

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



“Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la Imagen Institucional y Clima Organizacional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala”

Ángel Antulio García Prado

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, Noviembre de 2015

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a crown on top, flanked by two figures. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin text "UNIVERSITAS CAROLINA AC ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CAETERAS ORBIS CONSPICUA".

**“Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la
Imagen Institucional y Clima Organizacional del
Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala”**

**Presentado por
Ángel Antulio García Prado**

**Previo a optar al título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Asesora
Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo**

Guatemala, Noviembre de 2015

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

Director

Lic. Julio Esteban Sebastián Chilín

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina

Lic. Víctor Carillas

Representantes Estudiantiles

Joseph Mena

Carlos León

Representante Egresados

Lic. Michael González Batres

Secretaria Académica y Administrativa

M.Sc Claudia Molina

Coordinador General del EPSL

M.Sc Sergio Morataya

Coordinador EPSLB

M.A. Marco Julio Ochoa España

Supervisora 1

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisora 2

Licda. Evelin Maritza Morazán Gaitán



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

Guatemala, 2 de febrero 2015

EPSL-B27-2015

Licenciada:

Evelyn Patricia Girón Mayen
CODEDE GUATEMALA
Ciudad Guatemala

Licenciada Girón:

Por medio de la presente solicito se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **Ángel Antulio García Prado**, carné 200417299, quien manifestó su deseo de hacer Practica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto, se requiere lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación de 2015 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional – EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Cel. 59000007



Copia: archivo
MJOE-EMG

Recibido 3/2/2015
Licda. Evelyn Patricia Girón Mayen de Del Valle
IEFA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Consejo Departamental de Desarrollo
Guatemala



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



M.A. Marco Tulio Ochoa,
Coordinador EPS Licenciatura,
Escuela de Ciencia de la Comunicación,
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Respetable M.A. Ochoa:

Por este medio le saludo deseándole éxitos en sus labores cotidianas, el motivo de la presente es para darle respuesta al oficio EPSL-B27-2015 de fecha 02 de febrero del 2015. Por lo que le informamos que este Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala hemos autorizado al estudiante **ÁNGEL ANTULIO GARCÍA PRADO**, quien se identifica con el carné número **2004-17299**, de La Escuela De Ciencias De La Comunicación de la Universidad De San Carlos De Guatemala, para que realice en esta Institución el **EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)** correspondiente a la carrera de **“LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**.

Por lo que el estudiante debe de cumplir con las ochocientas (800) horas de práctica, comprendidas en el periodo del 03 de febrero al 30 de agosto del 2015.

Sin ningún otro particular me despido de usted,

Respetuosamente,



Licda. Evelyn Patricia Girón Mayén de Del Valle
JEFA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Consejo Departamental de Desarrollo
Guatemala



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

Guatemala 16 de octubre del 2015

Estudiante Epesista de Licenciatura:
Ángel Antulio García Prado
Carné no. 200417299
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: **Estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la imagen institucional y clima organizacional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala**, y haber sustentado el examen y defensa de su proyecto de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se da por Aprobado por Unanimidad del tribunal Examinador su trabajo final y se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPSL en un número de 7 ejemplares impresos que deberá entregar a diferentes instancias así como 3 CD's con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las Bibliotecas Flavio Herrera y Central, y a la Comisión de Tesis de la E.C.C.

Sin más que constatar:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa

Coordinador EPS Licenciatura

Cel. 590000007



Copia: 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”.

Dedicatoria

- A Dios** Demostrarme que está a mi lado y por salvar mi vida varias, por contestar mis oraciones, por darme paciencia y sabiduría para terminar este ciclo académico, enseñándome que con humildad todo es posible, dándome ánimo y más ánimo como dice Filipenses 4:13. **“Porque todo lo puedo en Cristo que me fortalece”**.
- A mis padres:** Ángel de Jesús García Barrios (QPD) y Rosa Telma Prado Monterroso de García, quienes estuvieron a mi lado, sacrificándose para apoyarme en lo que estuviera a sus alcances para cumplir mis metas.
- A mi esposa:** Ana Lucia Álvarez Haase de García por darme la oportunidad de entrar en su vida, por brindarme su amor, su comprensión, su apoyo y animarme constantemente dentro y fuera de la universidad.
- A mi hijo:** Pablo Esteban por darme el privilegio de ser su padre; por mostrarme el amor puro y sincero.
- A mis padrinos:** Mateo Vicente Zapeta (QPD) y María Elsa Prado Monterroso de Vicente (QPD), quienes en vida fueron mis segundos padres y me apoyaron e instaron a seguir adelante.
- A mi tío:** Julio Fernando Figueroa Monterroso quien en mi niñez me inspiró a seguir estudiando pese a las dificultades de la vida.
- A mis familiares:** A mi hermana Rocio; a mis sobrinos Gerson, Sussy y Kevyn, a mi sobrina nieta y ahijada Angelita María; a mis primas Yanira, Carmelita y Andrea; a mi primo Carlos Fernando; y a todos mis demás familiares de sangre como también a mi familiares políticos, quienes me inspiraron a esforzarme en la vida.

Agradecimientos

Al Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala:

En especial al Ingeniero Luis Alfonso Palma Espinoza y a la Licenciada Evelyn Patricia Girón Mayén de Del Valle por brindarme la oportunidad de realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura. Como también a mis demás compañeros de trabajo que me apoyaron incondicionalmente.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por recibirme, luego de esperarme 13 años de haberme graduado como Perito Contador y por ser mi casa de estudios técnicos y profesionales.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por formarme como Publicista Profesional y como Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

A mi coordinador:

M.A. Marco Julio Ochoa España por aconsejarme en este ciclo de vida universitaria.

A mi asesora:

Licenciada Brenda Yanira Chacón Arévalo, por sus consejos, su tiempo, su dedicación y por asesorarme para realizar este trabajo.

A la asesora:

Licenciada Evelin Maritza Morazán Gaitán por su apoyo para realizar este proyecto.

A mis compañeros universitarios:

Que estudiamos del primero al décimo semestre, que me apoyaron desde el inicio sin importar la edad, motivándome a seguir adelante; como también a los compañeros del Ejercicio Profesional Supervisado en Licenciatura.

A mis amigos y amigas:

Por todos los momentos que compartimos y en especial a los que me motivaron a seguir estudiando.

Índice

Capítulo I

1.1	Diagnóstico comunicacional	01
1.2	Comunicación	01
1.3	Proceso de comunicación	02
1.3.1	Modelo Aristotélico	03
1.3.2	Modelo de Lasswell	03
1.3.3	Modelo de Shannon y Weaver	03
1.3.4	Modelo de Berlo	04
1.4	Tipos de comunicación	04
1.4.1	Comunicación verbal	04
1.4.2	Comunicación no verbal	05
1.4.3	Comunicación intrapersonal	05
1.4.4	Comunicación interpersonal	05
1.4.5	Comunicación masiva	05
1.4.6	Comunicación gráfica	05
1.4.7	Comunicación directa	06
1.4.8	Comunicación indirecta	06
1.4.9	Comunicación personal	06
1.4.10	Comunicación colectiva	06
1.4.11	Comunicación organizacional	06
1.4.11.1	Comunicación interna	07
1.4.11.2	Comunicación externa	07
1.4.11.3	Comunicación formal	07
1.4.11.4	Comunicación informal	07
1.4.11.5	Comunicación descendente o unidireccional	08
1.4.11.6	Comunicación ascendente o bidireccional	08
1.4.11.7	Comunicación horizontal	08
1.5	Observación	08
1.6	Tipos de observación	09

1.6.1	No participante	09
1.6.2	Participante	09
1.6.3	No estructurada u ordinaria, simple o libre	10
1.6.4	Estructurada o sistemática	10
1.6.5	Individual	10
1.6.6	En equipo o colectiva	10
1.6.7	En la vida real	10
1.6.8	De laboratorio	10
1.7	Objetivos del diagnóstico	10
1.7.1	Objetivo general	10
1.7.2	Objetivos específicos	11
1.8	Conclusiones de lo observado	11
1.9	Descripción institucional	12
1.9.1	Que es la institución	12
1.9.2	Antecedentes de la institución	13
1.9.3	Objetivos de la institución	13
1.9.3.1	Objetivo general	13
1.9.3.2	Objetivos específicos	14
1.9.4	Como se conforma	14
1.9.5	Funciones de la institución	15
1.10	Misión y visión institucional	16
1.10.1	Misión	16
1.10.2	Visión	17
1.11	Organigrama administrativo	17
1.12	Foda institucional	18
1.12.1	Fortalezas	18
1.12.2	Oportunidades	18
1.12.3	Debilidades	18
1.12.4	Amenazas	18
1.13	Foda comunicacional	19
1.13.1	Fortalezas	19

1.13.2 Oportunidades	19
1.13.3 Debilidades	19
1.13.4 Amenazas	19

Capítulo II

2.1 Metodología	20
2.2 Descripción del tipo de comunicación utilizada	20
2.3 Tipo de investigación	21
2.3.1 Investigación descriptiva	21
2.3.2 Investigación cuantitativa	21
2.3.3 Investigación cualitativa	21
2.4 Técnicas e instrumentos	22
2.4.1 La observación participante natural	22
2.4.2 La entrevista	22
2.4.3 La encuesta	23
2.4.4 Fórmula aplicada a la población	23
2.4.5 Descripción de la formula	24
2.5 Cronograma de actividades	25
2.6 Presentación de resultados	26
2.7 Conclusiones de la investigación	37

Capítulo III

3.1 Plan de comunicación	38
3.2 Objetivos	39
3.2.1 Objetivo general	39
3.2.2 Objetivos específicos	39
3.3 Público objetivo	39
3.3.1 Público interno	39
3.3.2 Público externo	40
3.4 Descripción de la propuesta	40
3.4.1 Nombre de la propuesta	40

3.5	Justificación	40
3.6	Estrategias	41
3.6.1	Estrategia “Fortalecimiento al clima organizacional interno”	41
3.6.1.1	Dentro de las instalaciones	42
3.6.1.2	Fuera de las instalaciones	43
3.6.2	Estrategia “Creación de una página web”	44
3.6.3	Estrategia “Creación del correo electrónico institucional”	45
3.6.4	Estrategia “Fortalecimiento del Facebook”	46
3.6.5	Estrategia “Donación de un equipo nuevo de computación”	47
3.6.6	Estrategia “Creación de un chat interno”	48
3.6.7	Estrategia “Departamento de recursos humanos, comunicación e informática”	49
3.6.8	Estrategia “Implementación de Waze”	50
3.7	Cronograma	51
3.8	Presupuesto	52

Capítulo IV

4.1	Ejecución de propuestas	53
4.1.1	Estrategia “Fortalecimiento al clima organizacional interno”	53
4.1.1.1	Dentro de las instalaciones	53
4.1.1.2	Fuera de las instalaciones	54
4.1.2	Estrategia “Creación de una página web”	55
4.1.3	Estrategia “Creación del correo electrónico institucional”	56
4.1.4	Estrategia “Fortalecimiento del Facebook”	57
4.1.5	Estrategia “Donación de un equipo nuevo de computación”	58
4.2	Descripción de materiales usados	59
4.2.1	Estrategia “Fortalecimiento al clima organizacional interno”	59
4.2.1.1	Dentro de las instalaciones	59
4.2.1.2	Fuera de las instalaciones	59
4.2.2	Estrategia “Creación de una página web”	59
4.2.3	Estrategia “Creación del correo electrónico institucional”	60

4.2.4	Estrategia “Fortalecimiento del Facebook”	60
4.2.5	Estrategia “Donación de un equipo nuevo de computación”	60
	Conclusiones finales	61
	Recomendaciones finales	62
	Bibliografía	63
	E-grafías	66
	Anexos	67

Introducción

La Universidad de San Carlos de Guatemala como la Escuela de Ciencias de la Comunicación se han caracterizado por servir al pueblo guatemalteco por medio del ejercicio profesional supervisado; siendo este un requisito fundamental para graduarse en la Licenciatura en ciencias de la comunicación, cuyo objetivo primordial es identificar los problemas comunicacionales en distintas instituciones del país, proponiendo y ejecutando estrategias para solucionarlos, por lo que el presente ejercicio profesional supervisado, se realizó en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, el cual consta de cuatro capítulos.

En el primer capítulo, es la realización de un diagnóstico dentro de las instalaciones de la institución, donde se detectó la necesidad de realizar una estrategia de comunicación integral para fortalecer la imagen institucional como también el clima organizacional.

En el segundo capítulo, se describe la metodología usada, como lo es la observación que es una técnica de investigación, fortaleciéndola a través de una entrevista y la aplicación de encuestas, de las cuales la información recabada se tabuló y sirvió para la elaboración del diagnóstico.

En el tercer capítulo, se describe plan de comunicación que se efectuó con el apoyo incondicional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, formulando un plan a través de varias estrategias que fortalecerán la imagen institucional y el clima organizacional de la institución

En el cuarto capítulo, se dan a conocer las ejecuciones de la estrategia de comunicación, los objetivos y actividades de la estrategia; como también los beneficiarios, el presupuesto y el financiamiento, presentando al final conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis y aplicación del proyecto.

Título del tema

“Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la Imagen Institucional y Clima Organizacional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala”

Antecedentes

La Escuela de ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos De Guatemala en apoyo a las instituciones públicas y privadas, a través de los estudiantes universitarios previos a optar al título de Licenciados en ciencias de la comunicación, han realizado su ejercicio profesional de supervisión en distintas áreas de comunicación de una institución.

El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, es una institución pública al servicio de los ciudadanos del departamento de Guatemala en el cual no se han realizado ningún ejercicio profesional de supervisión; por lo que en los trabajos que se describen a continuación, son un antecedente de ejercicios profesionales supervisados en distintas áreas e instituciones.

- Proyecto de comunicación estratégica para el fortalecimiento de la comunicación interna en la municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa. Sergio Eduardo Palma Barrientos. Guatemala, USAC, ECC, 2011.
- Creación de la Unidad de relaciones públicas y comunicación social del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura –IICA- sede Guatemala. Urizar Patiña, Estuardo Isaac. Guatemala, USAC, ECC, 2012.
- Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación organizacional de la oficina de Comunicación Social del Ministerio de Cultura y Deportes. Díaz Canel Chicol, Oscar Alfredo. Guatemala, USAC, ECC, 2013.
- Propuesta de comunicación organizacional para el fortalecimiento de la imagen corporativa de la Asociación “El Refugio de la Niñez”. Godoy Sánchez, Sandra Damaris. Guatemala, USAC, ECC, 2013.

Justificación

En las investigaciones anteriores se observó que se realizaron en instituciones grandes y que cuentan con un presupuesto de funcionamiento para poder realizar distintas actividades de comunicación y en su mayoría tienen un contacto directo con los ciudadanos.

El presente trabajo de investigación, se desarrolló en el Consejo Departamental de Desarrollo (CODEDE) Guatemala, entidad en la cual se ejecutan proyectos para el beneficio común de la población del departamento de Guatemala, en el cual no hay contacto directo con los ciudadanos pero si con personal de otras instituciones, de las cuales si tienen el contacto directo con los ciudadanos.

A pesar que el personal es poco y que es el mejor recurso con que cuenta el CODEDE Guatemala, la comunicación interna se deteriora por carga excesiva de trabajo, por falta de motivación, por no tener un buen presupuesto de funcionamiento, entre otros más.

Como cita Carlos González en el modelo Aristotélico “quien dice, que dice y a quien dice” (ver página No. 3) son los elementos básicos en la comunicación; y en una institución por pequeña que sea, si no se tiene una buena comunicación y un buen clima organizacional puede mal interpretarse y crear un caos a nivel nacional según sea el caso.

Si el personal que labora para el CODEDE Guatemala no fluye buena comunicación en un buen clima organizacional, se puede mal informar inconscientemente a otras instituciones como también a la población del departamento de Guatemala.

Capítulo I

1.1 Diagnóstico comunicacional

- “El diagnóstico es la fuente de la planificación, ya que ésta realiza un estudio sobre la situación actual en donde se analizan las tendencias de desarrollo de los últimos años, explica los hechos, se establecen relaciones de causa y efecto, se aclaran los orígenes y las consecuencias de las crisis padecidas y se hacen proyecciones de las tendencias actuales”.¹
- José Naranjo define que “es un proceso de cambio, que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución”.²
- “El diagnóstico comunicacional en la medicina, economía, educación, entre otras disciplinas al momento de la observación y recolección de información sobre algo que deberá ser tratado y/o investigado se lo conoce como diagnóstico. En nuestro este diagnóstico se centra en los aspectos comunicacionales de una organización, ya sean estos tangibles o intangibles”.³

1.2 Comunicación

- Acción de comunicar o comunicarse. Trato o correspondencia entre dos o más personas.⁴

¹ Alumnos del Octavo Semestre 2002 de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Proceso de Planificación con enfoque en el Área Comunicacional. 35p

² Naranjo, José. Acciones Comunicativas para fortalecer la comunicación interna de los cuadros en la formación y desarrollo de las reservas De Empresa Azucarera Colombia. 17p

³ Comunicologos.com. <http://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/diagn%C3%B3stico-comunicacional/>

⁴ Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española. 874p

- La comunicación actúa tanto en la dirección de ida como en la de vuelta, alguien emite un mensaje, otra persona lo recibe, lo hace suyo y reacciona transmitiendo al emisor inicial el resultado o las consecuencias provocadas por el mensaje.⁵
- Comunicación para González Carlos, es el acto comunicativo empieza con la vida misma y asume formas diversas y complejas: desde la comunicación celular y vegetal, pasando por la comunicación animal, hasta los sofisticados medios masivos de comunicación humana.⁶
- “La comunicación se puede considerar un fenómeno tan antiguo como el hombre mismo. El deseo de comunicarse unos individuos con otros es algo inherente al propio hombre”. Y también definen que “podemos dividir la comunicación en dos clases; las habladas y las escritas”.⁷
- David Kenneth Berlo dice que la comunicación permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive. De este modo, la comunicación es un valor de interlocución, poder, influencia, control.⁸

1.3 Proceso de comunicación

Para llevar a cabo una comunicación eficaz, es necesario que en el flujo de la transmisión de ideas, intervengan varios elementos, Según González Carlos, describe los siguientes esquemas:

⁵ Mapcal, S. A. Comunicación eficaz con la clientela. 7p

⁶ González Carlos, Principios Básicos de la Comunicación. 11p

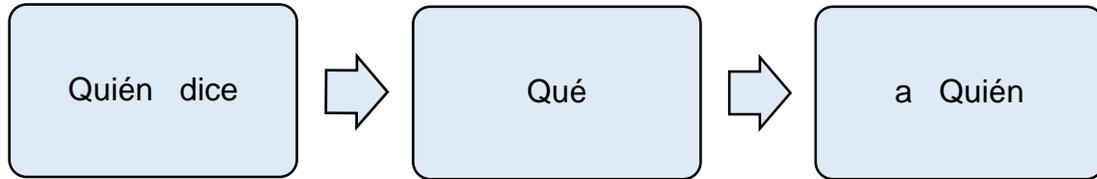
⁷ El gran libro de la correspondencia privada y comercial. 9p

⁸ Universidad Tecnológica de México. La Comunicación. Diapositivas.

1.3.1 Modelo Aristotélico

Primer esquema de comunicación

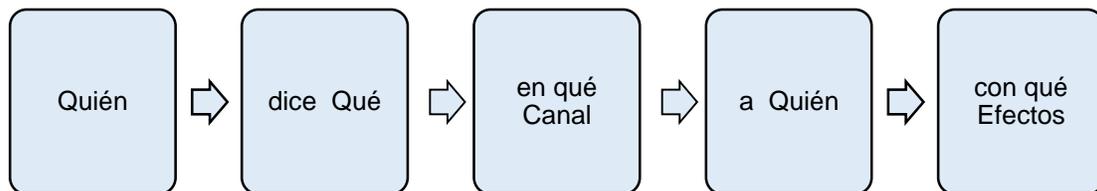
Modelo Aristotélico.⁹



1.3.2 Modelo de Lasswell

Lasswell completa el esquema de Aristóteles de la siguiente forma:

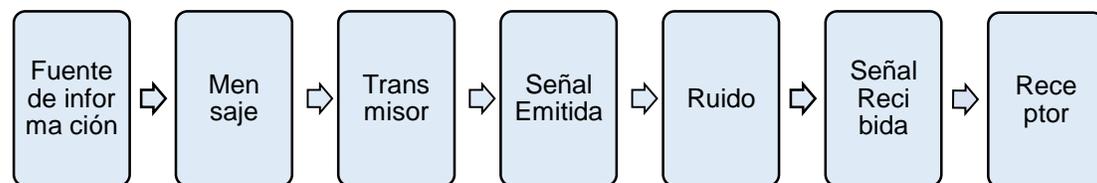
Modelo de Lasswell.⁹



1.3.3 Modelo de Shannon y Weaver

Claude Elwood Shannon y Warren Weaver crearon el modelo de Shannon y Weaver también conocido como "Modelo de telecomunicación"

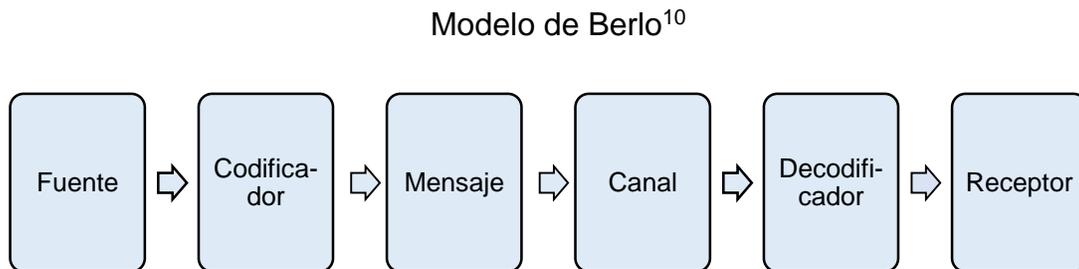
Modelo de Shannon y Weaver⁹



⁹ González, Carlos. Principios Básicos de Comunicación. 23-27pp

1.3.4 Modelo de Berlo

David Kenneth Berlo su modelo era denominado 'S·M·C·R' (source-message-channel-receiver) que hace referencia a la FUENTE (emisor), MENSAJE, CANAL Y RECEPTOR.



1.4 Tipos de comunicación

1.4.1 Comunicación verbal

Está conformada por la palabra que transmite un mensaje, es la más utilizada y requerida por el ser humano, ya que es la más fácil de ser comprendida. Las ventajas que tiene este tipo de comunicación es que es la más rápida, eficaz, existe retroalimentación y es la más entendible, es decir, es más difícil que se llega a mal interpretar como en la no verbal. Para que ésta no sea mal interpretada hay que aprender a hacer un buen uso de las palabras y del contexto de las mismas, ya que no en todas las culturas la misma palabra significa lo mismo.

De la comunicación verbal se deriva la comunicación del lenguaje escrito y puede ser confuso al igual que el no verbal, ya que cada quién pueda interpretar el mensaje de las palabras escritas de diferente manera. Hay que saber cómo plantear bien las palabras y las oraciones para evitar mal entendidos.

¹⁰ González, Carlos. Principios Básicos de Comunicación. 23-27pp

1.4.2 Comunicación no verbal

En este tipo entran los gestos faciales y los movimientos corporales, también se conforma de los tonos de voces, diferentes formas de pensar y culturales. Hay grandes estudios específicos de cada uno de estos movimientos, ya que cada uno tiene un significado y ayuda a estudiar y conocer a la gente.¹¹

1.4.3 Comunicación intrapersonal

Es aquella comunicación íntima, interior, con uno mismo. Está ligada a la dinámica del pensar las 'voces interiores', lo consiente, lo inconsciente, las situaciones imaginadas y sus posibilidades. Esta dimensión tiene algo de exterior y de íntimo al mismo tiempo; la reflexión, por lo tanto, forma parte de esa relación entre el afuera y el adentro.

1.4.4 Comunicación interpersonal

Es la comunicación de carácter intersubjetivo con otros sujetos. Tiene una lógica de ida y vuelta comunicativa y permite establecer nuestra posición subjetiva en relación a los otros; el lugar que ocupa en función del uso que hace del lenguaje escrito o hablado, además de permitir establecer con cierta nitidez nuestra capacidad para comunicarnos.¹²

1.4.5 Comunicación masiva

(De 50 a miles de personas). En la actualidad es de las más utilizadas, ya que todos los medios de comunicación forman parte de ella, por el alcance que tienen con miles de personas para informar.

1.4.6 Comunicación gráfica

Se basa en dibujos e ilustraciones que intentan transmitir algo, aunque no todas las personas van a captar lo mismo mediante sus experiencias y formas de pensar.

¹¹ Fernández, Carlos. La Comunicación en las Organizaciones, 7 p

¹² Ackerman, Sergio, Ernesto Sebastián, y María Morel. Introducción a la Comunicación. 10 p

1.4.7 Comunicación directa

Es aquella comunicación que se produce entre el emisor y el receptor o los receptores sin ayuda de herramientas. Es también denominada comunicación cara a cara.

1.4.8 Comunicación indirecta

Este tipo de comunicación se da también entre el emisor y el receptor pero con la diferencia que la comunicación se transmite a través de una herramienta o instrumento, ya que ambos están a distancia. A su vez, este tipo de comunicación puede ser personal o colectiva.

1.4.9 Comunicación personal

Es cuando se da entre un solo emisor y un solo receptor.

1.4.10 Comunicación colectiva

Es colectiva cuando el emisor es uno solo y dirige su comunicación hacia con un grupo de receptores ayudado por una herramienta o instrumento (periódicos, televisión, radio, conferencias, etc.).

1.4.11 Comunicación organizacional

(De 10 a 50 personas). Es utilizada en grupos, organizaciones, o empresas que tienen un mismo fin.

Mientras que Fernández la describe como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.¹³

¹³ Fernández, Carlos. La Comunicación en las Organizaciones, 7p

Los procesos de comunicación en el seno de una organización son vitales para la consecución de los objetivos de la misma. Se trata de procesos que enlazan los diversos componentes de la organización; pueden encontrarse en todos los niveles de la misma y afectan a cada una de las personas que de una forma u otra trabajan para ella.¹⁴

1.4.11.1 Comunicación interna

Está formada por toda la comunicación con las personas que integran la organización, por medio fundamentalmente de programas de comunicación y difusión de información interna.¹⁵

1.4.11.2 Comunicación externa

Este por contrario a la interna tiene que ver con los clientes, consumidores, proveedores. Aquí la comunicación tiene que ser muy clara y preparada para que el objetivo se lleve a cabo de forma exitosa.¹⁶

1.4.11.3 Comunicación formal

Es aquella información cuyo contenido está referido a aspectos laborales. El medio utilizado para transmitirla son los que pone a disposición la empresa, como ser correos electrónicos, reuniones de trabajo, comunicados, etc. Este tipo de comunicación por lo general es lenta debido a que se deben cumplir todas las formalidades burocráticas.

1.4.11.4 Comunicación informal

Es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales, por ejemplo reuniones alrededor de la máquina de café, encuentros en los pasillos, etc. Es la comunicación informal que se produce de manera espontánea y que recorre la institución sin respetar canales

¹⁴ Enciclopedia del Management, Oceano / Centrum. 178p

¹⁵ Capriotti, Paul. Planificación estratégica de la Imagen Corporativa, 84 p

¹⁶ luzaduhart3 WordPress.com site.

<https://luzaduhart3.wordpress.com/2012/03/06/diferentes-tipos-de-comunicacion/>

y a la velocidad de la luz. Este tipo de comunicación es la que se conoce como rumor o radio pasillo.

1.4.11.5 Comunicación descendente o unidireccional

Es la comunicación que se genera y fluye desde los niveles superiores hacia los inferiores dentro de lo que es la estructura de la organización mediante canales formales.

1.4.11.6 Comunicación ascendente o bidireccional

Es la inversa a la anterior. La comunicación fluye de los niveles inferiores a los superiores dentro de la organización. Este tipo de comunicación se da en contextos más actuales.

1.4.11.7 Comunicación horizontal

Esta comunicación se produce entre personas de un mismo nivel jerárquico. En este tipo de comunicación la forma de trabajo en equipo es muy favorable ya que permite compartir información, coordinar y resolver.¹⁷

Hoy se reconoce que las políticas de comunicación son un elemento decisivo para el desarrollo económico, social y cultura de los países.¹⁸ Por tal razón es de vital importancia que en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala tengan una buena comunicación Interna.

1.5 Observación

Acción o efecto de observar, investigación o comprobación atenta de los hechos tal como se presentan naturalmente sin forzarlos o modificarlos.¹⁹

¹⁷ Alumnos del Octavo Semestre 2007 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Planificación de las Comunicaciones. 27p

¹⁸ Koiwe Recursos Humanos. http://www.koiwerrhh.com.ar/comunicaciones_tipos.shtml

¹⁹ Enciclopedia Ilustrada Cumbre. Tomo IX. 181p

Anger, Ezequiel, define a la observación es la técnica que se utiliza en la vida diaria para adquirir conocimientos; permanentemente se observa, pero rara vez se hace científicamente.²⁰

Mientras que Barberá considera a la observación como la manera de captar de un modo descriptivo y contextualizado lo que sucede en un periodo de tiempo limitado, en una secuencia didáctica elegida en función de unos criterios establecidos previamente, que son el objeto de la observación.²¹

La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiestos. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Haynes (1978) menciona que es el más usado por quienes están orientados conductualmente.²²

Mientras que Robledo describe que la observación consiste en el contacto directo con el objeto de estudio.²³

1.6 Tipos de observación

Según la participación del observador, la observación puede ser:

1.6.1 No participante

El observador no interactúa con los sujetos observados.

1.6.2 Participante

El observador interactúa con los sujetos observados.²⁴ De la cual puede ser participante natural cuando pertenece a la misma comunidad y artificial cuando se integra al grupo.

²⁰ Anger, Ezequiel citado por Vásquez, Reynero. Métodos de Investigación Social. 80p

²¹ Barberá, Elena. Evaluación de la enseñanza, evaluación del aprendizaje. 36p

²² Haynes citado en Metodología de la Investigación 3era. Edición 2002. 428p

²³ Robledo César, Técnicas y Proceso de Investigación Científica. 75p

²⁴ Metodología de la Investigación. 434p

1.6.3 No estructurada u ordinaria, simple o libre

Consiste en reconocer y anotar los hechos sin recurrir a la ayuda de medios técnicos especiales.

1.6.4 Estructurada o sistemática

Recurre a instrumentos para recopilar datos o hechos observados, estableciendo de antemano que aspectos se van a estudiar.

1.6.5 Individual

Es la que realiza una sola persona.

1.6.6 En Equipo o colectiva

Es la que se produce cuando un grupo de investigadores participa ya sea que todos observen lo mismo o que algunos recurran a la observación; pero otros utilicen otros procedimientos, entrevistas, etc.

1.6.7 En la vida real

Estas se realizan generalmente en el lugar en que se producen, pero los hechos se campan como se van presentando, sin preparación.

1.6.8 De laboratorio

Esta se efectúa en pequeños grupos.²⁵

1.7 Objetivos del diagnóstico

1.7.1 Objetivo general

Conocer el clima organizacional y la imagen institucional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, para detectar la eficiencia de la información interna y la información entre otras instituciones.

²⁵ Vásquez Reynero. Métodos de Investigación Social. 81-82pp

1.7.2 Objetivos específicos

- Identificar si cuentan con herramientas de comunicación actualizadas como lo son; una página web; correo institucional; chat interno e identificar si cuentan con redes sociales.
- Investigar si cuentan con los departamentos de comunicación, de recursos humanos e informática para identificar como es el clima organizacional entre los trabajadores de la institución.
- Evaluar el equipo de cómputo con el que realizan reportes de trabajo, solicitado por cualquier institución gubernamental o privada.

1.8 Conclusiones de lo observado

- El CODEDE Guatemala administra obras en ejecución en las comunidades de los 17 municipios del departamento de Guatemala, con un presupuesto de funcionamiento de Q.175,000.00 que es un 0.065 % en relación al presupuesto de inversión de Q.269,224,075.00.
- El CODEDE Guatemala no tiene un departamento de medios de comunicación, recursos humanos e informática, sin una página web y por ende no actualizan las redes sociales que fueron aperturadas por ser objeto de calificación de la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP) y es una persona la que lo monitorea las redes sociales.
- El equipo de computación en su mayoría es obsoleto para tener una buena comunicación interna y externa; a pesar que se emana reportes de trabajo diariamente a distintas instituciones; realizando un desgaste físico en la persona que lo realiza.
- Se puede aprovechar la buena comunicación que se tiene con las instituciones municipales y de gobierno central, compartiendo contactos nacionales o extranjeros para dar a conocer la labor que realiza el CODEDE Guatemala en dar a conocer las obras que se hacen en el departamento de Guatemala, informando a través de las redes sociales.
- El CODEDE Guatemala cuenta con poco personal y poco presupuesto realiza una labor de desarrollo en las comunidades de los diecisiete municipios del

departamento de Guatemala, donde la única oportunidad de darse a conocer es a través de las redes sociales, y gestionar apoyo municipal, nacional e internacional para realizar una estrategia comunicacional a mediano o largo plazo.

- El personal por falta de motivación, en cierta forma no se compromete para conseguir apoyo en favor de la institución; siendo pocas las personas que logran gestionar donaciones o aportes para el buen funcionamiento del CODEDE Guatemala.
- Que por tener un sistema burocrático no actualizan ni priorizan las necesidades institucionales para estar a la vanguardia tecnológica e informática.

1.9 Descripción institucional

El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala integra el sistema nacional de consejos de desarrollo urbano y rural que se integran de la siguiente forma:

- Consejo nacional.
- Consejos regionales.
- Consejos departamentales.
- Consejos municipales.
- Consejos locales.

1.9.1 Que es la institución

- El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala representa en el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural, a los Consejos Comunitarios, Municipales y al Departamental de Desarrollo del Departamento de Guatemala que a la vez es Consejo Regional Metropolitana de Desarrollo Urbano y Rural.²⁶
- El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, está ubicado en la 3era. Calle 3-49 de la zona 1 del municipio de Guatemala, del departamento de Guatemala (ver anexo No. 1)

²⁶ Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Artículo 18. Decreto 52-87. Congreso de la República de Guatemala,

- El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala es la institución gestiona ante el Ministerio de Finanzas Públicas el financiamiento de las obras priorizadas por la municipalidades del departamento de Guatemala, que a la vez fueron solicitadas por distintos consejos comunitarios de desarrollo de cada municipio, velando por el desarrollo integral de todas las comunidades del departamento de Guatemala.

1.9.2 Antecedentes de la institución

- En el año 1,987 se creó el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en la Ley de los Consejos De Desarrollo Urbano Y Rural, siendo su función promover el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades, de los 17 municipios del departamento de Guatemala; representando al departamento de Guatemala y como tal al Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural Región I en las reuniones convocadas por el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural Urbano y Rural.²⁷
- El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con poco presupuesto de funcionamiento y de igual manera cuenta con poco personal para poder llevar a cabo todas la atribuciones que les competen, debiendo optimizar los recursos financieros y personales para poder trasladar información a las personas que lo requieran como también dar a conocer las obras que se han financiado en el departamento de Guatemala.

1.9.3 Objetivos de la institución

1.9.3.1 Objetivo general

- Crear las opciones de inversión más rentables para beneficio de las comunidades urbanas y rurales del departamento de Guatemala, tomando en cuenta los lineamientos de la política de gobierno central de la actual administración.

²⁷ Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Decreto 52-87. Congreso de la República de Guatemala,

1.9.3.2 Objetivos específicos

- Brindar acceso a la población del departamento de Guatemala al 2016 a los servicios de salud, educación, de agua y saneamiento ambiental.
- Facilitar a la población del departamento de Guatemala al 2016 la infraestructura recreativa, deportiva y centros de servicios sociales.
- Impulsar para la población del departamento de Guatemala al 2016 la infraestructura productiva, de transporte y educativa que permita el acceso a servicios y mercados.²⁸

1.9.4 Como se conforma

El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala se integran con:

- El Gobernador departamental, quien lo preside.
- Los alcaldes municipales del departamento.
- El jefe de la oficina departamental del órgano de planificación del estado, quien actúa como secretario.
- Un representante del Ministerio de desarrollo urbano y rural y de los Ministerios que el presidente de la república considere necesarios.
- Dos representantes por las cooperativas de primer grado del departamento, domiciliados y residentes en el mismo.
- Dos representantes por las asociaciones industriales, agropecuarias, comerciales y financieras del departamento.
- Dos representantes por las organizaciones de trabajadores del departamento.
- Dos representantes por las organizaciones no gubernamentales de desarrollo que trabajen en el departamento.
- Los secretarios generales departamentales de los partidos políticos legalmente inscritos, con voz pero sin voto.
- Los representantes a que se refieren los incisos de la e) a la h), tendrán un suplente. Durante en sus funciones un año, a partir de la fecha en que tomen posesión, pudiendo ser reelectos hasta por dos periodos consecutivos más.

²⁸ CODEDE Guatemala, Plan Operativo Anual 2015. 9p

- Las entidades representadas en este Consejo deberán estar legalmente reconocidas y establecidas en el departamento, utilizarán sus propias normas y reglas para la designación o elección que corresponda.²⁹

1.9.5 Funciones de la institución

Las funciones del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala son:

- Promover el desarrollo económico, social y cultural del departamento.
- Promover la participación efectiva de la población en la identificación y solución de sus problemas.
- Proponer planes, programas y proyectos de desarrollo para su departamento.
- Establecer las necesidades de financiamiento para la ejecución de los planes, programas y proyectos de desarrollo de su departamento.
- Evaluar periódicamente la ejecución de los planes, programas y proyectos de desarrollo de su departamento y sugerir las acciones necesarias para el logro de sus metas y objetivos.
- Efectuar el seguimiento de los programas y proyectos de desarrollo del departamento y velar porque se coordinen las actividades de la Administración Pública.
- Presentar al Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural sus necesidades, cuando esto no pueda ser resueltas a nivel del departamento.
- Gestionar los recursos económicos y financieros que requieren para sus programas y proyectos de desarrollo de su departamento.
- Para dar cumplimiento al literal f) del artículo 10 de la Ley, conocer la información que debe proporcionar el Ministerio de Finanzas Públicas antes del uno de marzo de cada año, sobre los montos máximos de pre inversión e inversión pública para el año fiscal siguiente.
- Proponer al Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural, a más tardar el 15 de abril de cada año, sus recomendaciones sobre los montos máximos de recursos de

²⁹ Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Artículo 7. Decreto 52-87. Congreso de la República de Guatemala,

pre inversión e inversión pública, provenientes de la propuesta para el Presupuesto General del Estado para el año fiscal siguiente;

- Para dar cumplimiento al literal g) del artículo 10 de la Ley, el Consejo propondrá al Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural, la distribución del monto máximo de recursos de pre inversión e inversión pública, provenientes entre los municipios que lo integran, con base en las propuestas que los mismos consejos de desarrollo realizaron oportunamente;
- Coordinar los mecanismos de información que debe proporcionar el Ministerio de Finanzas Públicas, durante la segunda semana de septiembre, sobre los montos máximos para pre inversión e inversión pública por región y departamento, previstos en el proyecto de presupuesto presentado, para su aprobación, al Congreso de la República. En la primera semana de enero, obtendrá del Ministerio de Finanzas Públicas la información sobre los montos máximos aprobados en definitiva;
- Conocer, discutir y aprobar para incluirlos en la agenda de desarrollo departamental, los planes de desarrollo que hayan sido priorizados por los Consejos Municipales de Desarrollo, conforme al sistema nacional de inversión pública, que no sean financiados con recursos propios de las municipalidades;
- Cualquier otra atribución o responsabilidad inherente a su naturaleza legal.³⁰

1.10 Misión y visión institucional

1.10.1 Misión

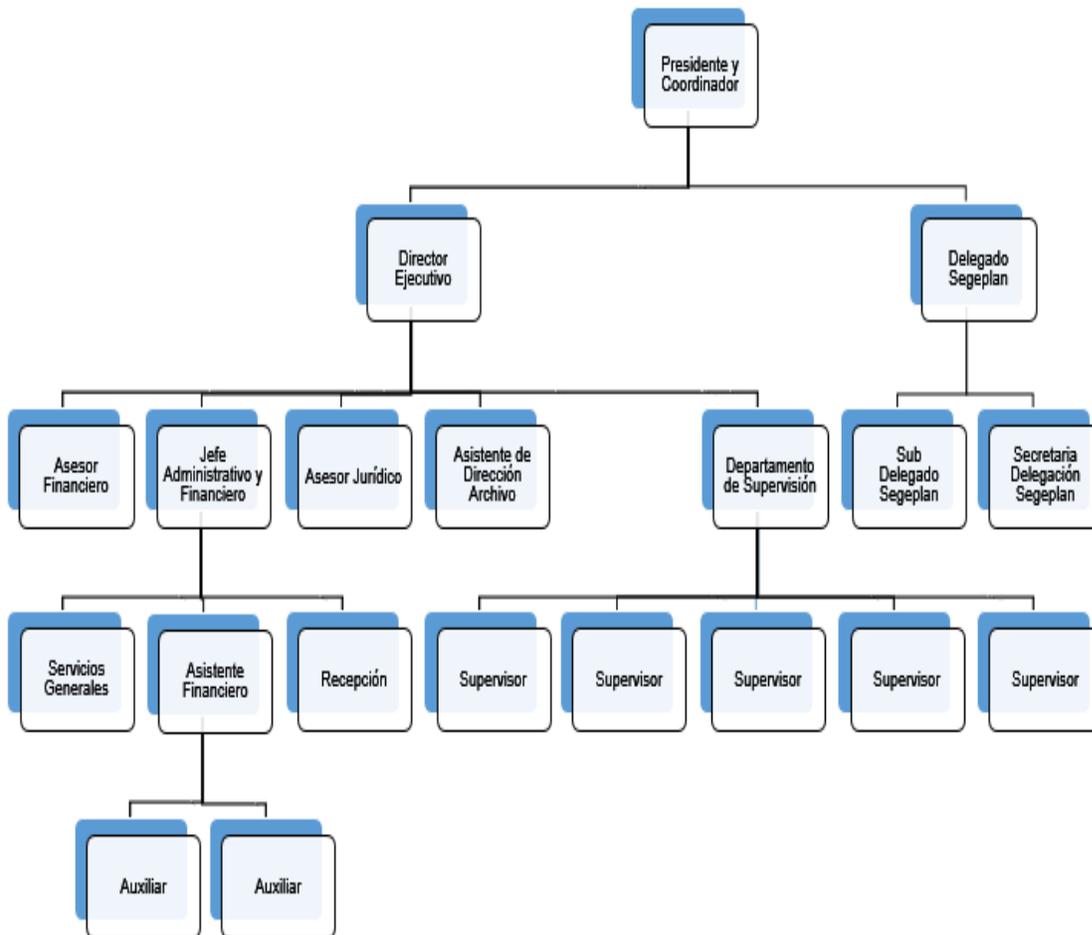
Somos un foro multidisciplinario debidamente acreditado, que tiene como fin velar por el cumplimiento de lo establecido en la ley y reglamento de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural a nivel departamental, que promueve propuestas de desarrollo que potencien el bienestar de la población del departamento.

³⁰ Reglamento de la Ley de los Consejos De Desarrollo Urbano y Rural Artículo 36. Acuerdo Gubernativo número 461-2002. Presidencia de la República

1.10.2 Visión

Hacer del Consejo Departamental de Desarrollo de Guatemala al 2016, un espacio de participación y toma de decisiones enfocadas a promover el desarrollo integral territorial, procurando la coordinación y alineación interinstitucional, con el involucramiento de autoridades municipales y los representantes de la sociedad civil, en apego a las políticas públicas y de gobierno en beneficio de su población.³¹

1.11 Organigrama administrativo



Fuente propia

³¹ CODEDE Guatemala, Plan Operativo Anual 2015. 8p

1.12 FODA Institucional

1.12.1 Fortalezas

- Cuerpo Colegiado
- Representatividad de los sectores que conforman el pleno
- Se cuenta con un buen liderazgo por parte del presidente de CODEDE Guatemala
- Se respetan las normas parlamentarias
- Se cuenta con agenda de reuniones de CODEDE Guatemala
- Unidad técnica departamental conformada
- Se cuenta con 8 comisiones de trabajo

1.12.2 Oportunidades

- Fortalecimiento a las capacidades de los miembros del CODEDE Guatemala con apoyo de instituciones del ejecutivo y otras organizaciones

1.12.3 Debilidades

- Falta consolidar la conformación del pleno
- Se debe hacer incidencia en el abordaje de temas sustantivos
- Pocas propuestas de parte del sector institucional
- Se necesita un sistema de seguimiento para la inversión municipal a través del aporte a los CODEDE Guatemala

1.12.4 Amenazas

- Presupuestos de inversión en municipalidades susceptibles a reducciones
- La toma de decisiones de alto nivel reorientan los acuerdos suscritos en el ámbito del CODEDE Guatemala
- Tiempo limitado para resolución de problemas relacionados con la inversión.³²

³² CODEDE Guatemala, Plan Operativo Anual 2015. 7pp

1.13 FODA comunicacional

1.13.1 Fortalezas

- El personal en su mayoría tiene más de siete años de estar laborando, en su mayoría son profesionales universitarios.

1.13.2 Oportunidades

- Buena comunicación con las municipalidades del departamento de Guatemala y otras instituciones del gobierno central.
- Que las redes sociales no tienen costo alguno y se puede ingresar información desde cualquier ubicación.
- Apoyo de la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia y de Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.
- Contactar a organizaciones nacionales e internacionales.

1.13.3 Debilidades

- Carencia de departamento de comunicación, recursos humanos e informática.
- No cuentan con una página web Institucional, correo electrónico, chat interno, sistema de red interno ni equipo de cómputo actualizado.
- Poco seguimiento a las redes sociales.

1.13.4 Amenazas

- Bajo presupuesto de funcionamiento para la compra de todo tipo de equipo de computación, para la creación del departamento de comunicación, de recursos humanos y de informática.
- Que en la comunicación inter-institucional exista burocracia. Carencia de presupuesto fijo para propaganda institucional.
- Poco personal administrativo contratado, sin goce de horas extraordinarias y en su mayoría contratadas bajo el renglón 029 y con posibilidades de cancelar los contratos en cambios de administración.

Capítulo II

2.1 Metodología

- Desde un concepto enciclopédico se define como; “ciencia del método. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.”³³
- Napoleón Chow la define como “la estrategia que sigue el estudio de algo”.³⁴

2.2 Descripción del tipo de comunicación utilizada

- El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con personal variable ya que para su funcionamiento cuenta con personal fijo y por contrato propio y de otras instituciones, por lo que se utilizó la comunicación interna organizacional.
- En referencia a principios del mes de abril del dos mil quince el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con quince plazas de las cuales hay doce contratadas y tres plazas vacantes pagadas por la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP); con cuatro plazas contratadas y pagadas por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN); con cuatro plazas contratadas y pagadas por el Ministerio de Gobernación; y cuenta con dos plazas contratadas y pagadas por distintas Instituciones Gubernamentales o Municipalidades del Departamento de Guatemala que pueden variar según se den los casos.
- El tipo de comunicación utilizada es interna ya que de esta forma se fortalece la comunicación de lo interno a lo externo para cuando trabajen en equipo con otras instituciones gubernamentales.

³³ Gran Diccionario Enciclopédico Visual, Océano. 2224p

³⁴ Chow, Napoleón citado por Reyneiro, Vásquez. Métodos de Investigación Social. 33p

2.3 Tipo de investigación

El presente trabajo se realizó como una investigación mixta, ya que es descriptiva, cuantitativa y cualitativa.

2.3.1 Investigación descriptiva

Reyneiro Vásquez, la define que “investiga hechos que se observan directamente, delinea lo que es, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos”.³⁵

Por lo que con esta investigación el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala ya que se analizó la realidad con que da a conocer a otras instituciones del gobierno como también a la población a lo particular.

2.3.2 Investigación cuantitativa

Roberto Hernández describe que “desde un enfoque cuantitativo; usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”.³⁶

Ya que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con poco personal se trabajó una investigación cuantitativa a través de una encuesta al personal que labora en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

2.3.3 Investigación cualitativa

Jesús Ferrer en su blogspot la define como “una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular”.³⁷

³⁵ Vásquez, Reyneiro, Métodos de Investigación Social. 17p

³⁶ Hernández, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista. Metodología de la Investigación 6p

³⁷ <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>

Mientras que Roberto Hernández describe que “desde un enfoque cualitativo; utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”.³⁸

Tomando en cuenta que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala traslada información a otras instituciones gubernamentales se tomó en cuenta la investigación cualitativa a través de una entrevista.

2.4 Técnicas e Instrumentos

2.4.1 La observación participante natural

Se da cuando el observador pertenece a la misma comunidad o grupo.

La técnica de la observación participante natural, fue de vital importancia en esta investigación; ya que se pudo observar y analizar detenidamente las actividades que realiza el personal que labora en el CODEDE Guatemala.

2.4.2 La entrevista

Desde un concepto enciclopédico se define como “Reunión concertada. Dialogo entre un representante de los medios de difusión y una personalidad, en vistas a su divulgación”.³⁹

Según Reyneiro Vásquez “consiste en que una persona, el encuestador solicita información a otra, informante o sujeto investigado, para obtener datos sobre un problema determinado. Para ello se va desde la interrogación estandarizada por medio de un cuestionario, hasta la conversación libre”.⁴⁰

³⁸ Hernández, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista. Metodología de la Investigación 6p

³⁹ Diccionario Enciclopédico El Pequeño Larousse Ilustrado. 1999. 395p

⁴⁰ Vásquez, Reyneiro, Métodos de Investigación Social. 80p, 84p

Mientras que Enrique Franklin describe que “la entrevista consiste básicamente en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas en forma adecuada para obtener información”.⁴¹

El personal que labora en CODEDE Guatemala lo cambian constantemente se realizó una entrevista a la persona que tiene más tiempo de laborar en la institución, con el objeto de detectar si el CODEDE Guatemala ha funcionado siempre igual o ha tenido cambios con respecto al ámbito de comunicación de forma directa o indirectamente. (ver anexo No. 2).

2.4.3 La encuesta

Reyneiro Vásquez hace la comparación que “mientras que en la entrevista la relación del encuestador con el informador se hace verbalmente, en la encuesta se hace por escrito. El encuestador presenta un cuestionario con preguntas que llena él mismo o lo llena el informante. La encuesta directa se realiza soltándole la información al informante para llenar el cuestionario y la que permite que el informante la llene personalmente”.⁴²

Para realizar el diagnóstico general en el CODEDE Guatemala se realizó una encuesta de diez preguntas directas a todo el personal administrativo que corresponden a veinte trabajadores actualmente contratadas (ver anexo No. 3).

2.4.4 Fórmula aplicada a la población

José García en su página web define que “**Población finita** es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de obreros”.⁴³

⁴¹ Franklin, Enrique. Organización de Empresas, 13p

⁴² Vásquez, Reyneiro, Métodos de Investigación Social. 87p

⁴³ <http://colposfesz.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>

Por lo que en la presente investigación se establece que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con un personal administrativo de veinte personas actualmente contratadas y pagadas por Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia; por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia; por el Ministerio de Gobernación; y por distintas instituciones gubernamentales o municipalidades del departamento de Guatemala que pueden variar según se den los casos; y aún tienen poco personal se procedió a aplicar la fórmula con un nivel de confianza del cien por ciento para realizar la encuesta a todo el personal que actualmente están contratadas.

2.4.5 Descripción de la fórmula

La fórmula que se aplicó es la de población finita y la razón se debe a que son pocos los trabajadores que están trabajando en el CODEDE Guatemala; donde se encuestó al cien por ciento de los trabajadores actualmente contratados para trabajar en el CODEDE Guatemala, por lo que se tiene un nivel de confianza y de seguridad del cien por ciento.

Total de la población (N)	20
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	100%
Tamaño muestral (n)	20

Fuente propia

2.5 Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades de EPS									
Del	Al	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	
26-ene.-15	1-feb.-15	Propedéutica de diagnóstico							
2-feb.-15	8-feb.-15	Diagnóstico							
9-feb.-15	15-feb.-15								
16-feb.-15	22-feb.-15								
23-feb.-15	1-mar.-15								
2-mar.-15	8-mar.-15	Plan de investigación							
9-mar.-15	15-mar.-15								
16-mar.-15	22-mar.-15								
23-mar.-15	29-mar.-15								
30-mar.-15	5-abr.-15								
6-abr.-15	12-abr.-15								
13-abr.-15	19-abr.-15	Propedéutica de lo operativo							
20-abr.-15	26-abr.-15	Plan operacional: "Clima organizacional" - Dentro de las instalaciones - Fuera de las instalaciones "Implementación de página web" "Implementación de correo electrónico" "Fortalecimiento de Facebook" "Donación de un equipo nuevo de computación"							
27-abr.-15	3-may.-15								
4-may.-15	10-may.-15								
11-may.-15	17-may.-15								
18-may.-15	24-may.-15								
25-may.-15	31-may.-15								
1-jun.-15	7-jun.-15								
8-jun.-15	14-jun.-15								
15-jun.-15	21-jun.-15								
22-jun.-15	28-jun.-15								
29-jun.-15	5-jul.-15								
6-jul.-15	12-jul.-15								
13-jul.-15	19-jul.-15								
20-jul.-15	26-jul.-15								
27-jul.-15	2-ago.-15								
3-ago.-15	9-ago.-15								
10-ago.-15	16-ago.-15								
17-ago.-15	23-ago.-15								
24-ago.-15	30-ago.-15	Entrega de informe final							
31-ago.-15	6-sep.-15	Examen Profesional de EPS							
7-sep.-15	13-sep.-15								
14-sep.-15	20-sep.-15								
21-sep.-15	27-sep.-15								
28-sep.-15	4-oct.-15								
5-oct.-15	11-oct.-15	Cambios por corrección de estilo al informe final Organización del acto de graduación							
12-oct.-15	18-oct.-15								
19-oct.-15	25-oct.-15								
26-oct.-15	1-nov.-15								
2-nov.-15	6-nov.-15	Acto de graduación							
7-nov.-15									

Fuente propia

2.6 Presentación de resultados

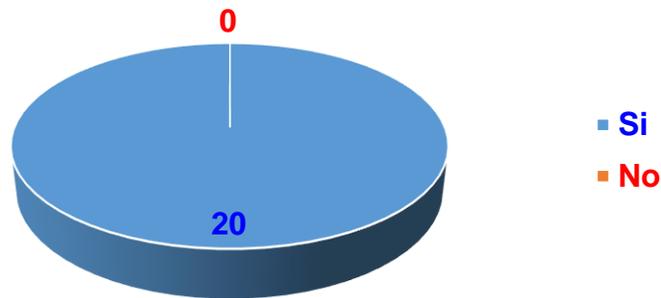
La entrevista en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala intervienen varias instituciones gubernamentales y como caso especial tienen la debilidad y amenaza a la vez en carecer personal para su buen funcionamiento tanto en lo administrativo como en el personal de campo; teniendo personal fijo y por contrato, por lo que el personal está muy vulnerable a que les cambien sus actividades y atribuciones o hasta llegar a cancelar anticipadamente el contrato de servicios a favor del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, por lo que se procedió a realizar una entrevista a la persona que tiene más tiempo de laborar para el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala siendo la señora Iris Franco Méndez de Aldana quien ingreso a laborar el dieciséis de julio de mil novecientos noventa y seis, de la entrevista realizada se obtuvo la siguiente información:

- El CODEDE Guatemala no ha contado, ni cuenta con un departamento de comunicación, siendo la razón por falta de recursos financieros para los renglones de gastos en la implementación del departamento de comunicación.
- El CODEDE Guatemala a su inicio conto con un departamento de informática pero en estos momentos no cuenta con dicho departamento, siendo la razón por falta de recursos financieros para los renglones de gastos en la implementación del departamento de informática.
- El CODEDE Guatemala traslada información al Ministerio de Finanzas Publicas, Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, Contraloría General de Cuentas, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Secretaria de la Transparencia, Congreso de la Republica, a distintos ministerios, a las municipalidades del departamento de Guatemala, se realizan reportes internos, que se deben de entregar en el menor tiempo posible; el cual la persona quien los realiza no cuenta con un completo y óptimo equipo de cómputo, y así está el demás personal donde el equipo de cómputo es antiguo y se va volviendo obsoleto más rápido por no darles mantenimiento en su tiempo oportuno.

La encuesta se realizó al cien por ciento de las personas actualmente contratadas para trabajar en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala reflejo la siguiente información.

Gráfica No. "1"

¿Considera que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de tener una página web para darse a conocer a la población?



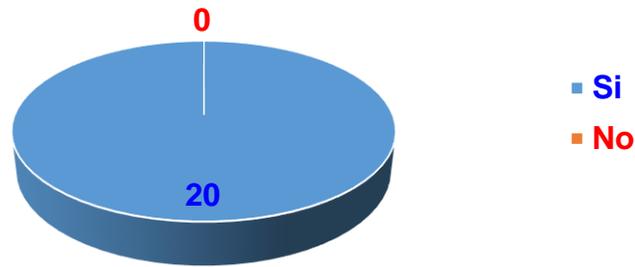
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de tener una página web para darse a conocer a la población y de esta forma conocerían en que obras se está invirtiendo en distintas comunidades del departamento de Guatemala.

Gráfica No. "2"

¿Considera que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de darse a conocer a la población, a través de las redes sociales?



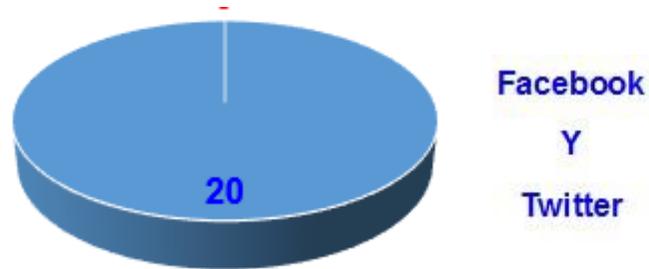
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería darse a conocer a la población a través de las redes sociales y a través de este medio darían a conocer que obras se están ejecutando tanto a las comunidades beneficiadas como también a las demás instituciones gubernamentales y medios de comunicación.

Gráfica No. “3”

Mencione dos redes sociales que considere que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de usar para darse a conocer a la población:



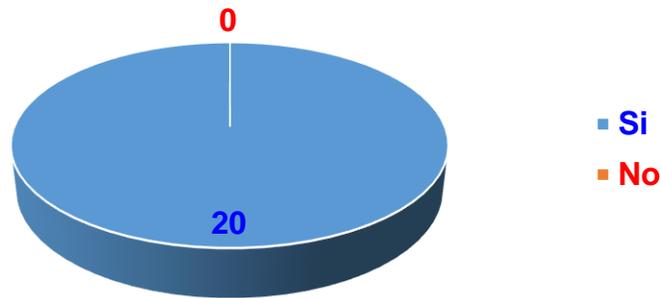
Respuesta	Total	Porcentaje
Facebook y Twitter	20	100.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería darse a conocer a la población a través de las redes sociales. Considerando la red social Facebook y la red social Twitter, ya que con estas dos redes sociales se darían a conocer qué obras se están ejecutando tanto a las comunidades beneficiadas como también a las demás instituciones gubernamentales y medios de comunicación.

Gráfica No. “4”

¿Considera que se debe de mejorar el servicio de Internet con que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta en estos momentos?



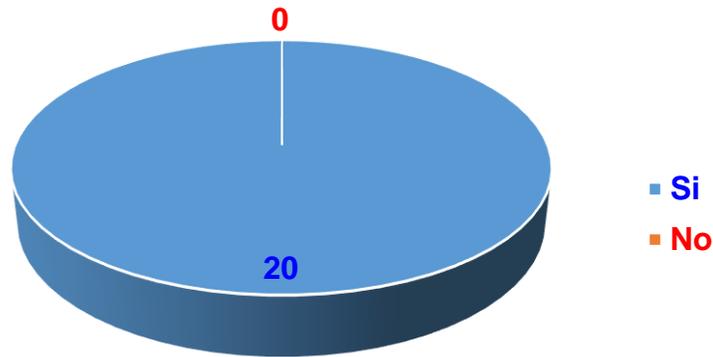
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que se debe mejorar el servicio de internet del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala usa para sus actividades administrativas; como también para actualizar la página web y las redes sociales de las cuales se darían a conocer que obras se están ejecutando tanto a las comunidades beneficiadas como también a las demás instituciones gubernamentales y medios de comunicación.

Gráfica No. “5”

¿Considera que deberían de tener un servidor informático?



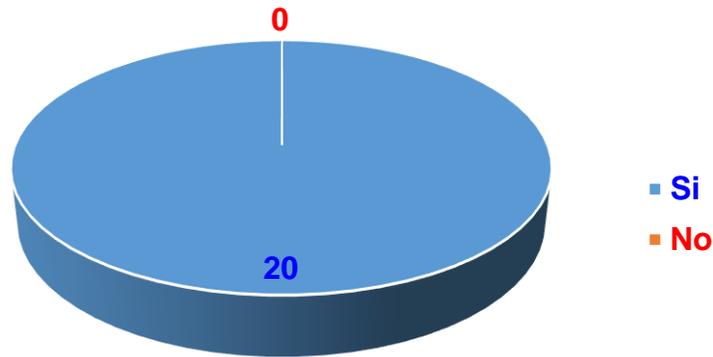
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que se debe de tener un equipo de servidor informático en el cual el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala tendría una base de datos fotográficos, de videos y de archivo de las actividades administrativas; como también para tener archivos antiguos y recientes para actualizar la página web y las redes sociales de las cuales se darían a conocer que obras se están ejecutando tanto a las comunidades beneficiadas como también a las demás instituciones gubernamentales y medios de comunicación.

Gráfica No. “6”

¿Considera que deberían de tener un sistema de red interna?



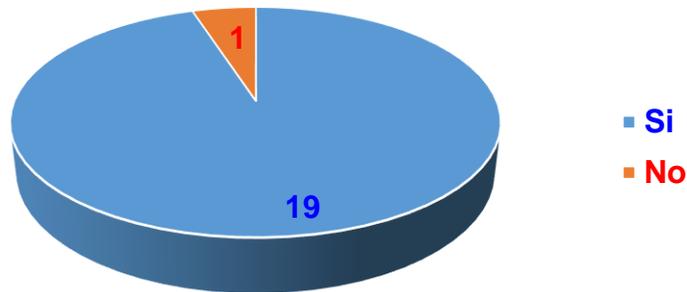
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que se debe de tener un sistema de red interna en las oficinas del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, el cual serviría para que cuando de parte del personal que labora en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala tenga información se traslade automáticamente al servidor, como también guardar y compartir información de interés para esta y otras instituciones gubernamentales.

Gráfica No. “7”

¿Considera que deberían de tener un correo institucional para comunicarse interna y externamente?



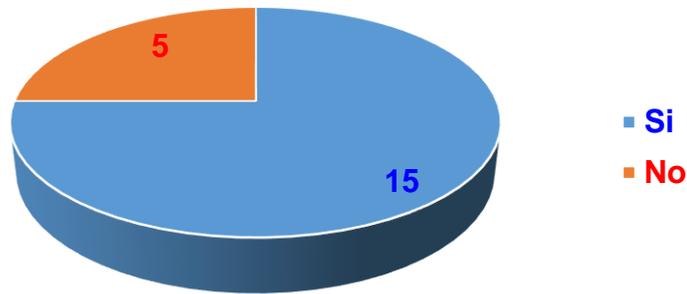
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	19	95.00%
No	1	5.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 95.00% de los encuestados, consideró que se debe de tener un correo institucional para comunicarse interna y externamente con otras instituciones gubernamentales y así darle una forma presentable y de seriedad como lo es la institución del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

Gráfica No. "8"

¿Considera que deberían de tener un chat interno para comunicarse internamente?



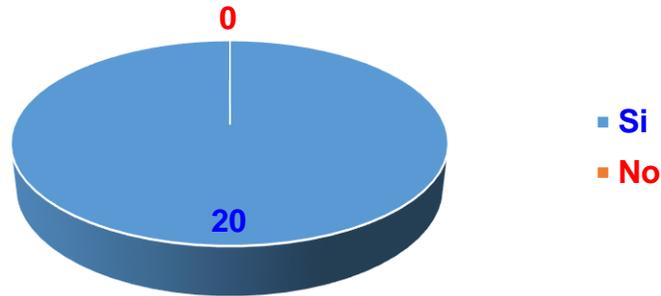
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	15	75.00%
No	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 75.00% de los encuestados, consideró que se debe de tener un chat interno para comunicarse en las oficinas del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, teniéndola como una alternativa para cuando estén ocupadas las extensiones telefónicas o no se pueda ir personalmente para realizar cualquier actividad dentro de las instalaciones.

Gráfica No. “9”

¿Considera que se debe de cambiar las computadoras con que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta en estos momentos?



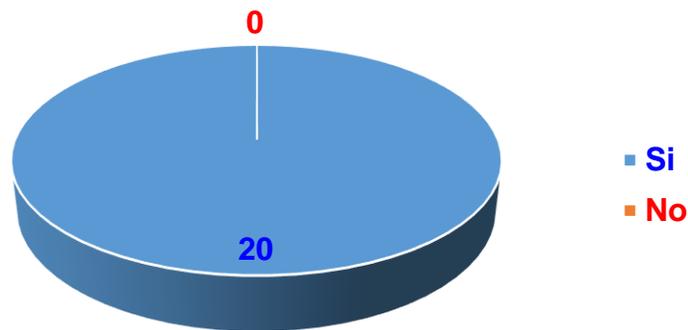
Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que se deben de cambiar las computadoras con que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta en estos momentos, ya que el que se tiene en estos momentos es antiguo y no es compatible a la variedad de programas institucionales con que se realizan los trabajos administrativos de otras instituciones gubernamentales.

Gráfica No. "10"

¿Considera que al equipo de computación, se le debe de dar mantenimiento y actualizarlo?



Respuesta	Total	Porcentaje
Si	20	100.00%
No	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente propia

El 100.00% de los encuestados, consideró que se deben de dar mantenimiento y estar actualizando los programas que están instalados en las computadoras que tiene el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en estos momentos, como también para cuando compren o les donen equipo de computación.

2.7 Conclusiones de la investigación

Se identificó que el bajo presupuesto de funcionamiento asignado al Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala es la razón por la que no hay departamento de comunicación, de informática y de recursos humanos, como también no se compra equipo de computación, tengan una página web, correo oficial, chat interno.

Se identificó que si usan las redes sociales, pero no las actualizan constantemente, teniendo poca relación con otras instituciones gubernamentales y municipales del departamento de Guatemala.

Se identificó que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala no está actualizado a nivel tecnológico por tener en su mayoría un equipo obsoleto para realizar sus funciones de comunicación, requiriendo un gran esfuerzo sobre humano para cumplir con las solicitudes que les hacen las demás instituciones del gobierno, tanto para dar a conocer el trabajo que realizan como también para la entrega de reportes de trabajo a corto y mediano plazo.

Capítulo III

3.1 Plan de comunicación

Según López, Daniel con el modelo sinérgico “el plan de comunicaciones de una organización es el plan de desarrollo de la misma. Puede ser de carácter integral, donde se incluyan todos los escenarios de la organización, interno y externo. Como plan de desarrollo se puede gestionar por proyectos, de acuerdo con las prioridades y los recursos de la organización.

El plan de comunicaciones de la organización concebido como el modelo sinérgico pretende establecer un criterio sobre la relación directa que existe entre la productividad de la organización y su correspondiente aporte al desarrollo de los países.

El modelo sugiere la construcción de una cadena cerrada de relaciones entre los públicos internos y externos de la organización, donde a partir de la convicción y la motivación, como fuentes energéticas del plan de comunicaciones, se logra el nivel deseado de efectividad corporativa que enriquece simultáneamente a los miembros y a la organización como un todo.

El porqué del plan se fundamenta en la comunicación como eje central de todas las actividades de la organización, no como un instrumento mediático, sino como el enriquecimiento mutuo de toda relación humana. El plan se convierte en el hilo conductor que integra todas las partes de la organización optimizando la cadena de las funciones particulares de sus individuos, estableciendo una sinergia plena de la organización”.⁴⁴

⁴⁴ López, Daniel. Comunicación empresarial, Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. 35p

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Desarrollar una estrategia para fortalecer la comunicación interna enfocada a lo externa para incrementar el conocimiento que tiene la población guatemalteca en general a cerca de las funciones del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala como a otras instituciones del gobierno también.

3.2.2 Objetivos específicos

- Implementación de: página web, correo institucional, chat interno y fortalecer la página de Facebook para que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala brinde la información primordial para darse a conocer a la población.
- Creación del Departamento de Comunicación, de recursos humanos e informática en el consejo departamental de desarrollo Guatemala para apoyar, dirigir y fortalecer la comunicación y el clima organizacional para realizar las actividades laborales internas y externas para darse a conocer a la población.
- Mejorar la comunicación interna y externa; a través de equipo de cómputo nuevo y actualizado ya que es una herramienta vital para mejorar la comunicación interna y externa, entre el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala y la población en general como de otras instituciones del gobierno.

3.3 Público objetivo

Es el personal que labora Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

3.3.1 Público interno

Personal de todos los niveles que laboran y prestan servicios a favor del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala

3.3.2 Público externo

Personas hombres y mujeres; de toda edad; que residan en el departamento de Guatemala; de todo nivel socioeconómico; que son favorecidas directa o indirectamente con las obras que son ejecutadas con fondos del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

Instituciones gubernamentales y privadas que colaboran directa o indirectamente con el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

3.4 Descripción de la propuesta

Desarrollar una página web; un correo institucional, un chat institucional; compra de equipo nuevo de computación y de wifi; crear el departamento de recursos humanos, comunicación e informática fortalecer el Facebook y fortalecer el clima organizacional ya que es una institución donde se facilitan el financiamiento a las diecisiete municipalidades para la ejecución de obras para el desarrollo del departamento de Guatemala.

3.4.1 Nombre de la propuesta

“Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la Imagen Institucional y Clima Organizacional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala”.

3.5 Justificación

El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en estos momentos se encuentra en una situación comunicacional altamente mala, tanto interna como externamente, ya que no cuenta con departamentos sumamente importantes como lo son el departamento de recursos humanos, de comunicación, de informática, como también hace falta que contraten al director ejecutivo, al asesor jurídico y un promotor social.

En lo que respecta al ámbito físico, las instalaciones están deplorables ya que son antiguas y no cubren las necesidades básicas en entorno para desarrollar un buen trabajo como la convivencia entre trabajadores internos y externos y personal que los visita de las diecisiete municipalidades del departamento de Guatemala y de otras instituciones gubernamentales.

En lo tecnológico el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con poco equipo y el que tiene esta obsoleto y sin actualizar; del cual es una gran debilidad para comunicarse tanto interna como externamente.

3.6 Estrategias

3.6.1 Estrategia “Fortalecimiento al clima organizacional interno”

Se realizarán actividades de convivencia adentro y fuera de las instalaciones del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala con el personal que labora para el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, en distintas fechas y horarios para mejorar el clima organizacional entre los trabajadores, para ofrecer un mejor servicio y atención a trabajadores de otras instituciones gubernamentales y municipales como a la población del departamento de Guatemala.

3.6.1.1 Dentro de las instalaciones

Las actividades consistirán reunir al personal que labora en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala para la festejar el cumpleaños de algún trabajador de la institución.

Estas actividades serán de incentivo personal, para que el cumpleaños sienta que se le valora en la institución y se comparta un tiempo con los demás trabajadores y con esto se espera que mejore el clima organizacional interno.



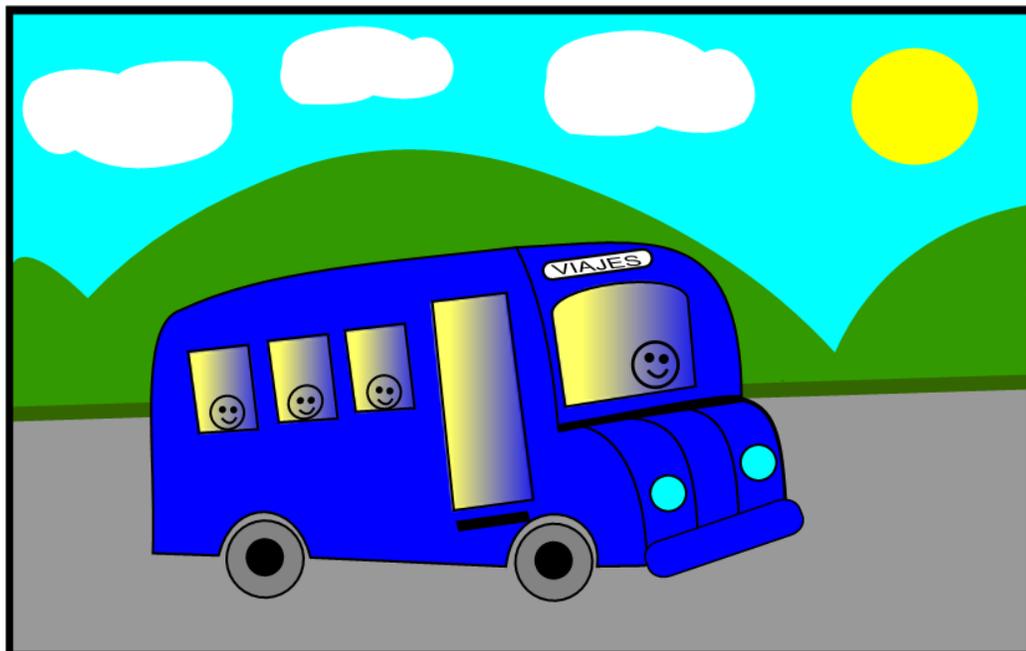
Fuente propia

3.6.1.2 Fuera de las instalaciones

La actividad consistirá en tener un día para convivir con los trabajadores del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala fuera del ámbito laboral para compartir sin presiones de no asistir o de retirarse para atender a otra persona de otra institución.

Esta actividad incentivara al personal que labora en la institución ya que el lugar de trabajo es un segundo hogar por lo cual las personas se forman como una segunda familia y compartirán un día entero sin presiones laborales.

Los trabajadores se sentirán motivados ya que no sacrificaran un fin de semana familiar para asistir a una actividad laboral, siendo día laboral, realizaran actividades de convivencia como amigos y se conocerán mejor y con esto se espera que mejore el clima organizacional interno.



Fuente propia

3.6.2 Estrategia “Creación de una página web”

Con la página web servirá para mantener informado tanto al personal que labora en la institución como también a otras dependencias y a la población en general sobre las obras que se están ejecutando.

Aparte de ser una página de la institución servirá para enlazar a otras instituciones que interactúan con el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.



Fuente propia

3.6.3 Estrategia “Creación del correo electrónico institucional”

El correo institucional servirá para fortalecer la comunicación escrita entre los trabajadores del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala y los trabajadores de otras instituciones gubernamentales y las municipalidades del departamento de Guatemala.



Fuente propia

3.6.4 Estrategia “Fortalecimiento del Facebook”

Se dará mantenimiento a la página del Facebook, para dar a conocer a la población en general sobre las obras que se están realizando en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

En estos momentos están registradas 68 personas a las que les gustan la página de la institución en el Facebook.



Fuente Facebook

3.6.5 Estrategia “Donación de un equipo nuevo de computación”

Se cotizará equipo de computación nuevo para luego comprarlo y donarlo al Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

El equipo de cómputo nuevo es para la persona que mantiene informada sobre las actividades y obras que se realizan en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala

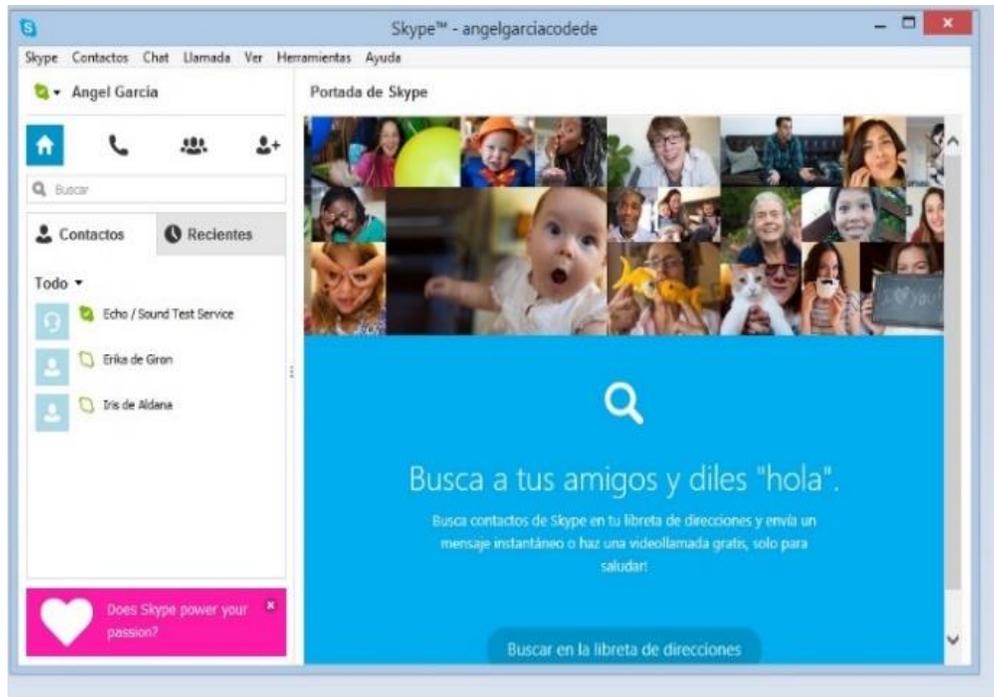
Tener un equipo nuevo de computación y actualizado, ayudara al clima organizacional interno, ofreciendo y respondiendo a las solicitudes de información interna y externa en menos tiempo y en horarios laborales.



Fuente propia

3.6.6 Estrategia “Creación de un chat interno”

El personal se podrá comunicar entre sí, teniendo como una herramienta más el chat y a la vez maximizara el uso de la tecnología a través de las computadoras que usan a diario.



Fuente Skype

3.6.7 Estrategia “Departamento de recursos humanos, comunicación e informática”

Implementar en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala los departamentos de:

- Recursos humanos,
- Comunicación e
- Informática

Implementando dichos departamentos servirán para dirigir al personal en cada área de la institución y así tener un orden disciplinario que apoye y lidera la comunicación y el clima organizacional dentro de la institución.



Fuente propia

3.6.8 Estrategia “Implementación de Waze”

Implementar en el programa Waze la ubicación de todos los proyectos que se ejecutan a través del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

Al implementar el programa Waze tanto a los trabajadores de la institución, a otras instituciones y a la población en general podrán ubicar de una manera más rápida y directa el lugar donde se están ejecutando.



Fuente Waze

3.7 Cronograma

Cronograma de ejecución de propuestas							
Semana laboral		Clima organizacional		Implementación de página web	Implementación de correo electrónico	Fortalecimiento de Facebook	Donación de un equipo nuevo de computación
del día Lunes	al día Viernes	Dentro de las instalaciones	Fuera de las instalaciones				
4-may.-15	8-may.-15			X		X	
11-may.-15	15-may.-15			X		X	
18-may.-15	22-may.-15		X				X
25-may.-15	29-may.-15		X				X
1-jun.-15	5-jun.-15		X				X
8-jun.-15	12-jun.-15	X			X		
15-jun.-15	19-jun.-15	X			X		
22-jun.-15	26-jun.-15				X		
29-jun.-15	3-jul.-15			X			
6-jul.-15	10-jul.-15			X			
13-jul.-15	17-jul.-15				X		
20-jul.-15	24-jul.-15	X				X	
27-jul.-15	31-jul.-15			X			
3-ago.-15	7-ago.-15			X		X	
10-ago.-15	14-ago.-15						
17-ago.-15	21-ago.-15	X					
24-ago.-15	28-ago.-15						
31-ago.-15	4-sep.-15			X		X	
7-sep.-15	11-sep.-15						
14-sep.-15	18-sep.-15	X					
21-sep.-15	25-sep.-15						
28-sep.-15	2-oct.-15			X		X	
5-oct.-15	9-oct.-15						
12-oct.-15	16-oct.-15						
19-oct.-15	23-oct.-15	X					
26-oct.-15	30-oct.-15						
2-nov.-15	6-nov.-15			X		X	
9-nov.-15	13-nov.-15						
16-nov.-15	20-nov.-15	X					
23-nov.-15	27-nov.-15						
30-nov.-15	4-dic.-15		X	X		X	
7-dic.-15	11-dic.-15	X	X				
14-dic.-15	18-dic.-15						
21-dic.-15	25-dic.-15						
28-dic.-15	31-dic.-15						

Fuente propia

3.8 Presupuesto

Presupuesto de ejecución de propuestas					
Propuesta	Unidad	Concepto	Precio unitario	Sub total	Total por propuesta
Clima organizacional					
3 celebraciones de cumpleaños dentro de las instalaciones, en distintas fechas					
	3	Pasteles	Q. 165.00	Q. 495.00	
	6	Doble litros de aguas gaseosas	Q. 15.00	Q. 90.00	Q. 585.00
1 actividad de convivencia fuera de las instalaciones					
	1	Alquiler de bus con piloto y combustible	Q. 1,550.00	Q. 1,550.00	
	20	Almuerzos con aguas gaseosas	Q. 55.00	Q. 1,100.00	
	3	Platos de Boquitas	Q. 75.00	Q. 225.00	Q. 2,875.00
Implementación de página web					
	1	Servicios técnicos en computación	Q. 3,000.00	Q. 3,000.00	Q. 3,000.00
Implementación de correo electrónico					
	1	Servicios técnicos en computación	Q. 2,000.00	Q. 2,000.00	Q. 2,000.00
Fortalecimiento de Facebook					
	1	Servicios técnicos en computación	Q. 1,000.00	Q. 1,000.00	Q. 1,000.00
Donación de un equipo nuevo de computación					
	1	Equipo de Cómputo	Q. 15,540.00	Q. 15,540.00	Q. 15,540.00
Total del presupuesto de ejecución de propuestas -----					Q. 25,000.00

Fuente propia

Capítulo IV

4.1 Ejecución de propuestas

4.1.1 Estrategia “Fortalecimiento al clima organizacional interno”

Se realizaron celebraciones de cumpleaños de los trabajadores y actividades de convivencia con el personal que labora para el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, realizándose dentro y fuera de las instalaciones.

4.1.1.1 Dentro de las instalaciones”

Se realizó celebraciones de cumpleaños de los trabajadores que laboran para el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en 3 fechas distintas:



Fuente propia

4.1.1.2 Fuera de las instalaciones”

Se realizó una actividad el día viernes 5 de junio del 2,015 en las instalaciones del centro recreativo el laberinto en el municipio del puerto de San José del departamento de Esquintla.



Fuente propia

4.1.2 Estrategia “Creación de una página web”

Se creó una página web del “Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala” el cual para ingresar es el link siguiente:

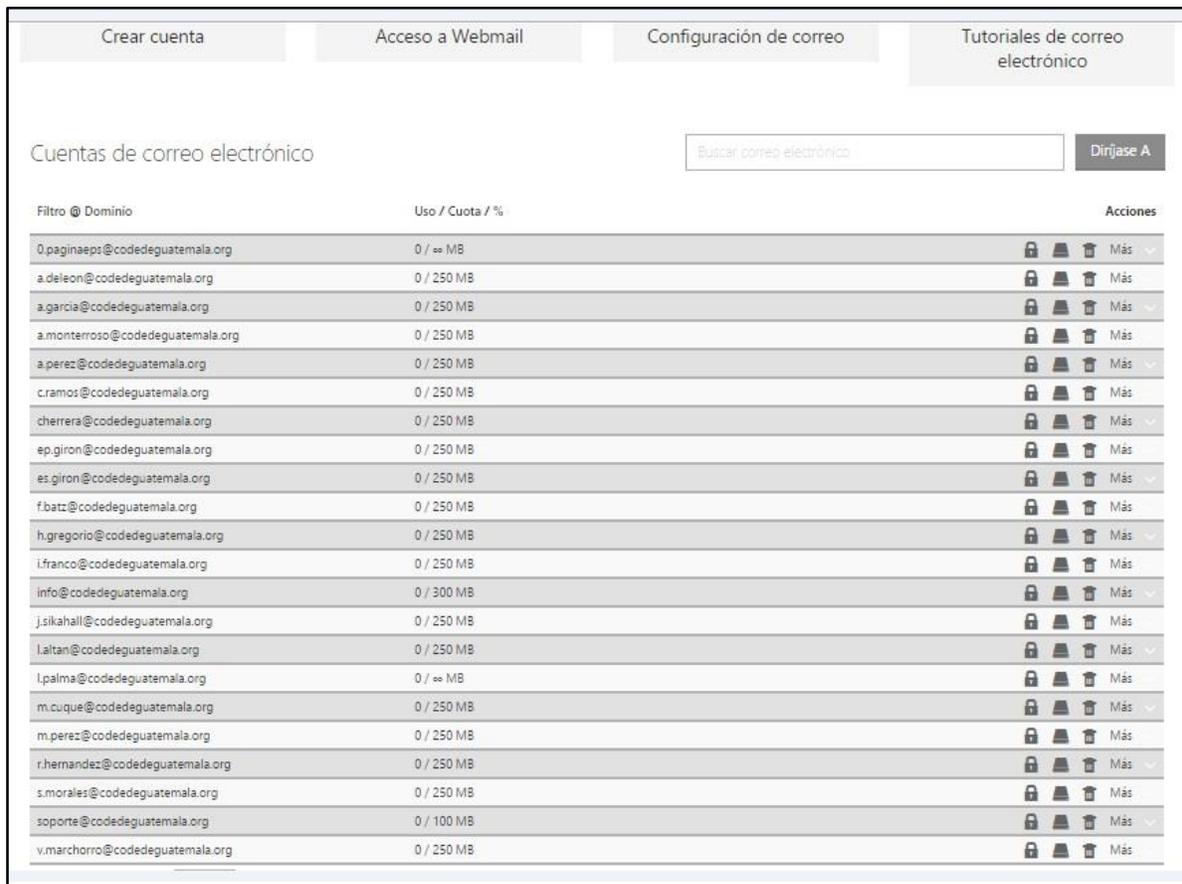
<http://www.codedeguatemala.org>



Fuente propia

4.1.3 Estrategia “Creación del correo electrónico institucional”

A las personas que laboran para el “Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala” se les creó correos institucionales para que la comunicación escrita sea formal y así fortalecer la imagen institucional, siendo los siguientes correos electrónicos:



The screenshot shows a webmail interface with a navigation bar at the top containing four tabs: 'Crear cuenta', 'Acceso a Webmail', 'Configuración de correo', and 'Tutoriales de correo electrónico'. Below the navigation bar, the main heading is 'Cuentas de correo electrónico'. To the right of this heading is a search box labeled 'Buscar correo electrónico' and a button labeled 'Dirijase A'. Below the search area is a table with three columns: 'Filtro @ Dominio', 'Uso / Cuota / %', and 'Acciones'. The table lists 20 email accounts, each with its domain, usage/quota, and a set of action icons (lock, trash, and a dropdown arrow) followed by the text 'Más'.

Filtro @ Dominio	Uso / Cuota / %	Acciones
0.paginaeps@codedeguatemala.org	0 / ∞ MB	Más
a.deleon@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
a.garcia@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
a.monterroso@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
a.perez@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
c.ramos@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
cherrera@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
ep.giron@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
es.giron@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
f.batt@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
h.gregorio@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
i.franco@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
info@codedeguatemala.org	0 / 300 MB	Más
j.sikahall@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
laltan@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
l.palma@codedeguatemala.org	0 / ∞ MB	Más
m.cuque@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
m.perez@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
r.hernandez@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
s.morales@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más
soporte@codedeguatemala.org	0 / 100 MB	Más
v.marchorro@codedeguatemala.org	0 / 250 MB	Más

Fuente propia

4.1.4 Estrategia “Fortalecimiento del Facebook”

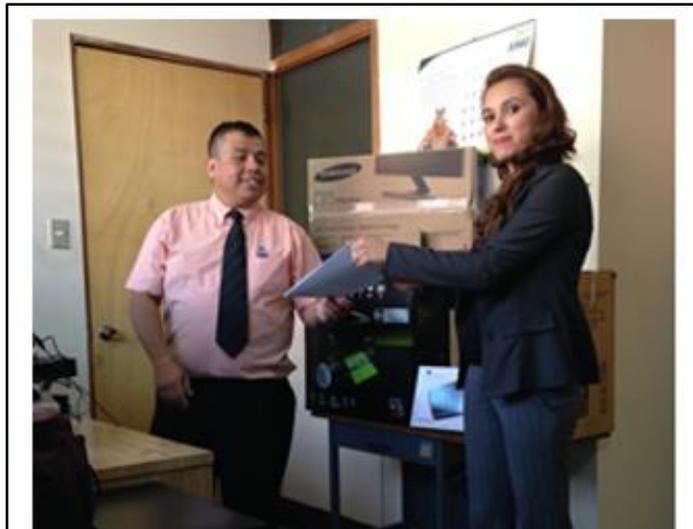
Se fortaleció la página del Facebook del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala que de 68 personas que les gustaban la página subió a 479 personas que corresponde un incremento del 705.88%



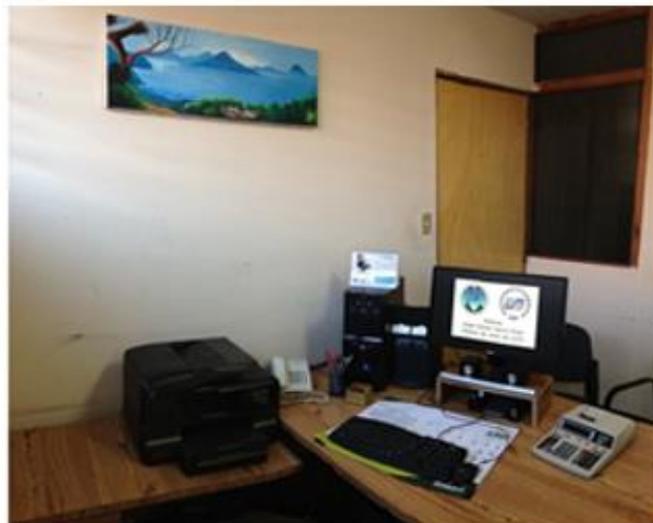
Fuente Facebook

4.1.5 Estrategia “Donación de un equipo nuevo de computación”

Se donó equipo de cómputo nuevo que consiste en Cpu, pantalla, teclado, mouse, bocinas e impresora para la persona que mantiene informada sobre las actividades y obras que se realizan en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.



Entrega de la donación de Equipo de Cómputo



Equipo de Cómputo Instalado

Fuente propia

4.2 Descripción de materiales usados

4.2.1 Estrategia “Fortalecimiento al clima organizacional interno”

Se realizaron actividades dentro y fuera del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala.

4.2.1.1 Dentro de las instalaciones

Siendo una actividad de convivencia que se realizó dentro de las instalaciones del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en las fechas del 11 y 25 de junio y del 23 de julio de 2,015, lo que se compartió en cada celebración fue:

- Un pastel
- Tres doble litros de agua gaseosa

4.2.1.2 Fuera de las instalaciones

Siendo una actividad de convivencia que se realizó fuera de las instalaciones del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en el día viernes 5 de junio de 2,015 en las instalaciones del centro recreativo el laberinto en el municipio del puerto de San José del departamento de Escuintla, lo que se compartió en cada celebración fue:

- Se contó con vehículo para transportar al personal del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala para las instalaciones recreativas.
- Para convivir entre el personal el almuerzo se realizó entre todos los trabajadores, cocinando la tradicional carne para azar acompañado de guacamol, frijoles volteados, cebollitas, tortillas y aguas gaseosas.

4.2.2 Estrategia “Creación de una página web”

Para crear la página web del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala se utilizó una computadora compuesta por su Cpu, teclado, pantalla, mouse y Ups.

4.2.3 Estrategia “Creación del correo electrónico institucional”

Para crear el correo institucional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala se utilizó una computadora compuesta por su Cpu, teclado, pantalla, mouse y Ups.

4.2.4 Estrategia “Fortalecimiento del Facebook”

Para fortalecer el correo institucional del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala se utilizó una computadora compuesta por su Cpu, teclado, pantalla, mouse y Ups.

4.2.5 Estrategia “Donación de un equipo nuevo de computación”

Para donar el equipo de cómputo nuevo que consiste en Cpu, pantalla, teclado, mouse, bocinas e impresora se utilizó el dinero donado por distintas municipalidades del departamento de Guatemala.

Conclusiones finales

El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con un presupuesto de funcionamiento bajo; por esta razón no tienen los departamentos de comunicación, de recursos humanos e informática, como también se ven obligados a realizar sus actividades laborales con equipo de cómputo obsoleto.

Que el fortalecimiento de actividades dentro y fuera de las instalaciones con el personal que labora, ayuda a mejorar el clima organizacional; por lo que fortalece la comunicación interna ente los trabajadores internos y de otras instituciones como de la población en general.

Las implementaciones de página web institucional, correo institucional, chat interno, ayudaran a fortalecer la comunicación interna enfocada a lo externo con las demás instituciones del gobierno como de la población del departamento de Guatemala, asistiéndose a través de la página de Facebook donde creció de 68 a 479 fans.

Con la donación de quipo de computo nuevo; para la persona que mantiene al día la base de datos con la información físico y financiera de los proyectos que se ejecutan en el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala, ayuda a que la comunicación sea eficaz y efectiva en el menor tiempo posible, ayudando a mejorar el clima organizacional.

Se cuenta con el apoyo y respaldo de las autoridades del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala para implementar las distintas estrategias que se presentan.

Recomendaciones finales

Solicitar incremento del presupuesto de funcionamiento para que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con los departamentos de comunicación, de recursos humanos e informática; y la compra y actualización de equipo de cómputo.

Que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala actualice constantemente la página web institucional y la página del Facebook, haga uso del correo institucional.

Que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala realice actividades dentro y fuera para incentivar al personal y así mejorar el clima organizacional.

Que haga gestiones con otras instituciones gubernamentales e internacionales para que apoyen al Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en relación a dar a conocer las obras que se realizan en la institución.

Que la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de las distintas facultades con que cuenta, apoyen al Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala en relación a capital humano para realizar trabajos de comunicación, recursos humanos e informática.

Que la Escuela de Ciencias de la Comunicación envíe anualmente especialistas para fortalecer constantemente

Bibliografía

Ackerman, Sergio, Ernesto Sebastián, y María Morel. Introducción a la comunicación. 2011. Ediciones del Aula Taller. 193pp

Barberá, Elena. 1999. Evaluación de la enseñanza, evaluación del aprendizaje. Edebé. 239pp

Capriotti, Paul. 2013. Planificación estratégica de la Imagen Corporativa. IIRP. 262pp

Diccionario Enciclopédico El Pequeño Larousse Ilustrado. 1999. 1792pp

Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española. 1995. 3940pp

Enciclopedia del Management, Oceano / Centrum. 1998. 1307pp

Enciclopedia Ilustrada Cumbre. Tomo IX. 1964. 314pp

Equipo de expertos 2100. 1999. El gran libro de la correspondencia privada y comercial. Editorial de Vecchi, S. A. 318pp

Escuela Ciencias de la Comunicación, Alumnos del Octavo Semestre. 2002. Proceso de Planificación con enfoque en el Área Comunicacional. Ideas Gráficas. 80pp

Escuela Ciencias de la Comunicación, Alumnos del Octavo Semestre. 2007. Planificación de las Comunicaciones. Ideas Gráficas. 44pp

Fernández, Carlos. 2002. La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas. 381pp

Franklin, Enrique. 1998. Organización de Empresas: McGraw-Hill Interamericana. 341pp

González Alonso, Carlos. 1990 Principios Básicos de Comunicación. 91pp

González Alonso, Carlos. 1989. Principios Básicos de Comunicación. Editorial Trillas. 96pp

Gran Diccionario Enciclopédico Visual, Océano. 2001. 3911pp

Guatemala: Leyes, Decretos, Códigos, etc. Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Decreto 52-87. Congreso de la República de Guatemala.

Guatemala: Leyes, Decretos, Códigos, etc. Reglamento de la Ley de los Consejos De Desarrollo Urbano y Rural Artículo 36. Acuerdo gubernativo número 461-2002. Presidencia de la República

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista, 2003. Metodología de la Investigación: McGraw-Hill Interamericana. 705pp

Interiano, Carlos. 2011. Semiología y Comunicación: Litfredo García. 139pp

José Naranjo, Dania Martínez y otros. 2010. Acciones Comunicativas para fortalecer la comunicación interna de los cuadros en la formación y desarrollo de las reservas De Empresa Azucarera Colombia. LAS TUNAS, Cuba. 88pp

López, Daniel. 2011. Comunicación empresarial, Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. Litoperla impresores Ltda. 294pp

Mapcal, S. A. 2007. Comunicación eficaz con la clientela. Ediciones Díaz de Santos, S. A. 213pp

Plan Operativo Anual. 2015. Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala
Robledo, César. 2006 Técnicas y Proceso de Investigación Científica: Litografía
Mercagraf. 212pp

Universidad Rafael Landívar.2001. Perfiles de Proyectos Sociales, Manual de
Capacitación, 37pp

Vásquez, Reynero. 2006. Métodos de Investigación Social: Ediciones Mayté. 122pp

E-grafías

Colegio de Postgraduados. FES Zaragoza UNAM. 2007. Conceptos de Estadística.

<http://colposfesz.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>

Fecha de consulta 03 de abril 2015.

Comunicólogos. 2014. Diagnóstico Comunicacional.

www.comunicologos.com/técnicas/diagnóstico-comunicacional/

Fecha de consulta 03 de abril 2015.

Jesús Ferrer. 2010. Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación.

<http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>

Fecha de consulta 03 de abril 2015.

KOIWE Recursos Humanos. 2007. Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación.

http://www.koiwerrhh.com.ar/comunicaciones_tipos.shtml

Fecha de consulta 03 de abril 2015.

luzaduhart3. 2012. Diferentes tipos de comunicación.

<http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>

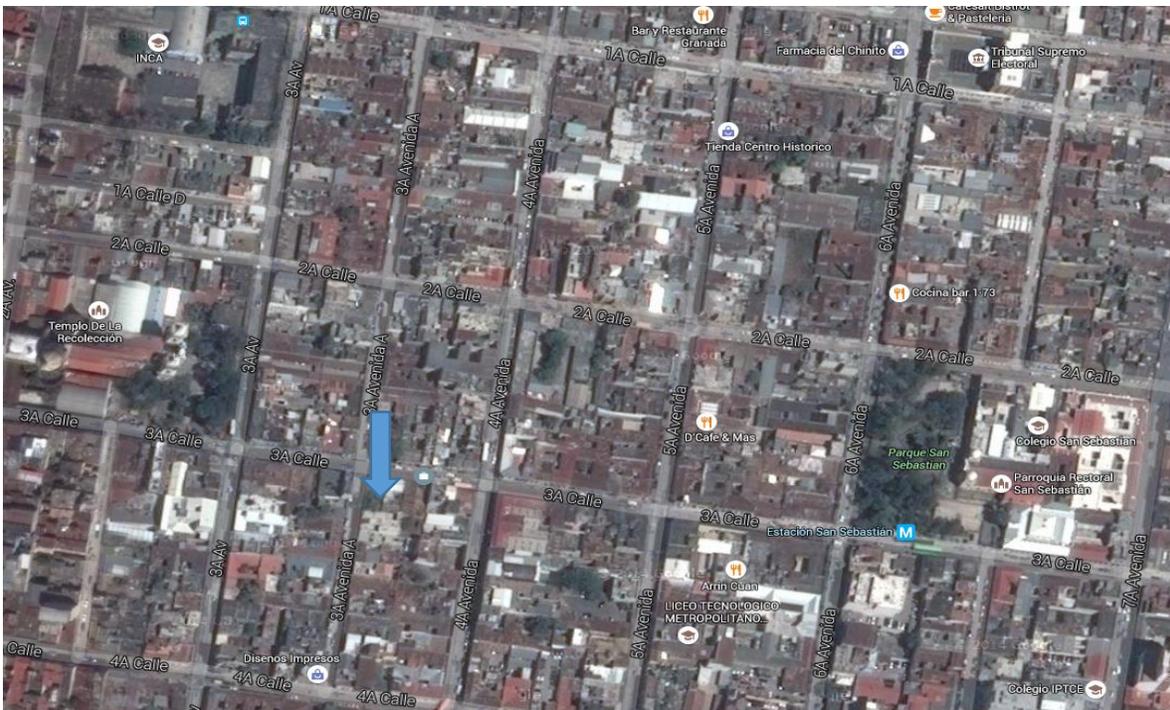
Fecha de consulta 03 de abril 2015.

Anexos

No. 1 “Ubicación e Instalaciones del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala”



Fuente propia



Fuente google maps

No. 2 “Cuestionario de la entrevista realizada”



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



Entrevista

Toda la información que usted proporcione será valiosa y se utilizará únicamente para obtener datos estadísticos para fines investigativos.

Nombre completo: _____

Fecha de ingreso: _____

-
1. ¿El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con Departamento de Comunicación?
Si No
 2. ¿Alguna vez el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala tubo Departamento de Comunicación?
Si No
 3. Por qué el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala no cuenta con un Departamento de Comunicación:

 4. ¿El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta con Departamento de Informática?
Si No
 5. ¿Alguna vez el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala tubo Departamento de Informática?
Si No
 6. ¿Por qué el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala no cuenta con un Departamento de Informática?

 7. ¿El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala traslada información a mayor escala a otras Instituciones Gubernamentales?
Si No
 8. ¿A que instituciones el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala traslada información?

 9. ¿El Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala a través de la persona que realiza los reportes de información cuenta con el Equipo de Computo necesario para realizar dicha labor en el menor tiempo?
Si No
 10. ¿Cómo considera que esta el Equipo de Computación del Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala?

-

Fuente propia

No. 3 “Cuestionario de la primera encuesta realizada”



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



Encuesta

Toda la información que usted proporcione será valiosa y confidencial, se utilizara únicamente para obtener datos estadísticos para fines investigativos.

-
1. ¿Considera que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de tener una Pagina Web para darse a conocer a la población?
Si No
 2. ¿Considera que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de darse a conocer a la población a través de las Redes Sociales?
Si No
 3. Mencione dos Redes Sociales que considere que el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala debería de usar para darse a conocer a la población:
1 _____ 2 _____
 4. ¿Considera que se debe de mejor el servicio de Internet conque el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta en estos momentos?
Si No
 5. ¿Considera que deberían de tener un servidor informático?
Si No
 6. ¿Considera que deberían de tener un sistema de red interna?
Si No
 7. ¿Considera que deberían de tener un correo institucional para comunicarse interna y externamente?
Si No
 8. ¿Considera que deberían de tener un chat interno para comunicarse internamente?
Si No
 9. ¿Considera que se debe de cambiar las computadoras conque el Consejo Departamental de Desarrollo Guatemala cuenta en estos momentos?
Si No
 10. ¿Considera al equipo de computación, se le debe de dar mantenimiento y actualizarlo?
Si No

Fuente propia

No. 5 “Equipo nuevo de cómputo donado”



Fuente propia

No. 6 “Momentos de supervisión del EPS”



Fuente propia