortalezcan su desarrollo.

Edad: _____ **Género:** **F** **M** **Fecha:** _____

I. Comunicación Interna

Marque con una "x" la respuesta que mejor describa su opinión.

| No. | Situación | Siempre | Casi Siempre | A Veces | Nunca |
|-----|--|---------|--------------|---------|-------|
| 1. | En ASEDES se comunican los ejes de trabajo, objetivos y programas a colaboradores y voluntarios. | | | | |
| 2. | Siento confianza suficiente para comunicarme con directores, voluntarios y colaboradores. | | | | |
| 3. | En ASEDES, se practica la retroalimentación positiva. | | | | |
| 4. | Siento libertad para aportar ideas y sugerencias. | | | | |
| 5. | En ASEDES existen relaciones interpersonales satisfactorias. | | | | |

6. ¿Considera que la comunicación en ASEDES es efectiva y oportuna? ¿Por qué?

7. ¿Cuáles son los medios que se utilizan en ASEDES para la comunicación a nivel interno? ¿Funcionan? ¿Por qué?

8. ¿Qué obstáculos impiden la comunicación interna en ASEDES?

9. ¿Qué sugerencias propondría para fortalecer la comunicación interna en ASEDES?

10. Cuando surge algún problema interno en ASEDES ¿qué acciones de comunicación se desarrollan para informar a colaboradores / voluntarios?

II. Comunicación Externa

Marque con una "x" la respuesta que mejor describa su opinión.

| No. | Situación | Siempre | Casi Siempre | A Veces | Nunca |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. | ASEDES brinda la información clara y oportuna a personas interesadas en los servicios que se ofrecen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Las personas e instituciones que se relacionan con ASEDES conocen los servicios que presta. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | ASEDES comparte periódicamente cuáles son sus objetivos y metas con las personas e instituciones con las que se relaciona. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | ASEDES se caracteriza por brindar un trato cordial y respetuoso a personas e instituciones con las que se relaciona. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | Para ASEDES la comunicación con personas e instituciones es importante. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. La forma en que ASEDES dirige la comunicación a personas e instituciones externas, ¿es efectiva o podría mejorar? ¿Por qué?

17. ¿Qué medios se utilizan en ASEDES para mantener la comunicación con personas e instituciones externas?
¿Funcionan? ¿Por qué?

18. ¿Cuáles cree que son los principales obstáculos que ASEDES enfrenta al comunicarse con personas e instituciones externas?

19. ¿Qué sugerencias propondría para fortalecer la comunicación entre ASEDES y personas e instituciones externas?

20. ¿Qué acciones de comunicación se desarrollan en ASEDES para informar a personas e instituciones externas de algún problema interno?

III. Imagen e Identidad Corporativa

Marque con una "x" la respuesta que mejor describa su opinión.

| No. | Situación | Sí | No | En duda |
|-----|--|----|----|---------|
| 21. | Conozco la misión y la visión de ASEDES. | | | |
| 22. | Me siento identificado con el logotipo de ASEDES y los mensajes que transmite. | | | |

| No. | Situación | Sí | No | En duda |
|-----|---|----|----|------------|
| 23. | Me siento orgulloso y comprometido de trabajar /colaborar en ASEDES. | | | |
| 24. | Desempeño mis labores con base a los valores establecidos en ASEDES. | | | |
| 25. | Considero importante dar a conocer la Asociación al público en general por medio de la difusión de su logo. | | | |

26. ¿La visión de ASEDES es realista y alcanzable?

27. En ASEDES ¿Qué valor considera usted es el más importante y por qué?

28. ¿Cómo desearía que ASEDES fuera percibida por personas externas?

29. ¿Cuál es su percepción del trabajo que se realiza en ASEDES? Describa.

30. ¿Qué representa para usted ser colaborador/voluntario de ASEDES?

**Sus aportes son valiosos
¡Muchas gracias por la colaboración!**



**Anexo No. 3 ENCUESTA BENEFICIARIOS
PROGRAMAS Y SERVICIOS**

Como parte del proceso de mejora continua, ASEDES está llevando a cabo un diagnóstico de Comunicación que permitirá conocer cuál es la percepción que usted tiene de la Asociación y establecer mecanismos de acción para su fortalecimiento.

| | | | | |
|--|----------------|---------------------------------------|----------|---------------|
| Edad: | Género: | F | M | Fecha: |
| Servicio o Programa que recibe: | | Tiempo que tiene de recibirlo: | | |
| Correo electrónico: | | | | |

Marque con una "x" la respuesta que mejor describa su opinión y amplíe.

| No. | Situación | Sí | NO | En Duda |
|------------------|--|----|----|---------|
| 1. | ASEDES le ha proporcionado información clara, oportuna y comprensible sobre la función que realiza y los servicios que ofrece. | | | |
| EXPLIQUE: | | | | |
| 2. | Ha escuchado mensajes o visto comunicaciones promovidas por ASEDES, referentes a la discapacidad auditiva. | | | |
| EXPLIQUE: | | | | |
| 3. | El personal de ASEDES se caracteriza por brindar un trato cordial y respetuoso a toda aquella persona que se acerque para solicitar información. | | | |
| EXPLIQUE: | | | | |

| No. | Situación | Sí | NO | En Duda |
|------------------|--|----|----|---------|
| 4. | Considera que para ASEDES mantener una buena comunicación con los beneficiarios/usuarios de los servicios es importante. | | | |
| EXPLIQUE: | | | | |
| 5. | En general, se siente satisfecho con el servicio y apoyo que recibe en ASEDES. | | | |
| EXPLIQUE: | | | | |

A continuación responda las siguientes preguntas.

6. ¿Cuáles son los medios que utiliza ASEDES para la comunicación y seguimiento de su caso en particular?
¿Funcionan? ¿Por qué?

7. ¿Ha encontrado algún obstáculo que le dificulte mantener una buena comunicación con ASEDES?

8. ¿Qué sugerencias propondría para fortalecerla la comunicación en ASEDES?



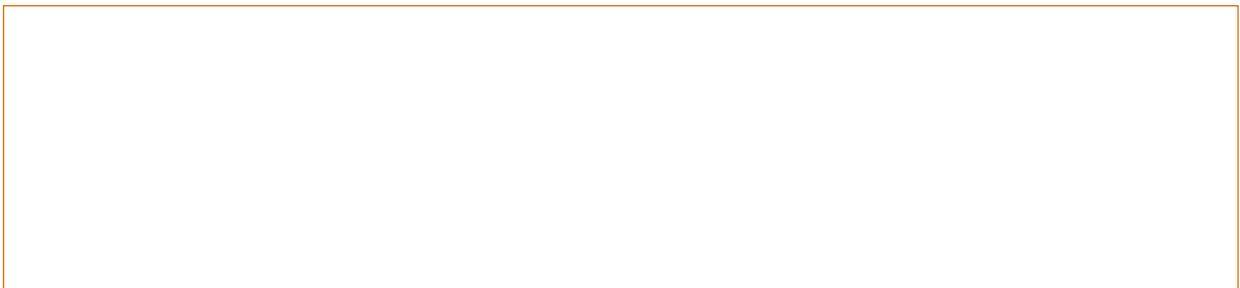
9. Al pensar en ASEDES, ¿Cuál es el ícono/símbolo/imagen con el que la relaciona?



10. ¿Cuál es su percepción del trabajo que se realiza en ASEDES? Describa.



11. ¿De qué manera se enteró de ASEDES?



Sus aportes son valiosos
¡Muchas gracias por la colaboración!



**Anexo No. 4 CUESTIONARIO
PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA**

Nombre del entrevistado: _____

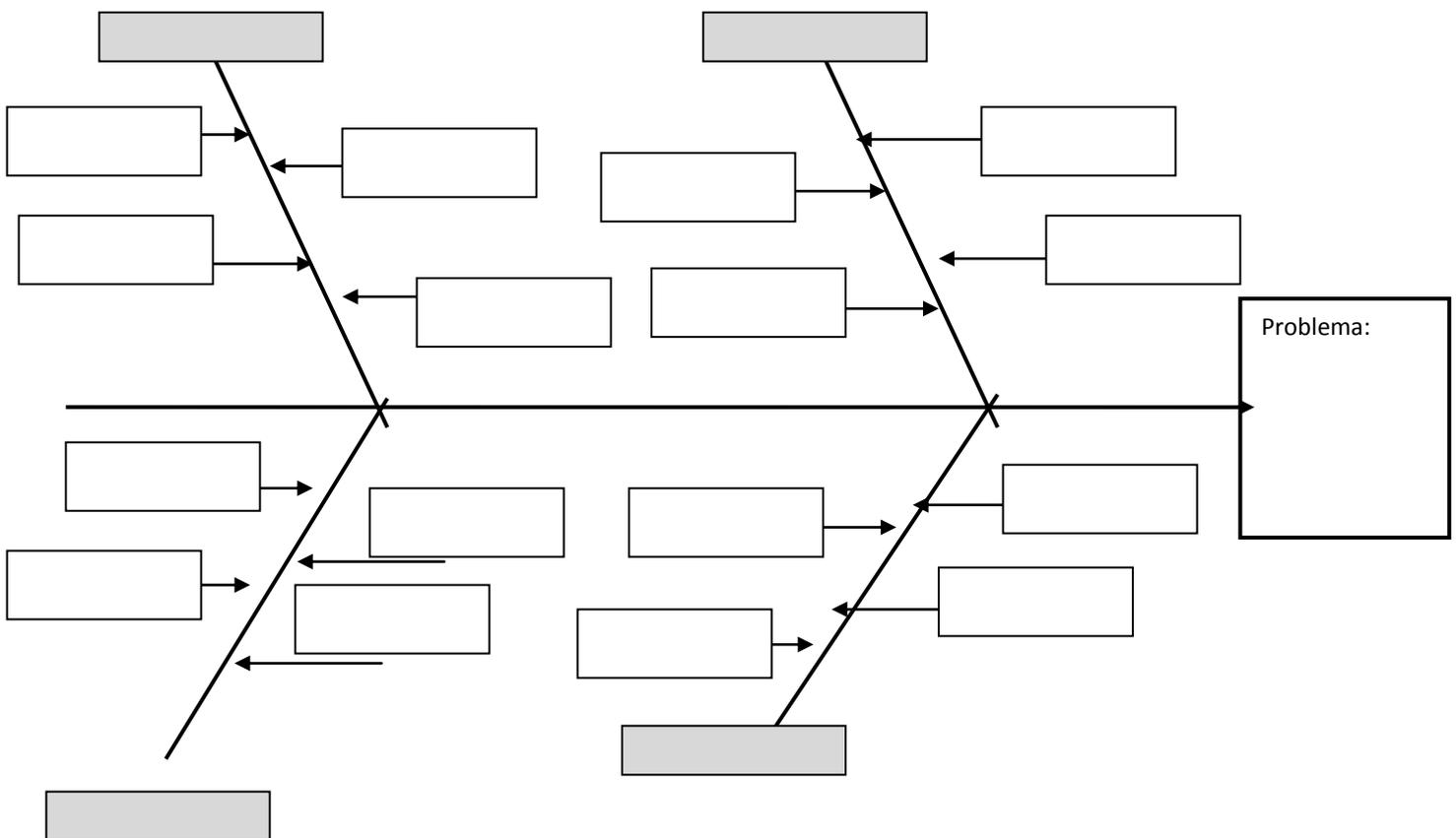
Puesto que ocupa: _____

Como parte del proceso de diagnóstico para el fortalecimiento institucional de ASEDES, agradeceremos responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Quiénes son los integrantes de la Junta Directiva de ASEDES?
2. ¿De qué fuentes provienen los fondos para el funcionamiento de ASEDES?
3. En cuanto a las personas "voluntarias" que tipo de ayuda brinda cada uno, ¿cuál es el aporte a la Asociación?
4. El tema de voluntarios del exterior, ¿Con qué entidades lo manejan? ¿Cómo funciona?
5. ¿Existe un manual de inducción?
6. ¿Existe un manual de identidad?
7. ¿Con qué instituciones se relaciona ASEDES? (Nombres y por qué se relacionan)
8. ¿Con qué medios de comunicación se relaciona ASEDES? (Nombres)
9. ¿Existe algún programa de capacitación para el personal?
10. ¿Existe algún programa de "apadrinamiento"?

El Diagrama de Causa y Efecto es un gráfico con la siguiente información:

- El problema que se pretende diagnosticar
- Las causas que posiblemente producen la situación que se estudia.
- Un eje horizontal conocido como espina central o línea principal.
- El tema central que se estudia se ubica en uno de los extremos del eje horizontal. Este tema se sugiere encerrarse con un rectángulo. Es frecuente que este rectángulo se dibuje en el extremo derecho de la espina central.
- Líneas o flechas inclinadas que llegan al eje principal. Estas representan los grupos de causas primarias en que se clasifican las posibles causas del problema en estudio.
- A las flechas inclinadas o de causas primarias llegan otras de menor tamaño que representan las causas que afectan a cada una de las causas primarias. Estas se conocen como causas secundarias.



Anexo No. 6 HOJA DE VALIDACIÓN

Como parte del proceso de desarrollo de la estrategia de comunicación interna y externa para ASEDES, se solicita opinar respecto al material diseñado. Sus respuestas permitirán certificar que éste, sea entendido y funcional para mejorar los procesos comunicacionales en ASEDES.

| | |
|------------------|--|
| Material: | |
| Objetivo: | |

Con base a los diseños y descripciones presentados, marque con una "x" en la casilla de la respuesta que mejor describa su opinión.

| La Presentación | | Sí | No | En Duda |
|---------------------|---|----|----|---------|
| 1. | El material presentado es llamativo. | | | |
| 2. | Le agrada el diseño del material. | | | |
| 3. | El material transmite la imagen e identidad de ASEDES.* | | | |
| Comentarios: | | | | |

| El Contenido | | Sí | No | En Duda |
|---------------------|--|----|----|---------|
| 4. | La información que muestra es útil. | | | |
| 5. | Los mensajes se presentan con claridad. | | | |
| 6. | El lenguaje utilizado es adecuado para la comprensión. | | | |
| Comentarios: | | | | |

| La Funcionalidad | | Sí | No | En Duda |
|---------------------|---|----|----|------------|
| 7. | La implementación del material beneficiará el fortalecimiento de la comunicación en ASEDES. | | | |
| 8. | Existe relación entre el material y su objetivo. | | | |
| 9. | En general, considera viable el uso y manejo del material. | | | |
| Comentarios: | | | | |

Dudas referentes al material

Sugerencias para la mejora del material

* Definiciones:

Imagen: Reúne todos elementos que transmiten la identidad de la empresa, permitiendo que las personas la perciban y recreen una imagen mental de ésta.

Identidad: Se define como el conjunto de atributos y valores que posee una organización y que la hacen única. Estos atributos incluyen: su razón de ser, su ideología y su personalidad.

Muchas gracias por sus respuestas