

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

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA
BIBLIOTECA “ENRIQUE GÓMEZ CARRILLO”
DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA



Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.

Presentado al Honorable Consejo Directivo por
Mercedes del Rosario Posadas Pacheco de Hidalgo

Previo a obtener el Título de

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

ASESOR

M.A. Marco Julio Ochoa

Guatemala, noviembre de 2015

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

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio Moreno

Secretaria

Licda. Claudia Molina

Coordinador General EPSL

M.s.C. Sergio Morataya

Coordinador EPSLSB

M.A. Marco Julio Ochoa España

Supervisora

Licda. Evelyn Morazán

Supervisora

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo



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

Guatemala, 3 de febrero 2015

EPSL-B36-2015

Licenciada:
Ana Isabel Antillón
CONGRESO DE LA REPUBLICA
Ciudad Guatemala

Licenciada Antillón:

Por medio de la presente solicito se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **MERCEDES DEL ROSARIO POSADAS PACHECO**, carné 199016927 quien manifestó su deseo de hacer Practica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto, se requiere lo siguiente:

- a. Extenderle una carta de aceptación.
- b. Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- c. 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.
- d. 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



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



Dirección Legislativa
Congreso de la República
Guatemala, C. A.

05 de febrero de 2015

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

MA. Ochoa:

Con un atento saludo y en respuesta a su oficio EPSL-B36-2015 de fecha 03 de febrero del año en curso, me permito informarle que la suscrita admite a la estudiante MERCEDES DEL ROSARIO POSADAS PACHECO, carné 199016927, para que realice la Práctica Profesional Supervisada para la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, orientada a la Biblioteca Legislativa, unidad que está bajo el cargo de ésta Dirección.

Sin otro particular, me suscribo, atentamente.


Ang Isabel Anzillón
Directora Legislativa





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

Guatemala 27 de octubre del 2015

Estudiante Epesista de Licenciatura:
Mercedes del Rosario Posadas Pacheco
Carné no. 199016927
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: **“Estrategia de Comunicación Interna para la Biblioteca Enrique Gómez Carrillo del Congreso de la República de 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 la 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. 59000007



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 del presente trabajo investigativo”

Dedico este informe:

- A Dios:** Por darme la sabiduría, paciencia y perseverancia para dar fin a esta fase de mi vida
- A Universidad de San Carlos de Guatemala:** Alma Máter
- A Escuela de Ciencias de la Comunicación:** Donde pasé parte de mis años de juventud.
- A mi esposo:** Lic. Luis Antonio Hidalgo Montúfar por todo su apoyo y empuje para la finalización de mi carrera. Mi amor y admiración eternos.
- A mis hijas: Paola y Nadia:** Por ser la inspiración de todo lo que me propongo realizar en este recorrido de vida y como una muestra de que con perseverancia, dedicación y disciplina podemos alcanzar nuestros sueños. Amor eterno a mis princesas.
- A mis padres:** Federico Posadas y Victoria Pacheco porque la base de mi educación empezó con ellos y por todo su amor
- A mis hermanos:** Henry (qepd), con la esperanza de reencontrarnos un día; Edwin, Julio y Mynor; mi amor y gratitud por su apoyo en momentos difíciles de mi vida.
- A mis nietas:** Zharlezze y Michelle con todo mi amor.
- A mis amigas:** Verónica Gaitán, Lucía Ramírez, Mary Crepps y Anita Fortin. Por cada uno de los momentos compartidos y que permanecerán en mi memoria siempre. En especial a Brenda Chacón por exhortarme a concluir mis estudios y por la promesa hecha al inicio de nuestra carrera.
- A mis Catedráticos:** Licda. Evelyn Morazán y Máster Julio Ochoa, por su apoyo y paciencia incondicionales. Mi admiración y respeto.
- Especial agradecimiento A:** Licda. Ana Isabel Antillón, Sra. Amparito de Flores y Rodrigo Alburez, por el apoyo en la realización de mi proyecto.

INDICE

	Pág
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1.1 Comunicación	
1.2 Elementos de la comunicación	1
1.2.1 Emisor.....	2
1.2.2 Receptor	3
1.2.3. Mensaje	
1.2.4 El canal	4
1.2.5 El código	5
1.2.6 Referente	6
1.3 Tipos de comunicación	
1.3.1 Comunicación interna	7
1.3.2 Comunicación externa	
1.3.3 Comunicación intrapersonal.....	8
1.3.4 Comunicación interpersonal.....	
1.3.5 Comunicación colectiva	
1.4 Observación.....	9
1.4.1 Pasos para construir un sistema de observación.....	10
1.4.2 Tipos de observación	
1.4.3 Ventajas de la observación	11
1.4.4 Proceso de observación en la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo” del Congreso de la República de Guatemala	12
1.5 Objetivos.....	13
1.6 Descripción de la institución	
1.6.1 Dirección legislativa	14
1.6.1.1 Sección de Análisis Jurídico.....	15
1.6.1.2 Sección de Actas y Registro	
1.6.1.3 Sección de Taquígrafas.....	
1.6.1.4 Diario de Sesiones	16
1.6.1.5 Archivo General.....	
1.6.1.6 Biblioteca.....	
1.6.1.7 Información Legislativa.....	
1.6.1.8 Quórum y sonido	17
1.7 Antecedentes.....	
1.7.1 Historia del Congreso.....	
1.7.2 Historia de la Biblioteca.....	20
1.8 Misión	22
1.9 Visión	
1.10 Organigrama Congreso de la República.....	23
1.11 Foda	24

CAPÍTULO II

2.1	Metodología	25
2.2	Descripción del tipo de comunicación utilizada	26
2.3	Investigación utilizada.....	
2.4	Instrumento.....	
2.5	Observación utilizada	
2.6	La entrevista	27
2.7	Encuesta.....	28
2.8	Fórmula aplicada	29
2.9	Descripción de la fórmula	
2.10	Cronograma.....	30
2.11	Presentación de resultados.....	31
2.12	Conclusión de la investigación	41
2.13	Tabulación de datos	42

CAPÍTULO III

3.1	Plan de comunicación.....	43
3.2	Objetivos de la propuesta	
3.3	Descripción de la propuesta	
3.4	Justificación de la propuesta	44
3.5	Estrategia para su implementación.....	
3.6	Cronograma de ejecución.....	46

CAPÍTULO IV

4.1	Ejecución de propuestas	47
4.2	Descripción de materiales utilizados.....	51
4.3	Presentación de resultados (muestra controlada)	53
4.4	Conclusiones finales.....	56
4.5	Recomendaciones finales.....	57
4.6	Bibliografía.....	58
4.7	Anexos	61

Introducción

La tecnología actual permite acceder a la información con sólo hacer un *click*. O la gente se ha vuelto “*comodona*”, o las bibliotecas ya no tienen nada que ofrecer o el internet está absorbiendo a las personas porque cada vez las consultas por la web son más frecuentes y las “*idas a la biblioteca*”, más y más exiguas.....

Ese es el motivo del presente trabajo, solamente que se concretará a la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, se dará a conocer, por medio de un trabajo de campo, por qué la ausencia de “*usuarios*” a este centro.

Para iniciar se dará a conocer un poco de la historia general del Congreso de la República de Guatemala. Poco a poco se irrumpirá hasta concretarse a la biblioteca, Enrique Gómez Carrillo, que será el motivo del presente estudio.

Los resultados de una encuesta realizada permitirán identificar cada una de las necesidades que se tienen en la biblioteca. A través de una fórmula finita se realizará una encuesta a 130 personas de un total de 4,500 empleados y se establecerán las prioridades para posteriormente ejecutar la propuesta a través de tres pasos planteados a continuación.

**“Estrategia comunicacional interna para la biblioteca “Enrique Gómez
Carrillo” del Congreso de la República de Guatemala”**

Antecedentes

- Estrategia de comunicación para fortalecer la imagen del Congreso de la República de Guatemala, por medio de una guía parlamentaria. Por Glenda Nilobna Rodas. Año 2014
- Estrategia de comunicación para fortalecer la Dirección de Comunicación Social del Congreso de la República de Guatemala. Manual de estilo y redacción. Por Jennifer Paredes Díaz. Año 2014
- Implementación del proyecto de señalización para fortalecer la imagen del Congreso de la República de Guatemala. Por Claudia Carrillo Rosales de Alemán. Año 2014

Justificación

Para determinar la razón por la cual la biblioteca del Congreso de la República no atrae a la población trabajadora de ese organismo será necesario como primer punto llevar a cabo una observación en la que se pueda conocer de cerca el actuar de cada uno de los entes que se ven involucrados en el trabajo investigativo que se llevará a cabo.

Luego de observado el lugar se procederá a recoger información codificarla, seleccionarla y transmitirla con la finalidad de buscar las respuestas que permitan solucionar el problema a tratarse para mejorarlo a través de posibles soluciones que se propondrán.

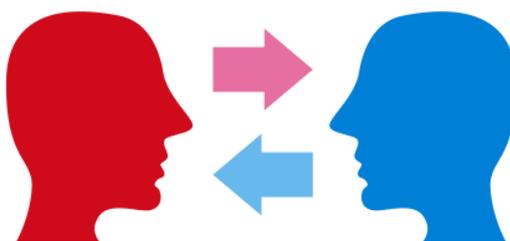
Con la realización del trabajo de campo se pudo conocer las razones por las que la mayoría de los entrevistados no visitan la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, del Congreso de la República, así como otros aspectos que se pueden mejorar, presentando una serie de propuestas a ser implementadas por parte de las autoridades involucradas.

Las propuestas presentadas como alternativa para mejorar la imagen de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, saldrán de la encuesta que se llevará a cabo a una población laboral de 130 sujetos y que permitirá dar respuesta a una serie de interrogantes sobre el objetivo que nos impulsa a la realización del presente documento.

Posteriormente y derivado de dichas encuestas surgirán otras necesidades que se han planteado como objetivos específicos como son: dar a conocer parte de la historia, tanto del Organismo Legislativo como de la biblioteca Enrique Gómez Carrillo, cuya finalidad será despertar el interés de quienes lo lean para visitar sus instalaciones. Asimismo, la identificación tanto de la biblioteca como de otras unidades pertenecientes a la Dirección Legislativa, así como un directorio en la entrada del edificio que Alberta dichas oficinas para su fácil ubicación.

Capítulo I

1. Comunicación Es un fenómeno de interacción social.¹ Sin duda, todos los seres humanos necesitan relacionarse entre sí para conseguir un desarrollo social, económico, cultural, etc. Comunicación es, dice Carlos Interiano: “El oxígeno de la sociedad, es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y todos los órdenes de la vida”.



Carlos Velásquez, señala que “la comunicación es algo tan común, tan cotidiano, que estamos todo el tiempo inmersos en ella y apenas nos percatamos”². Velásquez expresa además ...”Y es así, desde que nacemos estamos comunicándonos, por ejemplo los bebés cuando lloran están dando un aviso a su madre ya sea que tienen hambre, sueños, algún dolor, etc. La comunicación es entonces un elemento importante en la evolución de la humanidad”³.

Aunque la información y la comunicación requieren los mismos elementos, la diferencia radical entre ambas consiste en la dimensión humana y humanizante de la comunicación.

¹ Semiología y Comunicación, Carlos Interiano, p.7 (mayo 2003)

² Comunicación, Semiología del mensaje oculto Carlos Augusto Velásquez, p.3

³ Comunicación, Semiología del mensaje oculto, Carlos Augusto Velásquez, p.7

1.2 Elementos de la comunicación

1.2.1 Emisor o transmisor Para lograr efectividad en la comunicación es necesario que “*alguien*” comunique “*algo*”, ese “*alguien*”, es el emisor, también llamado comunicador.

Para Carlos Augusto Velásquez , es “el sujeto de la comunicación”. Con su mensaje envía, necesariamente, toda una serie de valores e intereses e invita al receptor a que los comparta. Es quien pone las reglas del juego, mismas que, dependiendo del grado de verdadera comunicación, pueden ser aceptadas, rechazadas o modificadas por el receptor. Por ello, cuando analizamos los medios de comunicación masiva afirmamos que el único sujeto activo es el emisor ya que el receptor no tiene la posibilidad de rechazar o modificar los valores que le son transmitidos. Simplemente los recibe.⁴

El comunicador juega un papel importante en el proceso de comunicación y está sujeto, al emitir sus mensajes, a una serie de circunstancias que influyen directa o indirectamente en la elaboración y posterior transmisión de sus mensajes.

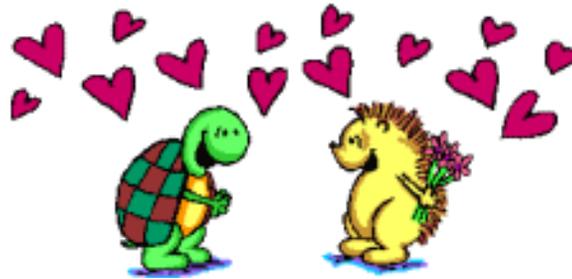
En primer lugar, se debe considerar al comunicador como un ente que pertenece a un grupo profesional determinado. Este grupo profesional ejercerá una influencia decisiva en la concepción de su realidad y la posterior reproducción de la misma a través de sus mensajes. Influye asimismo, en el concepto que tenga de sí mismo como individuo perteneciente a un grupo laboral. El grupo profesional determina en cierta medida situaciones económicas, sociales, éticas, políticas y filosóficas de comunicador, al ingresar éste al círculo y con ello a la misma práctica que se haga de la profesión de comunicador social.

⁴ Comunicación: semiología del mensaje oculto. Carlos Augusto Velásquez (p.7)

En segundo lugar, determinan al comunicador sus relaciones sociales en general y sus relaciones familiares, así como la imagen que tenga de sí mismo. Además de ello podemos hablar de las relaciones que mantenga con los dueños de los medios de producción (los medios de comunicación, en cuanto medios que generan riqueza y producción bienes, deben considerarse medios de producción) y con la sociedad en general, como potenciales receptores.⁵

1.2.2 Receptor Es quien recibe el mensaje y lo interpreta. Hay que recordar que tanto emisor como receptor no necesariamente serán personas.

Al igual que en el caso del emisor, el receptor no necesariamente es una persona. Puede ser un animal a quien damos una orden, o, como veremos adelante, un sujeto masificado, es decir, una persona que, producto de la manipulación que ejerce sobre él los medios de comunicación masiva, actúa de manera inconsciente y desarrolla prácticas de consumo ajenas a sus necesidades reales.⁶



1.2.3 El Mensaje Es una secuencia de señales o signos que obedece a reglas pactadas por emisor y receptor. Cuando se comunica, se comunica algo: un contenido, ideas, órdenes, sentimientos. Mensaje es la información en sí; lo que el emisor comunica al receptor. Este debe ser claro y sin ninguna interferencia que permita que el mismo se distorsione.

⁵ Semiología y comunicación. Carlos Interiano (mayo 2003) (p.12)

⁶ Comunicación: Semiología del mensaje oculto. Carlos agosto Velásquez (p.8)

Debido a la polisemia que poseen todos los signos, el mensaje no siempre es unívoco. Muchas veces, envueltos en mensajes más o menos evidentes, se transmite otros mensajes subliminales (ocultos). Esto ocurre por ejemplo en las caricaturas o en las series de televisión en donde por medio de las *“inocentes aventuras de tiernos personajes que entretienen a niños y grandes”* se bombardea con determinados valores ideológicos, acordes a los intereses económicos de los productores: individualismo, consumismo, conformismo, desintegración familiar, etc., estos mensajes no siempre son evidentes ni siempre son explicados por el emisor.



1.2.4 El canal Es el medio a través del cual se transmiten los mensajes. Por esa razón puede llamarse también simplemente medio”. Los canales o medios de comunicación son diversos y, dependen de las circunstancias y necesidades históricas de la humanidad; desde los inicios del género humano como ente transformador de su entorno, se han utilizado diversidad de canales, los cuales van desde los más simples, como los silbatos, las señales de humo, hasta los más sofisticados, nacidos del gran salto cualitativo que dio la humanidad con la revolución industrial del siglo XVII.⁷ transmite el mensaje: La voz humana, el micrófono, el teléfono, la radio,

⁷ Semiología y Comunicación. Carlos Interiano (mayo 2003). Pag. 16-17



Por su parte Carlos Augusto Velásquez, señala que al dar cierta información a una sola persona las ondas sonoras constituirán nuestro canal. Si damos una información a una sola persona, nuestro canal serán las ondas sonoras por medio de las cuales viaja nuestra voz, Y que por el contrario en un

gran recinto nuestro canal será el micrófono. Cuando nuestro público es aún más amplio y abarca toda una nación o, incluso, el mundo entero, nuestro canal será la televisión o cualquier otro medio de largo alcance. El canal además de ser un medio físico por el cual circula el mensaje, exige una conexión psicológica. Es decir, exige la participación activa y consciente de los sujetos.

El internet y las redes sociales se han convertido en un canal efectivo para comunicarnos. Actualmente hay millones de usuarios conectados a las redes sociales, contando con la ventaja que se nos brinda, de obtener y transmitir información simultánea.

1.2.5 El Código Es el lenguaje en el cual se transmite el mensaje. Cualquier señal, espontánea que parezca, responde a determinados convencionalismos, a determinadas reglas de juego que comparten emisor y receptor.

En una sociedad como la nuestra, las formas de vestir y hasta los hábitos de consumo se convierten en códigos sociales fuertemente convencionales. Por ello, las campañas publicitarias hacen énfasis en el “*prestigio social*” que otorga el utilizar una determinada marca de pantalones o fumar tal o cual cigarrillo.

Una condición fundamental para que la comunicación pueda darse es la de que el emisor utilice un código que el receptor domine fácilmente. El ejemplo más claro e ilustrativo es el de los idiomas si ambos (emisor y receptor) no hablan el mismo idioma no habrá comunicación porque el mensaje no llegará tal y como se desea.

1.2.6 Referente Es el objeto al cual alude el mensaje. No siempre el referente es un objeto material concreto. Por ejemplo, cuando decimos “*la lógica estudia las leyes que rigen el pensamiento*”, nuestro referente (la disciplina filosófica llamada “lógica”) pertenece al mundo abstracto, intelectual.

El referente tiene una gran importancia dentro de todo proceso comunicativo. Incluso, el origen de la comunicación se remonta a la necesidad del ser humano de dar cuenta de su mundo.⁸

Dentro de la Comunicación, el Referente es la realidad a la que se refiere el mensaje, es decir, es la realidad que es percibida gracias al mensaje.⁹



⁸ Semiótica: Teoría de la mentira. Carlos Augusto Velásquez Rodríguez (1999) (ps.66, 67, 68, 69 y 70)

⁹ <http://www.retoricas.com/2012/07/el-referente-en-comunicacion.html> (26/02/15 11:19)

1.3 Tipos de Comunicación En primer lugar, la comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. Esta verdad es bien sabida y tiene su fundamento en otra igualmente obvia: La comunicación es el proceso social más importante. Sin ella, el hombre se encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo y no existirían sociedad ni cultura.

Probablemente la mera sobrevivencia de la especie no hubiera sido posible sin la aparición del lenguaje (verbal y no verbal, hablado y escrito). Par el filósofo *Ernst Cassirer*, lo que distingue al hombre de los otros animales no es tanto la razón, sino la capacidad de simbolizar, es decir, de representar de diversas maneras sus ideas y emociones para que sus congéneres las conozcan y, a su vez, puedan expresar las suyas. Entonces, sin la comunicación es consustancial a cualquier forma de relación humana, también lo es la organización. No es posible imaginar una organización sin comunicación.

1.3.1 Comunicación interna Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

1.3.2 Comunicación externa Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.) encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Es importante considerar que los programas y actividades de comunicación que se realizan en la organización –independientemente del público al que se dirijan, de los objetivos que persigan o de los canales utilizados – deben responder a una estrategia común cuya última finalidad será ayudar a la organización a alcanzar sus metas. Por tanto, será necesario definir claramente la estrategia referida, a partir de la imagen que la organización desea evocar hacia dentro y hacia fuera, de acuerdo con su propia cultura.

Concebir la comunicación interna y externa como actividades aisladas puede ser muy peligroso o, por lo menos, poco efectivo. Si bien cada una de ellas tiene sus propias funciones, existe un elemento integrador que las une y las hace ser interdependientes. Este elemento es la estrategia comunicativa global de la organización¹⁰

1.3.3 Comunicación intrapersonal Es un proceso de reflexión y no sale del ámbito privado porque no sale de la propia persona (diálogo con el mismo).

1.3.4 Comunicación interpersonal La comunicación entre dos individuos. Se utilizan los cinco sentidos. Casi siempre se produce un *feedback* inmediato.

1.3.5 Comunicación colectiva Se produce entre una persona y un grupo o entre dos grupos de personas. La comunicación colectiva mantiene características de la comunicación interpersonal: boca- oreja. Tiene además implicaciones psicológicas y sociológicas. Separación individual/colectivo, personal social, Diferencias en función de tus relaciones con la colectividad.

¹⁰ La comunicación en las organizaciones. Carlos Fernández Collado (mayo 2005)

1.3.6 Comunicación de masas Es la más habitual hoy día. Tiende a la individualización. Es heterogénea y anónima. Incide en la rapidez de la comunicación pero el grado de recuerdo de la comunicación es muy poco.¹¹

1.4 Observación



Es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). Los numerosos sistemas de codificación que existen, podrían agruparse en dos categorías: Los sistemas de selección, en los que la información se codifica de un modo sistematizado

mediante unas cuadrículas o parrillas preestablecidas, y los sistemas de producción, en los que el observador confecciona él mismo su sistema de codificación.

En su origen la palabra "observar" significaba "ajustarse a lo que está prescripto" (ponerse en actitud de siervo ante la ley): "observar los mandamientos", "observar la Ley". En este sentido se habla de observancia: se vigila, se observa también, a cualquiera que infringe la norma para hacerle una observación o una indicación. Aunque nosotros nunca utilizaremos este significado, es interesante con todo subrayarlo para acotar el campo connotativo de la noción de observación.¹²

¹¹ <http://lenguajeyulieth.blogspot.com/2012/03/tipos-de-comunicacion-funciones-de-la.html> (26/02/15 11:37)

¹² <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm> (26/02/15 12:14)

1.4.1 Pasos para construir un sistema de observación

Los pasos para construir un sistema de observación son:

1. Definir con precisión el universo de aspectos, eventos o conductas a observar. Por ejemplo, si nuestro interés es observar los recursos con que cuentan las escuelas de un distrito escolar debemos definir lo que concebimos como “*recurso escolar*”. Un universo podría ser el comportamiento verbal y no verbal de un grupo de alumnos durante un semestre. Otro universo sería las conductas de un grupo de trabajadores durante sus sesiones en círculos de calidad o equipos para la calidad, en un período de un año. O bien las conductas agresivas de un grupo de esquizofrénicos en sesiones terapéuticas.

2. Extrae una muestra representativa de los aspectos, eventos o conductas a observar. Un repertorio suficiente de conductas para observar.

3. Establecer y definir las unidades de observación. Por ejemplo, cada vez que se presenta una conducta agresiva, cada minuto se analizará si el alumno está o no atento a la clase, durante dos horas al día, el número de personas que leyeron el tablero de avisos de la compañía, etc. El concepto de unidad de análisis es el mismo que en el análisis de contenido sólo que en la observación se trata de conductas, eventos o aspectos.

1.4.2 Tipos de observación Puede ser participante o no participante.

1.4.2.1 Observación participante El observador interactúa con los sujetos observados.

1.4.2.2 Observación NO participante El observador NO interactúa con los sujetos observados. Por ejemplo, un estudio sobre las conductas de aprendizaje de niños autistas, en donde una instructora interactúa con los niños y al mismo tiempo codifica.

1.4.3 Ventajas de la observación Tanto la observación como el análisis de contenido tienen varias ventajas:

Son técnicas de medición no obstructivas. En el sentido que el instrumento de medición no “estimula” el comportamiento de los sujetos (las escalas de actitud y los cuestionarios pretenden “estimular” una respuesta a cada *ítem*). Los métodos no obstructivos simplemente registran algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

1. Aceptan material no estructurado
2. Pueden trabajar con grandes volúmenes de datos (material).¹³

1.4.4 Proceso de observación en la Biblioteca del Congreso de la República de Guatemala Lo primero a observar durante la visita efectuada a la biblioteca del Congreso de la República, (después de dos años y medio casi), fue lo difícil del acceso a sus instalaciones, especialmente para personas con alguna discapacidad física. Se encuentra ubicada en el tercer nivel de un edificio en la 7ª. Avenida 9-36, zona 1 mismo que anteriormente albergaba oficinas del Banco Internacional y de Interconsumo. Su acceso realmente resulta difícil. Durante mi semana de observación pude comprobar que la biblioteca no es muy visitada y lo poco que se solicita se realiza vía telefónica. Aunque ya no es con la misma afluencia que antes, debido a que actualmente la biblioteca ya no resguarda leyes, acuerdos, etc. emitidos o aprobados por el congreso. En contraparte al difícil acceso, el ambiente interno es el propicio para concentrarse, es un ambiente exquisito, tranquilo, sobrio, etc.

En plática sostenida con la señora Amparo de Flores, encargada de la Biblioteca, hacía remembranza de una época en la cual recibía un promedio de 40 personas diarias, entre estudiantes universitarios, de educación media y profesionales del Derecho. Otro aspecto que no pudo pasar desapercibido

¹³ Metodología de la Investigación. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. (pp. 309, 310, 314 y 315)

fue el desorden que existe en la biblioteca. No se tiene una clasificación de la bibliografía por temas. Al mismo tiempo que no se cuenta con una extensa variedad de libros o enciclopedias. A lo sumo existen algunos informes de expresidentes de la república, o de comisiones del Congreso de la República. A pesar que el artículo 6 del Decreto 9, Ley de Emisión del Pensamiento, emitida por la Asamblea Nacional Constituyente, señala que debe ser remitida a la biblioteca, copia del o los artículo (s) u obras literarias científicas o de investigación que el organismo adquiera por cualquier título. Asimismo, de toda publicación que se haga en el país de igual forma las tesis universitarias, esto no se cumple, porque en entrevista con la encargada de biblioteca me manifestaba su no cuentan con mucha bibliografía, que anteriormente los buscaba mucha gente para hacer consultas pero desde que fueron trasladados de lugar ya nadie llega.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

- Determinar la razón por la cual la Biblioteca del Congreso de la República de Guatemala no atrae a la población.

1.5.2 Específicos

- Establecer las debilidades que posee la Biblioteca del Congreso para atraer al público.
- Definir las debilidades comunicacionales que se dan a lo interno de la Biblioteca del Congreso de la República para extender su servicio al público.
- Conocer con qué material bibliográfico cuenta la biblioteca del Organismo Legislativo.

1.6 Descripción de la Institución

A pesar de constituir el pilar fundamental en toda democracia representativa, los organismos legislativos en casi toda América Latina, sufren severas críticas y se pone en duda su representatividad.

Guatemala no es la excepción, ya que la labor legislativa es vista con promiscuidad y se señala a los Honorables Diputados al Congreso de la República de “no hacer nada” y de devengar jugosos salarios sin merecérselo. Y es que en realidad el Congreso de la República cuenta con oficinas administrativas que brindan servicio a la población en general. Tal es el caso de las Oficinas de: Atención ciudadana, Información Legislativa, Archivo y Biblioteca, que será motivo del presente estudio.

Se empezará por señalar que, luego de una breve observación durante determinadas horas del día se pudo constatar que la misma no es visitada con frecuencia por la población que podría en determinado momento recurrir a realizar algún tipo de consulta.

Es precisamente ese el fin del presente trabajo, el cual pretende “*descubrir*” el por qué de la escasa visita.

Para llegar al fondo de lo que interesa analizar en el presente documento, crear una estrategia comunicacional que de a conocer a la biblioteca del Congreso de la República, se llevará a cabo un recorrido por el interior del área administrativa porque la función de este organismo del Estado no se centra nada más en legislar o en fiscalizar sino también funciona como ente administrativo conformado por instancias técnicas y de apoyo.

El área administrativa del Congreso, está compuesta por los funcionarios y empleados, de diversa categoría, cuya función deviene de un nombramiento realizado por la junta directiva del Congreso de la República o bien, por su órgano de ejecución, la Presidencia del Congreso.

El Congreso de la República de Guatemala, en su área administrativa está integrado por diferentes direcciones, departamentos y dependencias. En esta oportunidad haremos mención únicamente de las Direcciones: Legislativa, Financiera, de Protocolo, Personal, Administrativa, Auditoría Interna. Cada una de las anteriores direcciones, nueve en total, están divididas a su vez en departamentos y secciones para realizar de manera eficiente su trabajo y cumplir con la función de su creación.

Como ya se dijo antes, en esta oportunidad interesa conocer la función de la Biblioteca, y por medio de un FODA llegar al final de nuestro propósito: crear una estrategia comunicacional que para posteriormente hacer nuestra propuesta comunicacional que permita dar a conocer al público la existencia de la Biblioteca del Congreso de la República.

1.6.1 Dirección Legislativa Se da a conocer la función de la Dirección Legislativa y conocer diversas secciones y departamentos (sin

irrumpir la intimidad de cada uno de ellos), para finalmente adentrarnos al fondo de la Biblioteca.

Las siguientes son las instancias y departamentos a los que la Dirección Técnico Legislativa, delega funciones para que en conjunto participen en el desarrollo de sus labores en las unidades o secciones:

1.6.2 Análisis Jurídico Tiene a su cargo la revisión de todos los documentos aprobados por el pleno del Congreso, previo a su remisión para firma del Presidente del Congreso, confrontando su contenido para que sea acorde con el aprobado por el pleno del Congreso.

1.6.3 Actas y Registros Esta sección tiene a su cargo la elaboración del acta de las sesiones del pleno del Congreso, de la Junta Directiva o de la Comisión Permanente, cuando estuviere integrada; en igual forma es la responsable de llevar un registro ordenado y en estricto apego a la fecha y hora en que fueran presentadas las iniciativas de ley, proyectos de decreto, acuerdos, resoluciones y puntos resolutiveos, así como sus enmiendas.

1.6.4 Taquígrafas Esta sección tiene a su cargo tomar bajo sistema de taquigrafía, el registro de todo cuando se dice y tramita en el pleno del congreso, durante sus sesiones ordinarias y extraordinarias, así como en las sesiones solemnes; en igual forma, tiene la obligación de asistir a las sesiones de las comisiones de trabajo del congreso, para tomar la versión taquigráfica de las mismas, cuando sea solicitado por dichas comisiones. A la sección de taquígrafas le corresponde velar por la conservación de las versiones taquigráficas.

1.6.5 Diario de Sesiones Al recibir de la sección de taquígrafas las versiones taquigráficas, esta sección tiene a su cargo la elaboración del diario de sesiones del pleno, revisarlas, corregirlas de forma y en cuanto a su ortográfica, no teniendo facultades para introducir modificaciones de fondo, sin importar la forma en que durante los debates se aborden los distintos asuntos por parte de los diputados al congreso, ya que su cometido fundamental es registrar con fidelidad lo acontecido en el pleno.

1.6.6 Archivo General Esta es la sección encargada de ordenar, mantener y conservar todos aquellos documentos que por disposición del pleno del congreso sean remitidos a la misma.

1.6.7 Biblioteca Tiene la responsabilidad de coleccionar y ordenar en forma adecuada los diarios oficiales de la República de Guatemala, copia de los diarios de sesiones del congreso, y las obras literarias científicas o de investigación que el organismo adquiriera por cualquier título. Por imperativo legal de toda publicación que se haga en el país, debe remitirse una copia a la biblioteca del congreso, incluso de las tesis universitarias, conforme lo establece el artículo 6 del decreto número 9, Ley de Emisión del Pensamiento, emitida por la Asamblea Nacional Constituyente.

1.6.8 Información Legislativa Esta sección tiene a su cargo llevar control y registro de los documentos presentados a la secretaría del congreso, con el único propósito de introducirlos a los sistemas informáticos del congreso, para que puedan tener acceso a ellos los diputados, las comisiones de trabajo ordinarias y extraordinarias y los ciudadanos en general. Esta sección se encarga igualmente de reproducir copias o fotocopias de los documentos para ser distribuidos a solicitud expresa de los diputados.

1.6.9 Quórum y sonido No obstante aparecer dentro de una misma sección, realmente se producen dos funciones en realidad separadas, la primera: quórum, cuya función es llevar estricto control sobre el ingreso, egreso y permanencia de los diputados en el pleno del congreso, lo cual debe reflejarse en el tablero, electrónico o manual respectivo y así contar con la información sobre la existencia de la mayoría necesaria para constituir *quórum*, sea este mínimo o pleno para tomar decisiones conforme la Constitución Política y la Ley Orgánica del organismo Legislativo. Esta sección también es la encargada de elaborar los reportes sobre asistencia o excusa de los diputados a las sesiones y remitirlos a la dirección financiera para efectos de la imposición de los descuentos que por inasistencia contempla la Ley Orgánica del congreso.

1.6.9.1 La segunda sección: sonido, tiene a su cargo abrir el canal de audio tanto a la secretaría en turno como a los diputados cuando el Presidente del Congreso, en su función de dirección de debates, confiere u otorga el uso de la palabra a un parlamentario y cerrar el sistema cuando éste hubiera finalizado o se interrumpa su alocución por cuestión de orden o desintegración del quórum legal.¹⁴

1.7 Antecedentes

1.7.1 Historia del Congreso Desde que se reunieron los próceres en aquel memorable día sábado 15 de septiembre de 1821, para declarar la Independencia de Centroamérica, se inició en nuestro país el procedimiento ya universal de discutir en conjunto, con diferentes ideas e ideales los planes fundamentales de la república en función parlamentaria.

¹⁴ Colección Parlamentaria, (Mijangos Contreras, José Luis,; Salazar Guzmán, Silvia Elizabeth, Valverth Morales, Víctor Manuel) (abril 2009)

El día señalado para la instalación del congreso a que convocó el acta del 15 de septiembre de 1821, se llevó a cabo en el palacio del gobierno. Los representantes cuyos poderes estaban aprobados, la diputación provincial, la audiencia territorial, el ayuntamiento, claustro de doctores, consulado, colegio de abogados, jefes militares y de rentas, y prelados regulares y, presididos por el mismo jefe político, se dirigieron a implorar el auxilio divino a la iglesia catedral, donde el muy reverendo arzobispo celebró de pontifical y se pronunció también un discurso análogo a las circunstancias por el eclesiástico encargado de ello.

Posteriormente se procedió al juramento que debían prestar los diputados. El secretario de gobierno, usando de la fórmula prevenida en el ceremonial, les preguntó: *“juraís desempeñar fiel y legalmente el encargo que los pueblos vuestros comitentes han puesto a vuestro cuidado, mirando en todo por el bien y prosperidad de los mismos pueblos?”. Contestaron: “Sí juramos”* y pasaron a tocar el libro de los evangelios, que se hallaba al intento colocado en una mesa en el presbiterio.

De catedral salieron para el edificio del Congreso acompañados de las mismas autoridades. Las calles del tránsito estaban guarnecidas de tropas, que hicieron los honores debido a la representación nacional: un numeroso concurso esperaba el momento de la instalación, y en medio de sus demostraciones de regocijo, llegó la comitiva al salón de las sesiones.

El presidente de las juntas preparatorias tomó su asiento, y el jefe político que ocupaba el del lado izquierdo, hizo antes de despedirse, un pequeño discurso, manifestando la complacencia que sentía al ver realizados en la instalación del Congreso los votos de Guatemala, y congratulándose de haber contribuido a llenar tan justos deseos. Dio también un papel en que dijo estar consignados sus sentimientos.

El señor presidente le contestó: que los representantes estaban penetrados del interés que tomaba por la felicidad de estas provincias. Las autoridades se despidieron con el jefe; y luego que regresó la comisión nombrada para acompañarlas se anunció que iba a tratarse de la elección de presidente, vicepresidente y cuatro secretarios. Se procedió a la de presidente y fue electo Presidente el señor José Matías Delgado, diputado por el Partido de San Salvador; con treinta y siete votos. Don Fernando Antonio Dávila, diputado por Sacatepéquez fue electo Vicepresidente.

Sin embargo, no fue sino hasta el primero de julio de 1823 cuando se instaló por primera vez en Guatemala la *Asamblea Nacional Constituyente*, que tuvo como sede el salón general mayor de la antigua universidad de San Carlos de Borromeo (anteriormente Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales). El objetivo principal de esta primera constituyente, en la que estuvieron representadas las otras provincias unidas de Centro América, fue decretar la independencia absoluta de nuestros pueblos.

Fue entonces cuando apareció para siempre la antigua denominación del “Reino de Goathemala”, para convertirse nuestra nación en una República libre, soberana e independiente. Se abolió la esclavitud, anticipándose los legisladores de la época a muchos países del mundo que todavía no comprendían que todos los hombres nacen y deben ser libres.

A éste sucedieron distintos acontecimientos políticos que provocaron reformar la constitución y representación del pueblo ante el Congreso de la República, llegando así al legislativo conformado tras la revolución del 1944.

Fue entonces que se estableció un congreso con diputados electos, según el principio de sufragio popular directo.

En 1985 se experimenta en nuestro país la transición de la vida de gobiernos militares impuestos, hacia la elección de autoridades de forma democrática.

1.7.2 Historia de la Biblioteca Durante sus inicios la biblioteca del congreso fue ubicada en el interior del edificio central, mismo que según el Instituto de Antropología e Historia (Idaeh), fue originalmente habitado por la “*Sociedad Económica de Amigos del País*”, quien a partir del año 1930 se trasladó a otro inmueble, dejando el predio a disposición; y, el entonces presidente de la república, general de división Jorge Ubico Castañeda, ordenó la demolición del vetusto y dañado edificio de la sociedad para construir en ese terreno urbano el palacio de la asamblea legislativa.

En el interior de la actual edificación principal del Congreso de la República se encuentra el salón del pueblo que anteriormente era conocido con el nombre de la *Biblioteca Enrique Gómez Carrillo*, y era ahí donde funcionaba la misma.

Durante el período del Licenciado Julio Estrada De La Hoz como presidente del Congreso de la República (1952), se proyectó plasmar en un mural del edificio legislativo la historia del pueblo guatemalteco, comprendiendo desde la época precolombina hasta los ideales que inspiraron los logros de beneficio social de la revolución de octubre de 1944.

Para el efecto se solicitó al maestro Matamoros Llopi, grabador español que se encontraba en Guatemala dando clases en la Academia de Bellas Artes, recomendar nombres de los pintores que podrían realizar la obra. Recomendando a tres jóvenes: Juan de Dios González, Víctor Manuel Aragón Caballeros y Miguel Ángel Cevallos Milán; y fueron quienes realizaron estos murales en la biblioteca del Congreso de la República. La biblioteca continuó funcionando en dicho edificio durante varios años.....

Para el año 1992, el presidente del Congreso Edmond Mulet Lessiur, nombró esta Sala como “*Salón del Pueblo*”, y como se requirió retocar los murales la biblioteca fue trasladada temporalmente a otra parte del edificio central del congreso, pero nunca regresó a su sitio original

“*Todos los libros fueron llevados al parqueo del congreso*”.....suspira la señora Amparo Flores, hoy encargada de la Biblioteca. Relata con melancolía una de las antiguas trabajadoras del congreso, “*muchos libros se perdieron...*”

Durante el gobierno de Ramiro De León Carpio, por medio del acuerdo gubernativo 721-94 fue cedido un nuevo edificio al Congreso de la República, ubicado en la 10ª. calle 7-69, zona 1; y se inicia su restauración, para que funcionara en él la *casa de la cultura, la biblioteca* y otras dependencias de este alto organismo, y continúa funcionando por casi 20 años en el edificio de la casa de la cultura, hasta que por órdenes superiores y debido al incremento de personal, el Congreso “adquiere” en calidad de arrendamiento un nuevo edificio ubicado en la 7ª. Avenida 9-36 zona 1 y la biblioteca es trasladada hacia allí, al tercer nivel, que es donde actualmente funciona. ¹⁵

¹⁵ Documento elaborado por personal de la Biblioteca con documentos donados. (sin fecha)

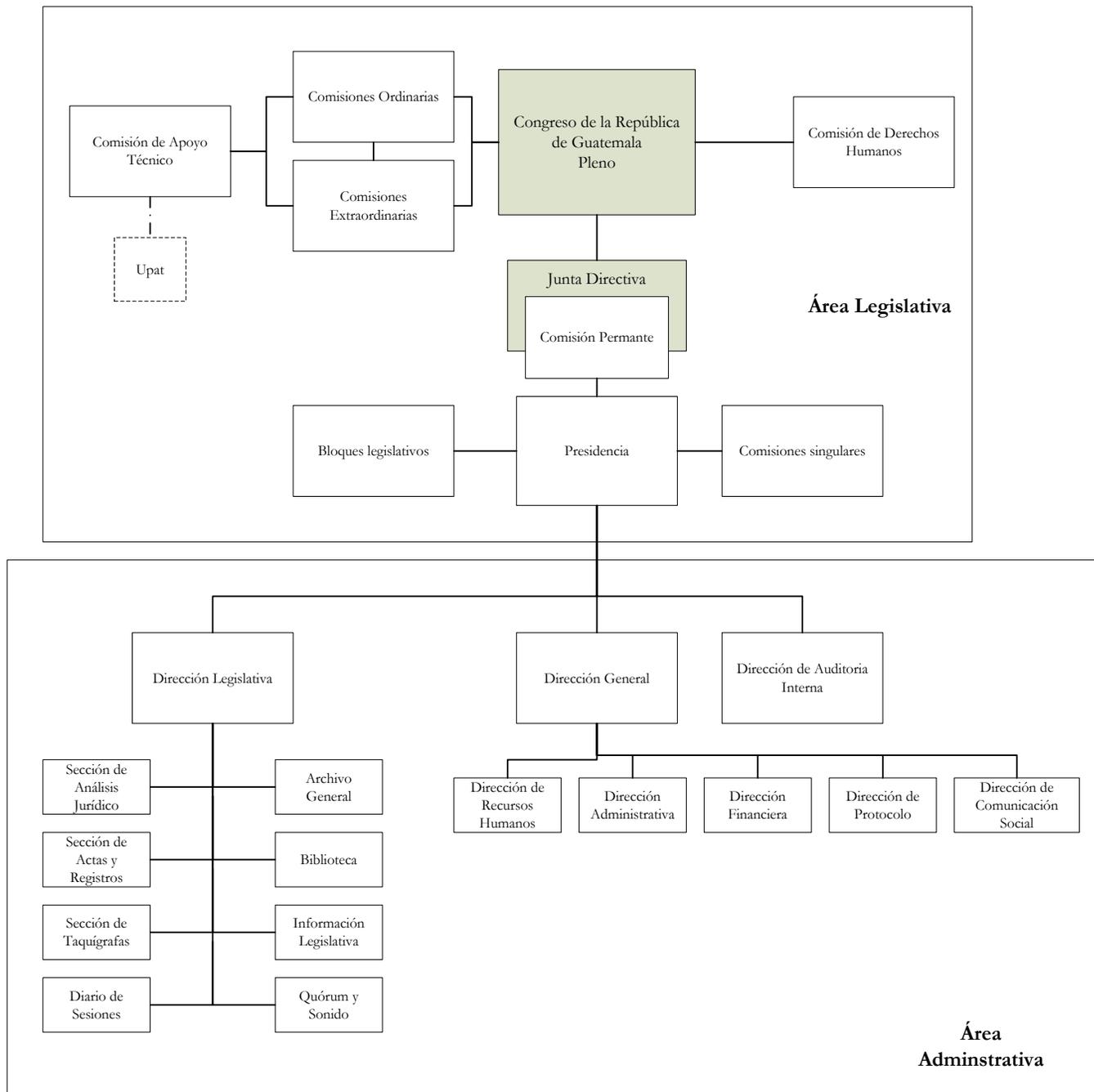
1.8 MISIÓN

Apoyar a diputados, asesores, sociedad civil y público en general; facilitando las herramientas para consultas relacionadas, no solo con la legislación guatemalteca, sino también con variedad de temas.

1.9 VISIÓN

Fortalecer y mejorar el servicio y atención para satisfacer las expectativas de diputados, Asesores, sociedad civil y público en general, sobre las consultas que necesiten realizar, con la finalidad de servirles de la mejor manera para el desarrollo de sus labores.

1.10 Organigrama organismo legislativo



Fuente: <http://www.congreso.gob.gt/manager/images/488B3FC4-1CF7-BB0C-06FB-3CA1AB9C6087.pdf>

1.11 Foda biblioteca del congreso de la república

F

- ✓ Formar parte de uno de los tres organismos de estado más importantes del país
- ✓ Buen ambiente laboral
- ✓ Contar con el apoyo de la dirección técnico legislativa

✓ Recurso humano motivado

O

- ✓ Conseguir material necesario para brindarlo al público en general
- ✓ Darse a conocer por medio de página web
- ✓ Recursos para capacitar al personal

D

- ✓ No contar con el material necesario o completo
- ✓ Mala ubicación
- ✓ No contar con bibliografía actualizada
- ✓ Espacio desfavorable
- ✓ Poca capacitación del recurso humano

A

- ✓ Tendencia a desaparecer
- ✓ Fuerte competencia tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Debido a la tecnología avanzada la mayoría de consultas se realizan a través de la página *web* y no personalmente.

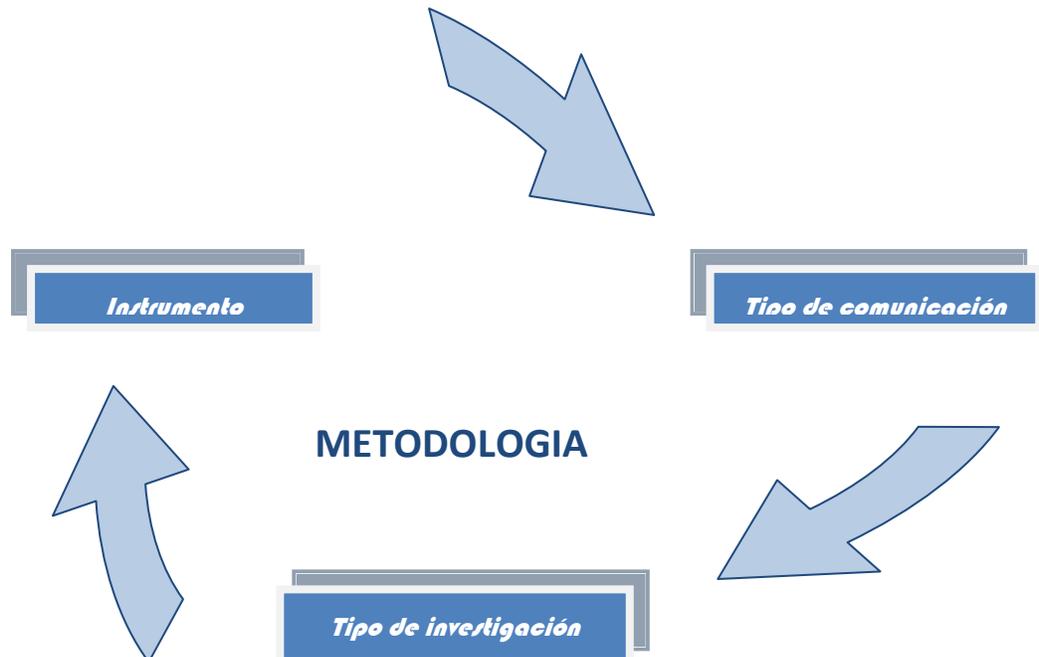
Capítulo II

2.1 Metodología

Una metodología es el conjunto de métodos por los cuales se regirá una investigación científica por ejemplo, en tanto, para aclarar mejor el concepto, vale aclarar que un método es el procedimiento que se llevará a cabo en orden a la consecución de determinados objetivos.

Entonces, lo que preeminente hace la metodología es estudiar los métodos para luego determinar cuál es el más adecuado a aplicar o sistematizar en una investigación o trabajo.¹⁶

Basados en el anterior concepto se llevará a cabo una investigación científica en la cual se determinará tanto el tipo de comunicación como el de investigación a realizarse, así como una encuesta tomando una muestra de 130 sujetos de un cuyo resultado será dado a conocer en el transcurso del presente instrumento.



16 <http://www.definicionabc.com/ciencia/metodologia.php#ixzz3UIIRCqS4> (18/03/15)

2.2 Descripción del tipo de comunicación utilizada

Para la realización del siguiente proyecto comunicacional se optó por utilizar la comunicación organizacional, tomando en cuenta que a este tipo de comunicación le corresponde facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o entre la organización y su medio.

2.3 Tipo de investigación utilizada Por sus características y la necesidad de realizar una medición de los datos de manera numérica e independiente sobre los conceptos o variables a los que se refiere el proyecto comunicacional a efectuar; se ha optado por hacer uso tanto de la investigación cuantitativa como de la investigación descriptiva.

2.4 Instrumento Para lograr efectividad en el proyecto a presentar se realizarán encuestas y entrevistas a una población estimada (laborantes del Congreso de la República).

2.5 Observación Utilizada Con la finalidad de facilitar este proceso en la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, del Congreso de la República de Guatemala, se optó por interactuar con los sujetos a ser observados.

2.6 La Entrevista Se llevó a cabo con la encargada de la biblioteca, señora Amparo Flores de Ríos.

- 1.**Desde cuándo está ubicada la biblioteca en este edificio?
- 2.**Viene mucha gente hacer consultas?
- 3.**La relación entre el personal de la biblioteca es cordial?
- 4.**Qué tipo de consultas se realizan?
- 5.**Por qué medios se efectúan las consultas?
- 6.**Cuentan con textos y bibliografía actualizada?
- 7.**Cómo clasifican el material?
- 8.**Qué visión tiene para el futuro de la biblioteca?
- 9.**Recibe capacitación el personal de la biblioteca?
- 10.**Más o menos cuántos visitantes tienen en promedio mensual?
- 11.**Y usted como encargada ha recibido capacitación constante?

2.7 Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PROYECTO DE EPS



Toda la información que se recopile en esta encuesta, será únicamente para obtener datos estadísticos con fines investigativos. Por favor marque con **x** la respuesta que considere adecuada.

1. Sabe usted que en el Congreso de la República se cuenta con una biblioteca?
SÍ NO
2. Sabe en dónde se encuentra ubicada la biblioteca?
SÍ NO
3. Alguna vez ha visitado la Biblioteca?
SÍ NO
4. Sabe cuál es el nombre de la Biblioteca del Congreso de la República?
SÍ NO
5. Hay algún rótulo que identifique a la biblioteca en la entrada de la misma?
SÍ NO NO SE DIO CUENTA
6. Le parece accesible el lugar en donde se encuentra ubicada la biblioteca?
SÍ NO
7. Le gustaría que la biblioteca estuviera otra vez en la Casa de la Cultura?
SÍ NO SABE
8. Le gustaría interactuar con otras personas si hubiera un sitio en internet de la biblioteca?
SÍ NO SABE
9. Donaría libros que ya no use para cederlos a la biblioteca?
SÍ NO
10. Le gustaría que dentro de la página web del Congreso hubiera acceso directo a la biblioteca?
SÍ NO

2.8 Fórmula aplicada a la población:

Para llevar a cabo de manera adecuada el proyecto se aplicará la fórmula finita, logrando así una aplicación apropiada con el número de población conveniente para la ejecución del mismo.

2.9 Descripción de la fórmula

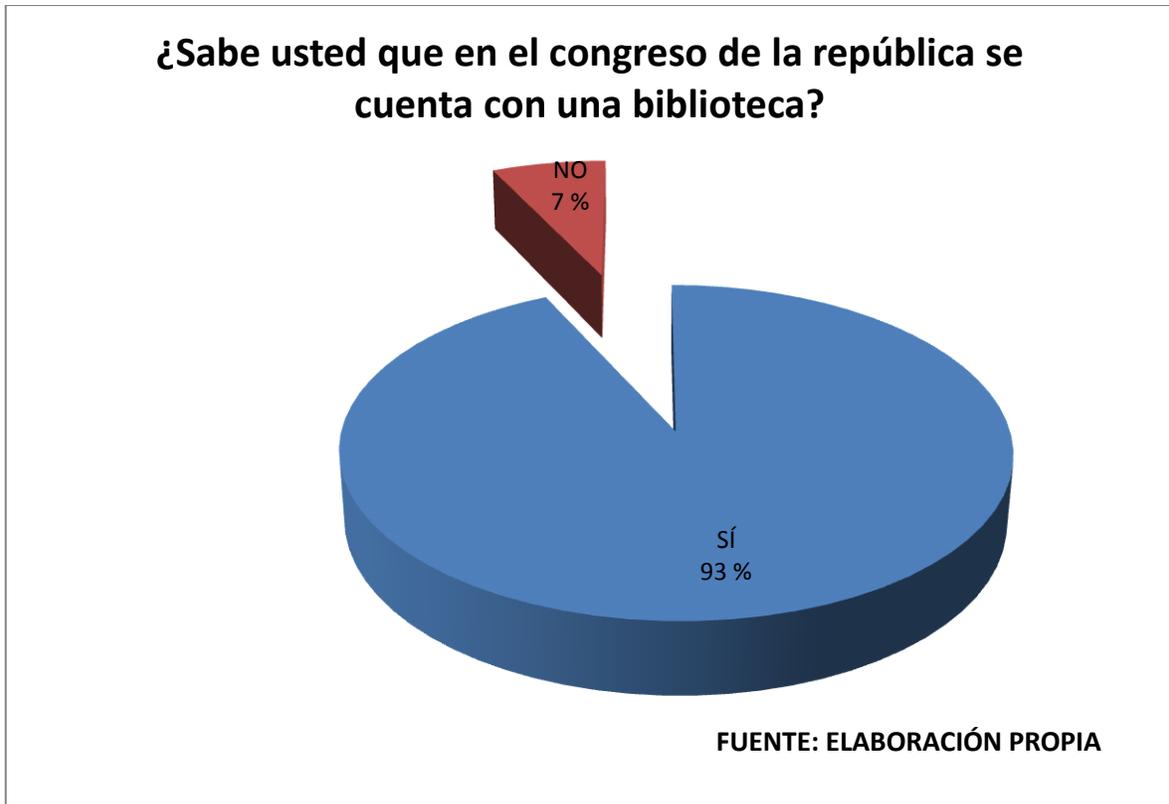
Total de la población	4,500
Nivel de confianza o seguridad	95%
Precisión	3
Varianza	250
Tamaño muestral	104
Proporción esperada de pérdidas	15%
Muestra ajustada a las pérdidas	123

2.10 Cronograma de actividades

Actividades de Investigación	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propedeutico																																												
Trámite iniciación EPS, en Congreso de la República																																												
Presentación de solicitud por escrito																																												
Entrevista con Directora Legislativa																																												
Entrevista con Encargada de Biblioteca																																												
Entrevista con personal de biblioteca																																												
proceso ob.en inst. de biblioteca y prep. cap. I																																												
Entrega primer capítulo																																												
Elaboración encuestas																																												
Tabulación de datos																																												
Entrega capítulo II																																												
Inicio elaboración cap. III																																												
Entrega informe cap. III																																												
Ejec. acciones planificadas																																												
Supervisión																																												
Inicio elaboración Cap. IV																																												
Revisión capítulo IV																																												
Entrega informe final																																												
Examen privado																																												
Corrección informe final																																												
impresión final																																												
planificación actividades acto de graduación																																												
Acto de graduación																																												

2.11 Presentación de resultados

GRÁFICA 1



Como se puede apreciar en la gráfica un 93 % de la población encuestada, todos trabajadores del Organismo Legislativo, tiene conocimiento de la existencia de la biblioteca Enrique Gómez Carrillo, ubicada en el Congreso de la República y sólo el 7 % no. Esto puede darse debido a que a principio de año hubo contratación de nuevo personal y esa mínima parte ha de estar incluida dentro del personal recién ingresado al Legislativo. Es importante aclarar que la encuesta se realizó a todo trabajador del congreso sin considerar a qué renglón presupuestario pertenecen o cuál es el cargo que desempeñan.

GRÁFICA 2



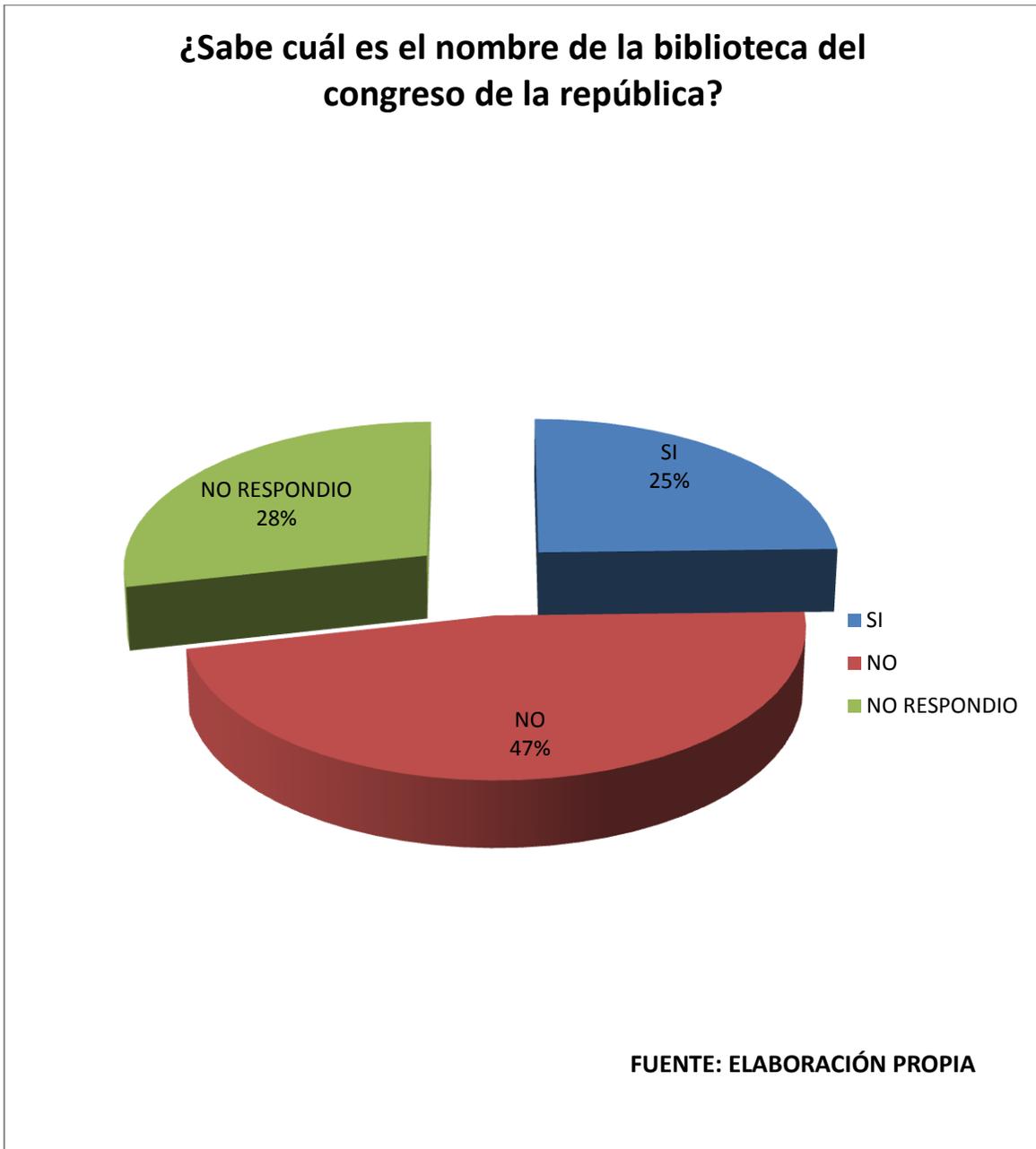
Como se observa la mayoría de los encuestados desconoce dónde se encuentra ubicada la biblioteca del congreso y apenas el 24 % sabe en dónde está, mientras que el 9 % no respondió, La mayoría podría estar constituida por personal de nuevo ingreso.

GRÁFICA 3



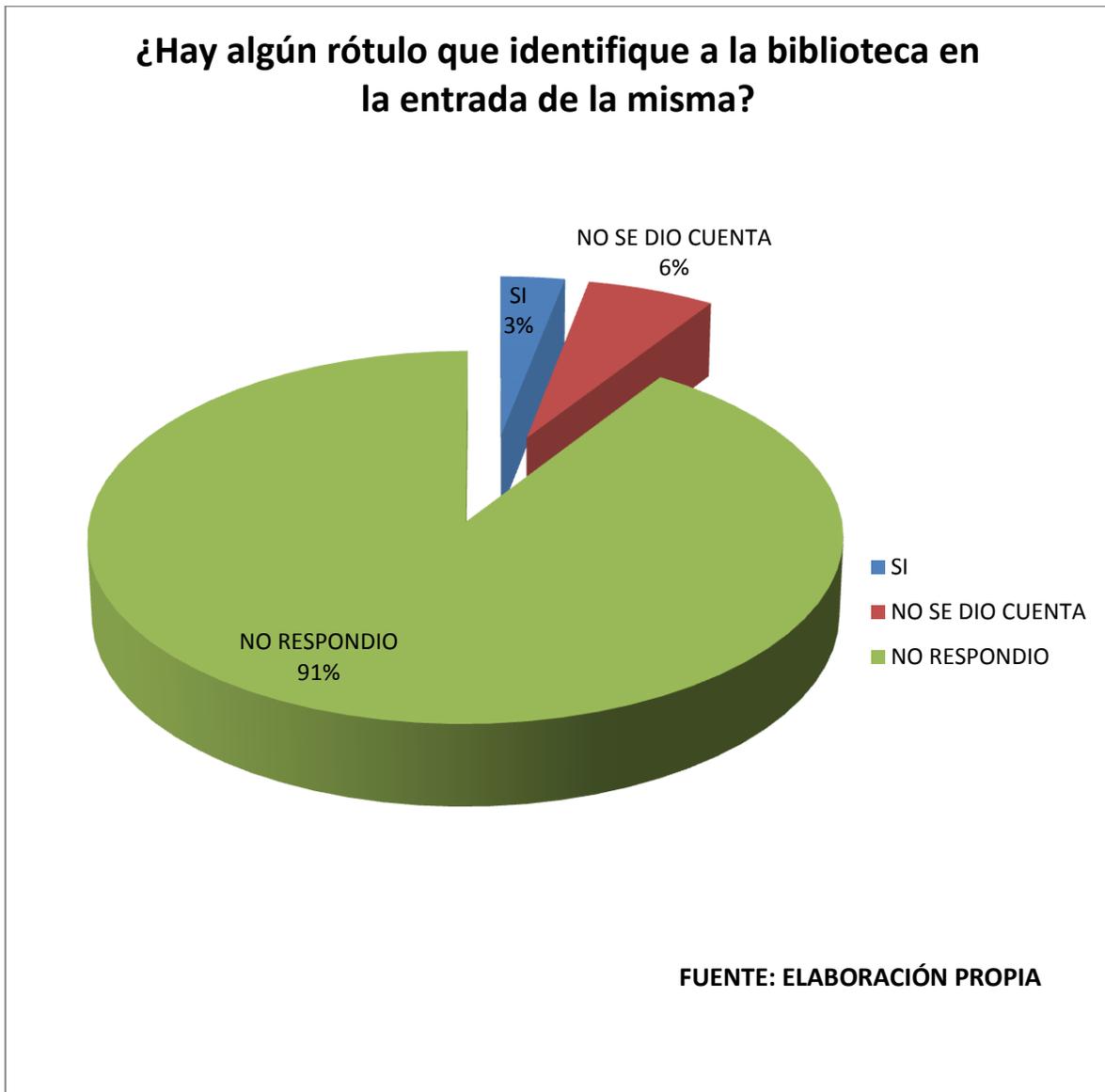
Esta gráfica muestra claramente que la mayoría de personas encuestadas nunca ha visitado la biblioteca y más adelante se podrá encontrar la razón de por qué siendo empleados de este organismo y teniéndola al alcance nunca la han visitado.

GRÁFICA 4



Es claro que casi la mitad de las personas encuestadas desconocen el nombre de la biblioteca. Como se observa apenas el 25 % sabe que el nombre de la biblioteca del congreso es “Enrique Gómez Carrillo”, mientras que el 28 % no respondió.

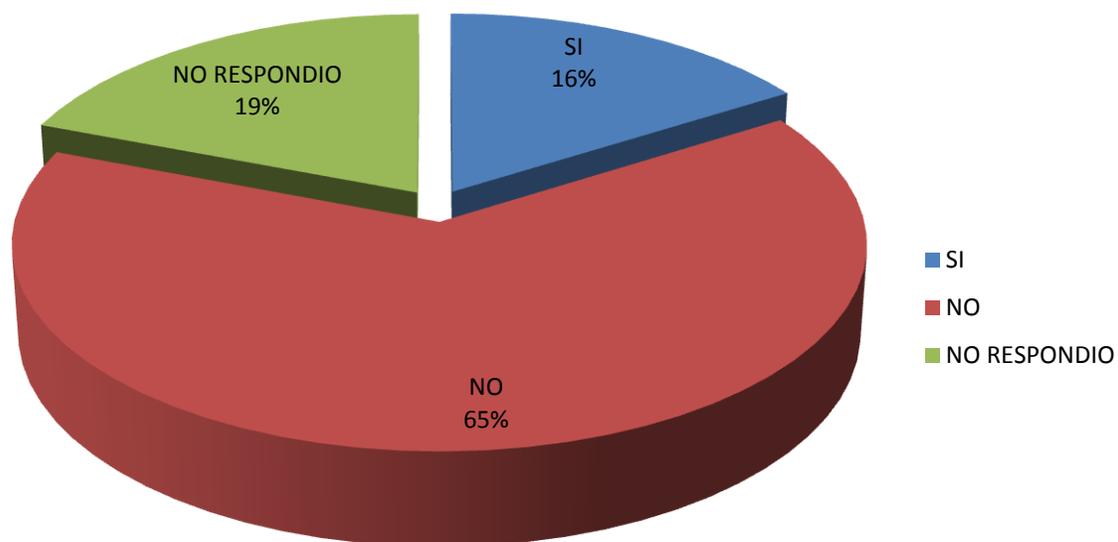
GRÁFICA 5



Para encontrar respuesta a esta interrogante, la misma se realizó únicamente a las 12 personas que sí han visitado la biblioteca. De ellas 4 respondieron que sí está identificada y 8 no se dieron cuenta.

GRÁFICA 6

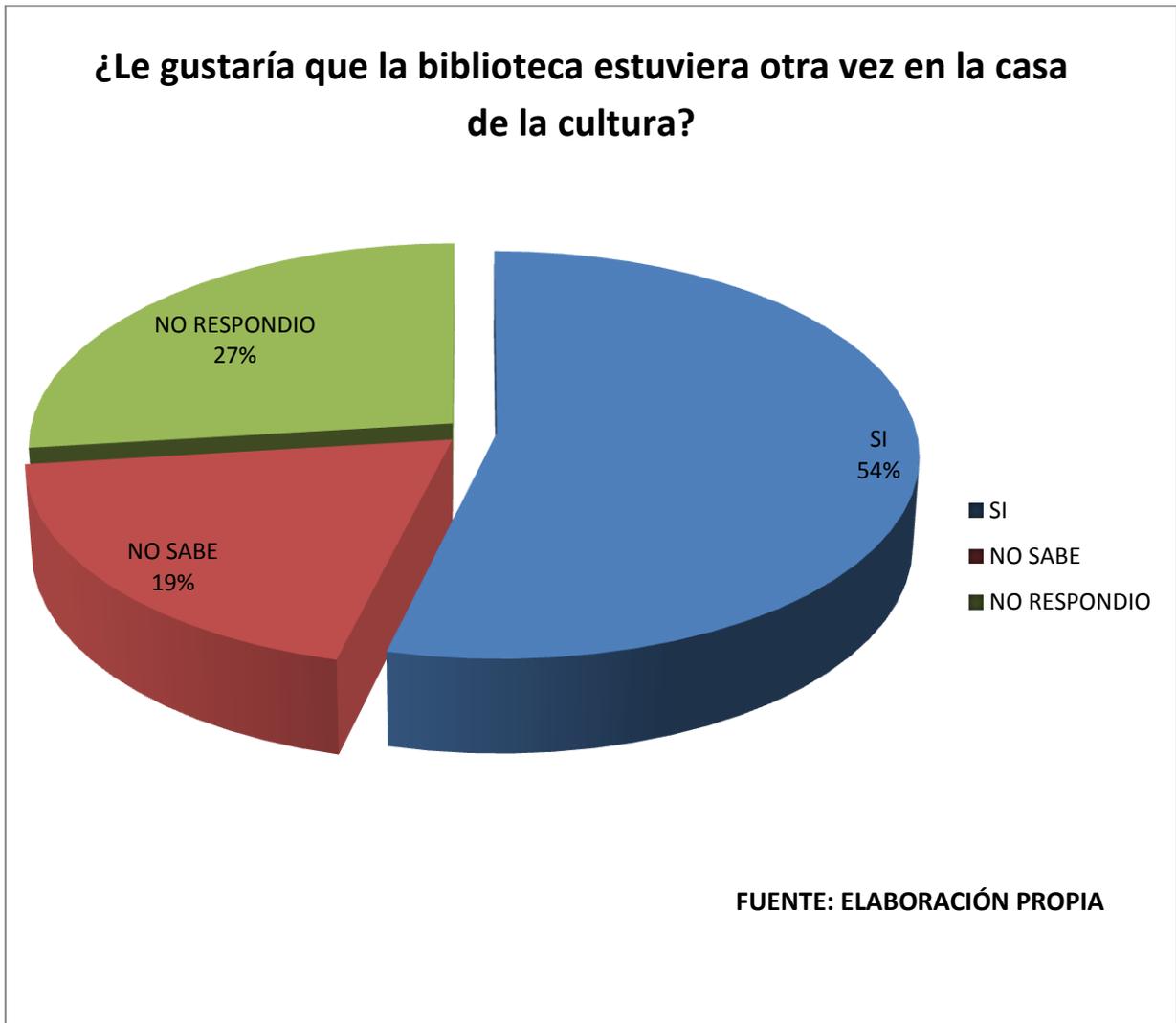
¿Le parece accesible el lugar en donde se encuentra ubicada la biblioteca?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Estar ubicada en un tercer nivel y en uno de los edificios más alejados de la sede central del congreso parece ser un factor incidente para la población encuestada ya que a la mayoría de los encuestados les parece inaccesible.

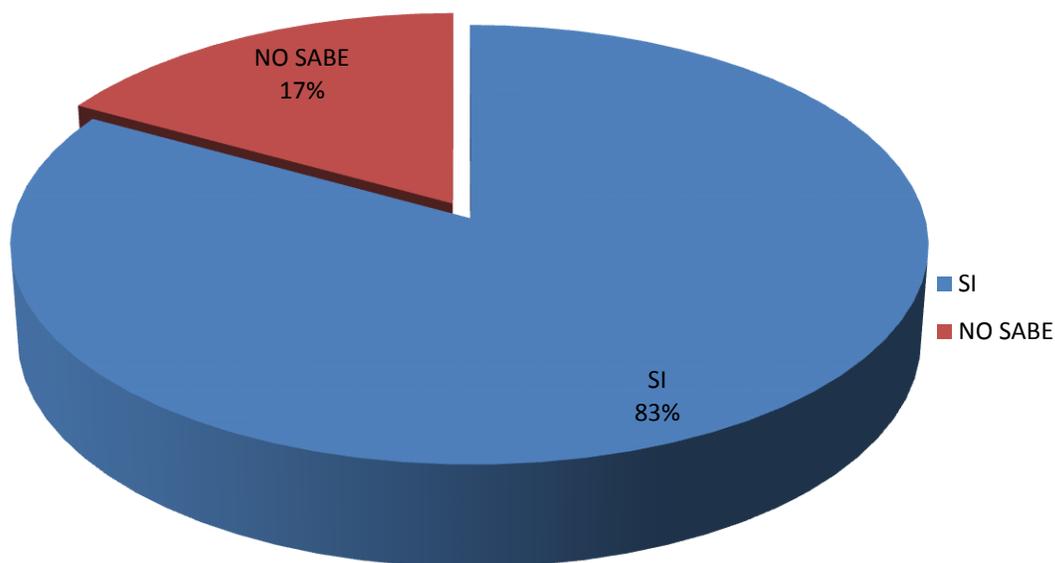
GRÁFICA 7



El deseo de la mayoría es incuestionable, como se observa la mayoría de los encuestados manifestaron su total apoyo e interés por que la biblioteca regrese a su anterior ubicación, señalando que no solo era fácil su acceso sino el espacio extenso con que se contaba.

GRÁFICA 8

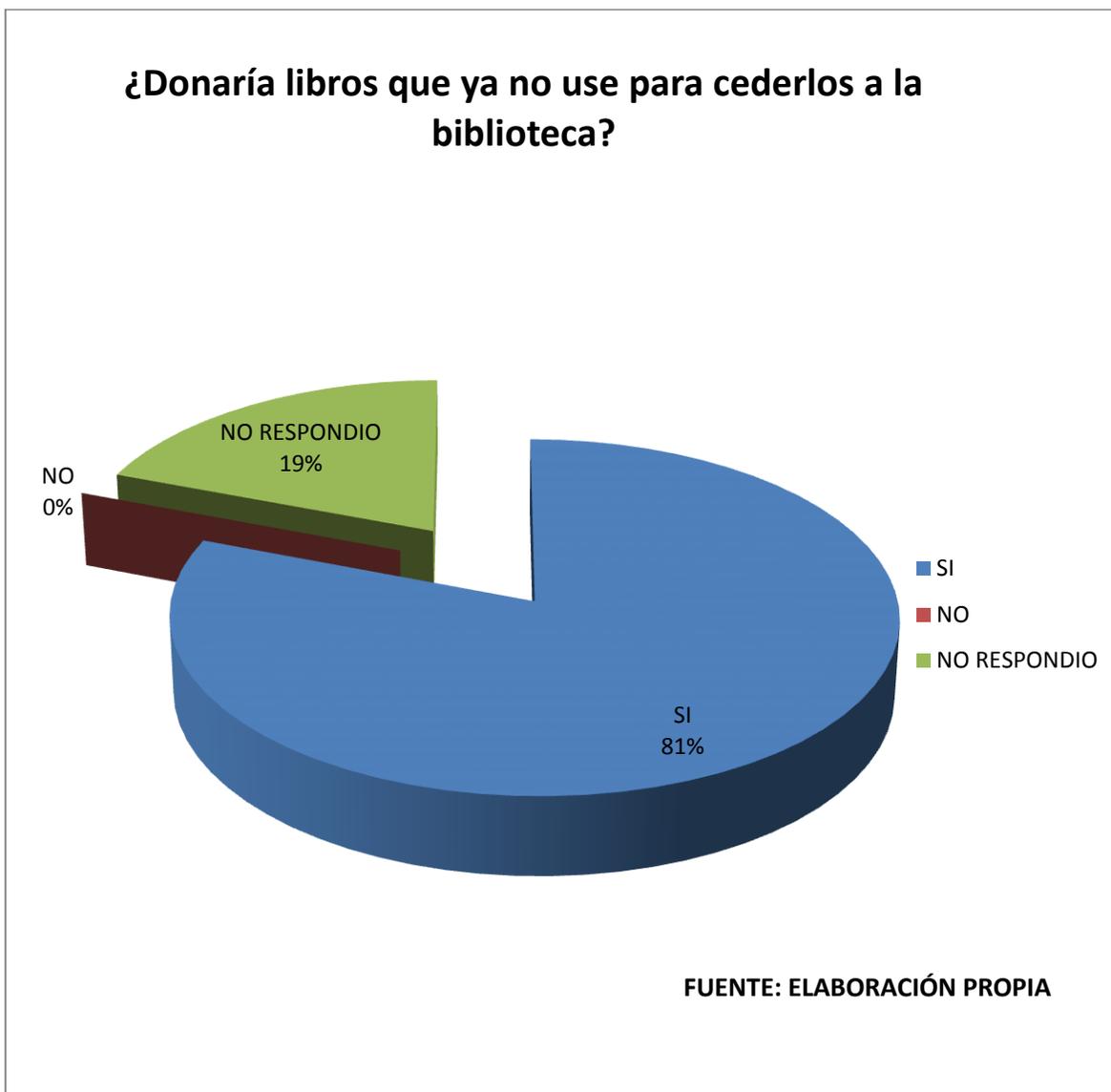
¿Le gustaría interactuar con otras personas si hubiera un sitio en internet de la biblioteca?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Al 83 % de la población encuestada le gustaría interactuar tanto con personal de la biblioteca, así como otros usuarios, con la finalidad de agilizar cualquier consulta y apoyarse entre sí al momento de que el documento solicitado no estuviera en la biblioteca.

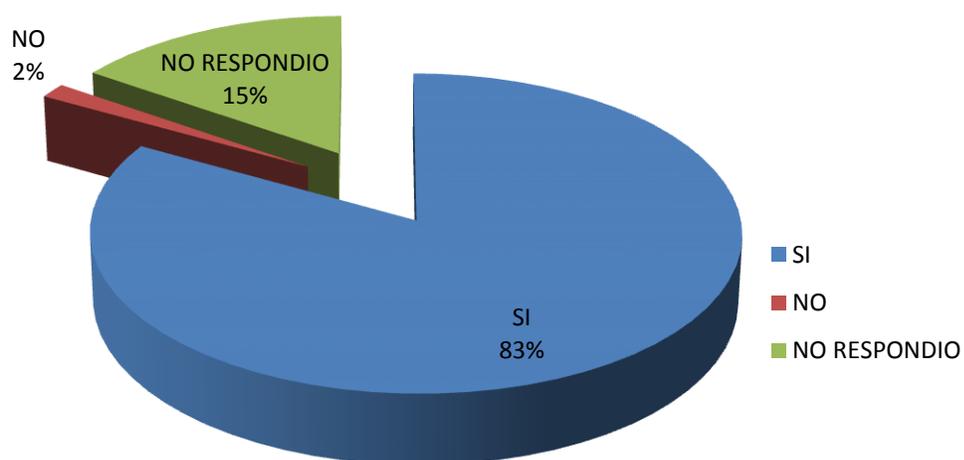
GRÁFICA 9



Al preguntarles si estarían dispuestos a donar libros para la biblioteca, la mayoría mostró su anuencia a hacerlo si se diera la oportunidad.

GRÁFICA 10

Le gustaría que dentro de la página web del Congreso hubiera acceso directo a la biblioteca?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

La mayoría de encuestados está convencido que le gustaría tener acceso directo a la biblioteca desde el sitio web del Congreso.

2.12 Conclusión de la investigación:

El trabajo investigativo que se realizó con una muestra de 130 trabajadores del Congreso de la República, refleja que a pesar de que la mayoría de los empleados encuestados, sin distinción de puestos o renglones presupuestarios, saben de la existencia de la biblioteca del congreso, la gran mayoría desconoce el nombre, ubicación y otros datos importantes, los cuales quedaron señalados en la encuesta realizada. Otro aspecto importante que se reflejó en la encuesta fue el deseo de los encuestados porque la biblioteca vuelva a ocupar la ubicación que tenía anteriormente, misma que permitía el fácil acceso tanto para la población trabajadora como para el público en general.

Así da inicio la idea de 3 proyectos que serán realizados con fondos propios y no de la institución siendo estos:

1. Recolección de libros, por medio de la campaña: *“No lo tires, dónalo.....”*
2. Rotulación y fácil ubicación de la biblioteca dentro del edificio en el cual se encuentra instalada.
3. Elaboración de trifoliales con reseña histórica de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”.e Identificación del edificio en donde se encuentra ubicada.

Dentro de los proyectos que se recomendará que la institución realice en el tiempo que sus autoridades consideren pertinente están:

1. Creación y búsqueda de documentos o libros electrónicos en la biblioteca, a través de la página *web*.
2. Creación de cuenta en redes sociales
3. Búsqueda y solicitud en la biblioteca, dotándola del equipo de cómputo respectivo para uso local
4. Traslado de la biblioteca a las instalaciones que ocupaba anteriormente.

Tabulación de datos

No. PREG.	SI	NO	NO RESP	NO SABE	NO SE DIO CUENTA	TOTAL
1	121	9				130
2	31	87	12			130
3	12	82	36			130
4	32	61	37			130
5	4		118		8	130
6	21	84	25			130
7	70	35		25		130
8	108			22		130
9	105		25			130
10	108	2	20			130

Capítulo III

3.1 Plan de comunicación

La planificación de la comunicación interna consiste en implementar, según la estrategia, una serie de variables de comunicación como elementos comunes que intervienen en todo proceso comunicacional a través de un conjunto de programas coherentes e integrados.¹⁷

3.2 Objetivos de la propuesta

- | | |
|--------------------|--|
| General | Fortalecer la imagen de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, del organismo legislativo. |
| Específicos | Dar a conocer la existencia de la biblioteca la población trabajadora. |
| | Mejorar el servicio y atención que brinda la biblioteca del Congreso de la República. |
| | Modernizar el manejo de documentos con que cuenta la Biblioteca del Congreso de la República de Guatemala. |

3.3 Descripción de la propuesta

La propuesta se desarrollará con la finalidad de mejorar la expectativa que los trabajadores del Organismo Legislativo tienen de la biblioteca Enrique Gómez Carrillo del Congreso de la República de Guatemala. Y consistirá en:

- Afiche en tamaño doble carta, papel husky, full color

¹⁷ David Sánchez Paunero UNED Edición: 1

- Trifoliar full color en papel couche
- Placas acrílicas transparentes de 3 mm con imagen mediante impresión digital full color en vinil adhesivo
- Creación *fanpage*
- Catálogo electrónico
- Instalación de 3 computadoras con su respectiva impresora
- Traslado de la biblioteca a su antigua ubicación

3.4 Justificación de la propuesta

Como resultado de la encuesta realizada a una muestra de 130 entrevistados, todos empleados del Congreso de la República, sin considerar puesto, renglón presupuestario o tiempo de laborar; así como asesores profesionales y técnicos; se ha podido comprobar que existe gran parte de la población trabajadora que no sabe de la existencia de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo” del congreso.

Existe gran parte del personal administrativo y de servicios que no ha visitado la biblioteca en bastante tiempo y muchos lo atribuyen a la ubicación. Asimismo, se pudo comprobar, gracias a la encuesta realizada, el interés demostrado por los entrevistados en que el congreso esté actualizado con la tecnología digital, permitiendo a toda persona interesada realizar consultas a través del internet.

3.5 Estrategias para su implementación

Estrategia 1

“No lo tires.....Dónalo “. Campaña para recolectar libros. Se colocará un afiche en lugares estratégicos como los relojes de marcación de ingreso y salida del personal permanente, a sus labores, para exhortarlos a que donen los libros que ya no sean de su utilidad. Se hará una impresión de 15 afiches.

“Conozcamos la Biblioteca “Enrique Gómez Carrillo” del Congreso de la República”. Así se denomina la campaña que se impulsará por medio de un trífolio que contará la historia de los inicios del Congreso de la República y de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”. Se hará un tiraje de un mil trífolios.

Estrategia 3

Colocación de directorio y rotulación de oficinas. Se llevará a cabo por medio de placas elaboradas en acrílico para situar e identificar cada una de las cinco oficinas que se ubican en el edificio en el que se encuentra la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, y que al igual que ésta, pertenecen a la Dirección Legislativa del Congreso de la República.

Estrategia 4

Creación de fanpage. La tecnología ha venido a facilitar y agilizar el trabajo del ser humano. Esta propuesta tiene como finalidad que todas las personas interesadas puedan interactuar entre sí y que se designe a la persona idónea para administrarla.

Estrategia 5

Catálogo electrónico de la biblioteca Enrique Gómez Carrillo. La Unidad de Informática será la encargada de crear este espacio en la página web del Congreso, en la que se colocará toda la información que previamente será recopilada y digitada por personal de la biblioteca.

Estrategia 6

Instalar por lo menos tres computadoras en la biblioteca para uso exclusivo de visitantes interesados en consultas bibliográficas y/o documentales.

Estrategia 7

Traslado de la biblioteca Enrique Gómez Carrillo, a un lugar de fácil acceso.

3.6 Cronograma de ejecución

Actividades de Investigación	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Recomendaciones a la institución
	Semana	Semana	Semana	Semana	
Análisis y estudio para presentación de proyecto	■				
Elaboración afiche publicitario	■				Dotar de libros a la biblioteca
colocación afiche en lugares estratégicos		■			
Recolección material		■			
Elaboración formato de rótulos		■			
Trámite autorización formato de rótulos		■			
Revisión lugares para colocación de placas en acrílico para rotulación de oficinas		■			
Reunión con personas encargadas de elaborar placas de acrílico para rotulación de oficinas		■			
Recolección información para elaboración formato de trifoliar			■		
Elaboración trifoliar			■		
Envío a imprenta para elaboración arte final de trifoliar			■		
Impresión trifoliar				■	
Colocación rótulos y directorio				■	Dar mantenimiento y limpieza constante
Entrega trifoliales a autoridades de biblioteca				■	Proporcionar a visitas, especialmente escolares (a través de la oficina de Atención Ciudadana)

Capítulo IV

4.1 Ejecución de propuestas

La ejecución es la etapa donde se materializan los aspectos descritos en el estudio técnico en especial, pero soportado en la estructura organizacional para la implementación del proyecto y en la financiación del mismo. Para realizar la ejecución es necesario desarrollar una gestión que facilite su terminación y lo deje listo para la iniciación o puesta en marcha (inicio de operaciones).¹⁸

4.1.2 Donación de libros



4.1.3 Entrega trifoliales



¹⁸ <http://www.iue.edu.co/documents/emp/ejecuciondelProyecto.pdf>

4.1.4 Rotulación de oficinas y directorio

Antes



Después



Antes



Después



Antes



Después



Antes



Después



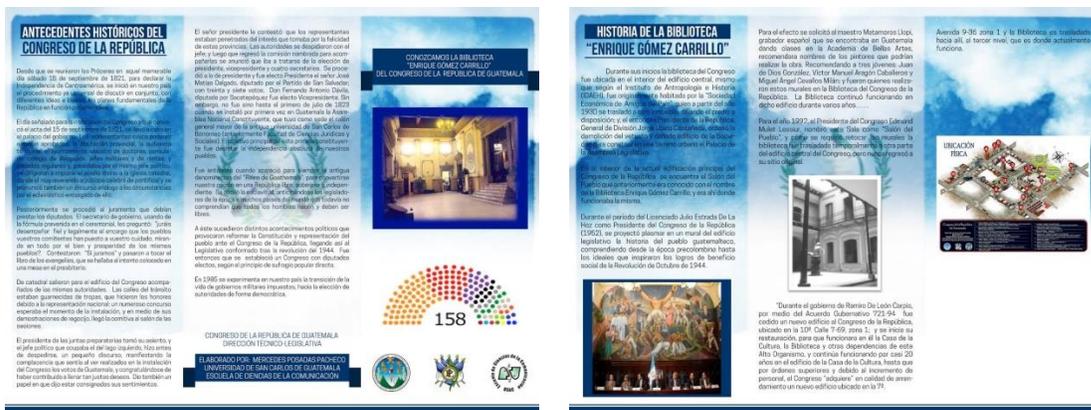
4.2 Descripción de materiales utilizados

Tomando en consideración que la ejecución de los tres proyectos ejecutados corrió por cuenta propia, se procedió a realizarlos con los materiales más económicos conseguidos en el mercado.

4.2.1 Para la elaboración de los afiches se utilizó papel *husky* doble carta.



4.2.2 La elaboración de los trifoliales se llevó a cabo en papel *couche full* color tiro y retiro.



4.2.3 En cuanto a los rótulos se diseñaron en placa acrílica transparente de 3 mm. con imagen mediante impresión digital *full* color en vinil adhesivo.

PLACAS 0.60 mts x 0.20 mts

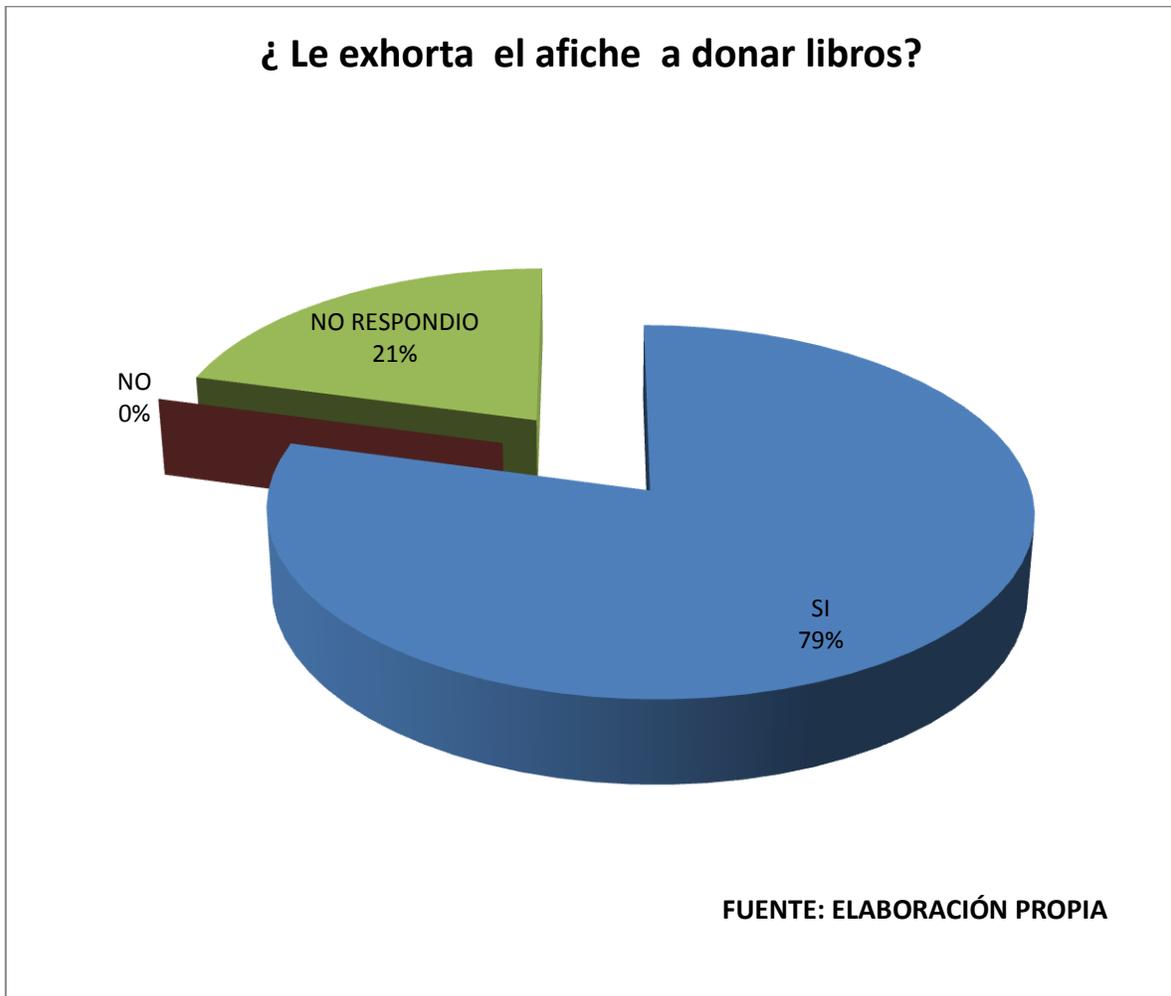


DIRECTORIO 1.00 mts x 0.45 mts



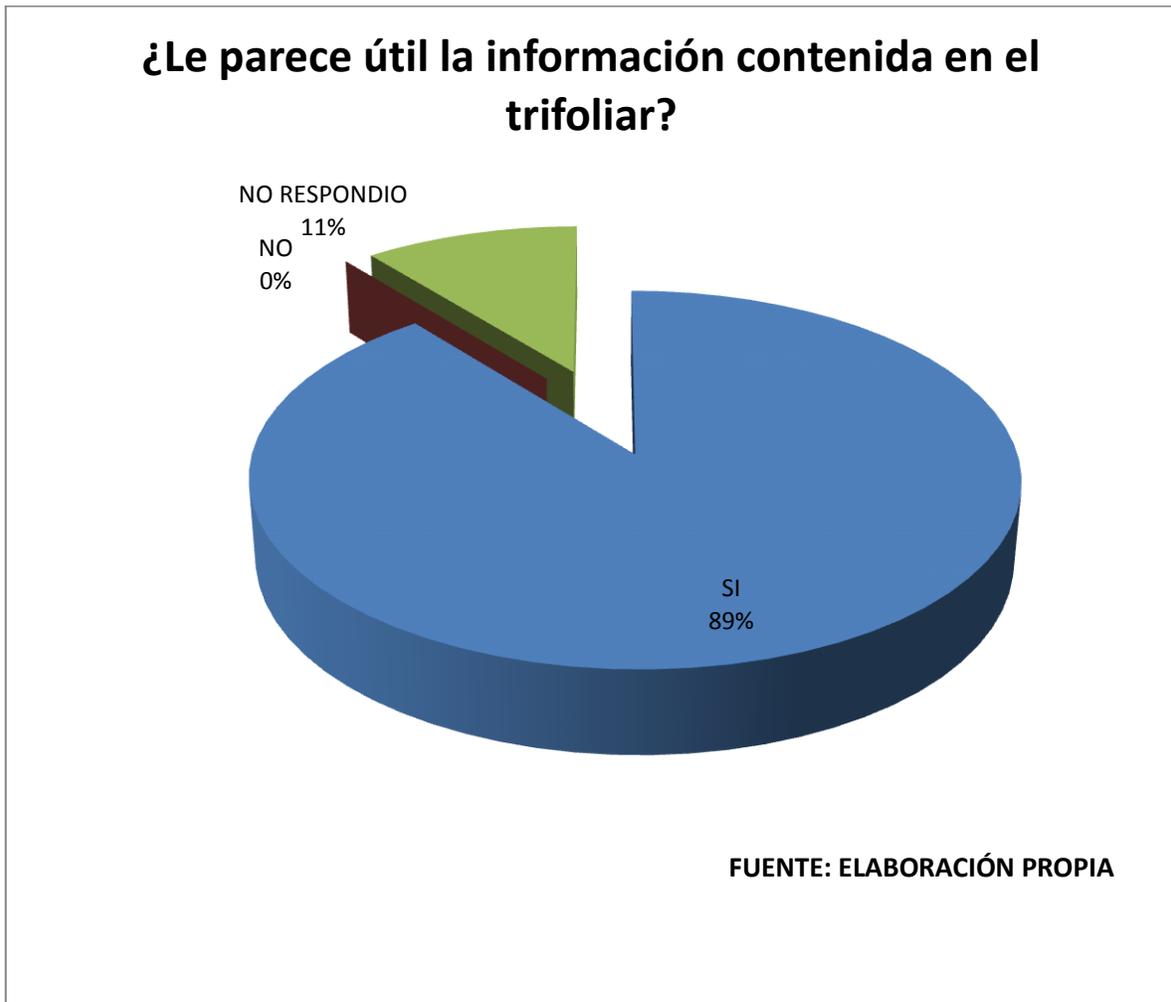
4.3 Presentación de resultados (muestra controlada)

GRÁFICA 1



103 personas de las 130 encuestadas, expresaron que el afiche que promueve la campaña “No lo tires.....dónalo”, sí les exhorta a participar en ella con la donación de libros y 27 no respondieron.

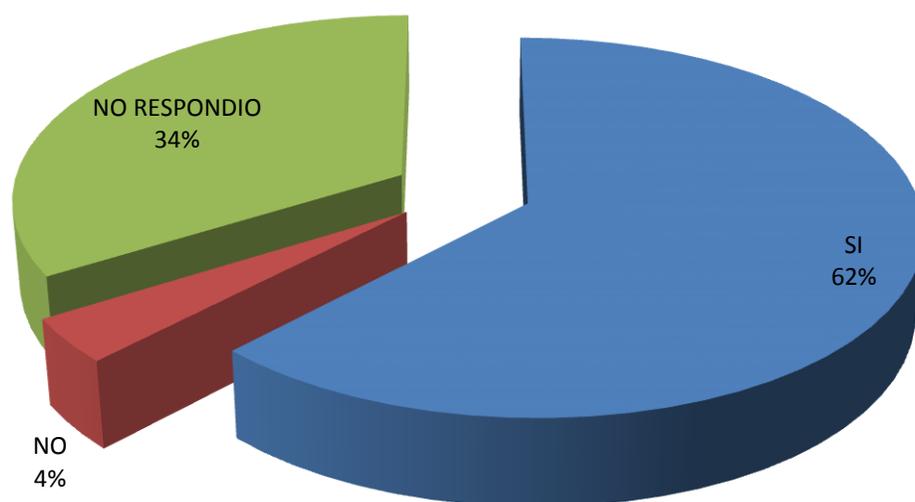
GRÁFICA 2



A cada uno de los entrevistados se le obsequió un trifoliar. De todos ellos 116 mostraron interés y fueron quienes respondieron que sí les parecía útil el contenido de éstos. El resto, 14 No respondió.

GRÁFICA 3

¿Le ha resultado fácil ubicar la biblioteca con la nueva rotulación?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

De las 130 personas encuestadas, a 81 les ha sido fácil encontrar la biblioteca ahora que existe un directorio y nueva rotulación, a 5 no, mientras que 44 no respondieron.

4.4 Conclusiones finales

- ✓ Los cambios efectuados, especialmente la identificación de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, del Congreso de la República de Guatemala, realmente cambiaron no solo su imagen sino también despertaron interés en muchos trabajadores de ingresar a sus instalaciones.
- ✓ Conocer parte de la historia y de los cambios que se han dado dentro de la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, ha mejorado el perfil que se tenía de ésta y ha despertado el interés de muchos trabajadores.
- ✓ También se logró rotular no solo la instalación que ocupa la biblioteca sino 3 unidades más que pertenecen al igual que la biblioteca, a la Dirección Legislativa del Congreso de la República. Asimismo, se colocó en la entrada del edificio que alberga a dichas unidades un directorio para que los visitantes las ubiquen con mayor facilidad.

4.5 Recomendaciones finales

Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-

- ✓ Coordinar con la biblioteca Central para que por su medio se le proporcione a la biblioteca Enrique Gómez Carrillo, del Congreso de la República, a partir del año 2016, copia de las tesis elaboradas por estudiantes egresados de las diferentes facultades y escuelas.

Escuela de Ciencias de la Comunicación

- ✓ Promover a los estudiantes, especialmente aquellos que se encuentran desempleados, con organizaciones públicas y privadas para llevar a cabo su Ejercicio Profesional Supervisado.

Congreso de la República:

- ✓ Poner en marcha las estrategias sugeridas para mejorar la imagen, servicio y atención de la biblioteca.
- ✓ Continuar distribuyendo el material que contiene parte de la historia tanto del congreso como de la biblioteca.
- ✓ Actualizar frecuentemente la información contenida en los trifoliales
- ✓ Solicitar a las instancias correspondientes la donación de libros y material para enriquecer a la biblioteca.
- ✓ Dar mantenimiento y limpieza constante a las placas que identifican a las distintas unidades que comparten espacio con la biblioteca.
- ✓ Motivar al personal para despertar el sentido de colaboración de la mayoría de los trabajadores del Congreso de la República.
- ✓ Implementar las estrategias sugeridas para lograr una mejor atención en la biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”.

4.6 Bibliografía

Albizurez Palma, Francisco. Manual de la Comunicación Lingüística. 1997
Editorial Universitaria

Anónimo. Documento elaborado por Personal de la Biblioteca con
documentos donados (sin fecha y sin autor)

Ávila González, Rafael. 2004. Críticas de la Comunicación Organizacional.
Primera Edición.

Banco Interamericano de Desarrollo. 1997. Evaluación: Una herramienta de
Gestión para Mejorar el Desempeño de los Proyectos / Oficina de
Evaluación.

Berlo, David; 1984. El Proceso de la Comunicación, Introducción a la teoría y
a la práctica. Ateneo Ed. 14ª. reimpresión. 1ª. ed. Argentina. 173p.

Cabezas, Horacio. 2004. Metodología de la Investigación. Editorial Piedra
Santa. Guatemala. 98p.

Castill Esparcia, Antonio. 2010. Introducción a las Relaciones Pública. Ed.
Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. España

Chávez Zepeda, Juan José. 2010. Elaboración de Proyectos de Investigación
Cuantitativa y Cualitativa. Mundicolor 229p.

Eco, Umberto. 1986. Cómo se hace una tesis, técnicas y procedimientos de
investigación, estudio y escritura. 1986. 5ª. ed. Barcelona. 265p.

Fernández Collado, Carlos. 1992. La Comunicación en las Organizaciones. Ed. Trillas. 2ª. edición, México. 337p.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. 2001. Mc. Graw Hill. México. 2ª. Edición.501p.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. 2006. Mc. Graw Hill. México. 850p.

Interiano, Carlos; 2003. Semiología y Comunicación. 8ª. Edición (corregida y aumentada) Editorial Estudiantil Fénix. (USAC). Guatemala. 186p.

Meletzke, Gerhard. 2000. Los Efectos de la Comunicación Social.(tomado de "Psicología de la Comunicación 1999) 44p.

Mijangos Contreras, José Luis; Salazar Guzmán, K. Silvia Elizabeth; Valverth Morales, Víctor Manuel. Colección Parlamentaria. 2009. Guatemala

Narvaez Santana, Leticia; Campillo Suárez, Ignacio. Rebeil Corella, María Antonieta. 2006. Comunicación Estratégica en las Organizaciones Ed. Trillas. México. 635p.

Rodríguez M., Darío; Opazo B., María Pilar. 2008. Comunicaciones de la Organización. 238p.

Valverth Moralez, Víctor Manuel. La Interacción del Congreso con otros entes estatales. 2007. Edit. Legis. Guatemala. 83p.

Velásquez, Carlos Augusto. Comunicación, Semiología del Mensaje Oculto.1997. Talleres gráficos Isura. Guatemala. 65p.

E-grafías:



<http://www.retoricas.com/2012/07/el-referente-en-comunicacion.html> (26/02/15 11:19)



<http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm> (26/02/15 12:14)



<http://www.definicionabc.com/ciencia/metodologia.php#ixzz3UITRCqS4> (18/03/15)



www.r2h2.us.es/pcasus/files/plan_de_comunicaciun_interna.pdf (02/04/15)

4.7 Anexos

4.7.1 Modelo de Encuesta



ENCUESTA

Toda la información que usted proporcione será valiosa y confidencial, se utilizará únicamente para obtener datos estadísticos con fines investigativos. Por favor marque con **x** la respuesta que considere adecuada.

11. ¿Le exhorta el afiche a donar libros?

SÍ NO

12. ¿Le parece útil la información contenida en el trifoliar?

SÍ NO

13. ¿Le ha resultado fácil ubicar la biblioteca con la nueva rotulación?

SÍ NO

4.7.2 Cotizaciones

COLOR DIGITAL
PROCESAMIENTO DE DATOS Y GRAFICOS

Atención:	Mercedes Posada	abner camay
Empresa:		E-mail: abner@supremo.com.gt
Dirección:		Teléfono: 22215115
		CEL: 4129 8787
		Fecha: 24 Jun
Teléfono:	5517-4548	No. Cotización: 2015-119
E-mail:	mamecy@colordigital.com	

Requisitos de Orden de compra No. _____ No. 593893-3

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
20		afiches 11x17 papel husky	Q20.00	Q400.00
1000		trifolares full color en papel couche	Q1.80	Q1,800.00
TIEMPO DE ENTREGA: Trabajos 5 días hábiles, forma de pago: 35% de anticipo, 65% con la entrega.			TOTAL	Q2,400.00

Tel. Trabajamos con Crédito

Realizado Por:	Mercedes Posada	Fecha:	
Prima y costo:		Nombre:	
		Departamento:	

Color Digital
PROCESAMIENTO DE DATOS Y GRAFICOS

Guatemala, 23 de julio de 2015

Cotización

ATENCIÓN: Mercedes Posada
EMAIL: mamecy@color.com

EMPRESA:
TEL: 55174548

Placas

Descripción:
Elaboración de placa acrílica transparente de 3 mm con imagen mediante impresión digital full color en vinil adhesivo.

CANT.	MEDIDAS	VALOR UNITARIO	TOTAL
01	6.00 x 6.20 m.	Q. 180.00	Q. 180.00
01	2.00 x 4.41 m.	Q. 360.00	Q. 360.00
Total			Q.640.00

CONDICIONES GENERALES:

- EL PRECIO incluye IVA.
- TIEMPO DE INSTALACIÓN DE IMAGEN: A convenir con el cliente después de aprobada la cotización, incluye el diseño y montaje.
- FORMA DE PAGO: 60% anticipo y 40% contra entrega.
- VIGENCIA: La presente cotización es válida por 30 días.

Atentamente,
Lic. Otilio Riquelme
Gerente de Compra
Cec. 9002-8400

2224-8000
No. 41, 2do. piso zona 7 de "Hoyos, C.A. A. Avenida
www.colordigital.com

4.7.3 solicitud autorización para colocar rótulos

Guatemala,
20 de agosto de 2015

Licenciado
Alfonso Schilling
Subdirector Administrativo
Congreso de la República
Su Despacho

Respetable Licenciado Schilling:

Deseándole éxito en sus actividades diarias, me permito informarle lo siguiente: Actualmente estoy realizando mi Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, para optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación; en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Con el apoyo de la Licenciada Ana Isabel Antillón, Directora Legislativa, lo pude llevar a cabo en la Biblioteca de este Alto Organismo. Uno de mis proyectos es la colocación de rótulos uniformes que identifiquen a cada una de las oficinas de: Biblioteca, Información Legislativa, Archivo y Reproducción de Documentos. Así como la colocación de un directorio. Todo lo anterior en el edificio ubicado en la 7ª. Avenida 9-36, zona 1 (antiguo Banco Internacional).

En tal virtud, me permito solicitar su autorización para que durante el transcurso de la semana comprendida entre el 31 de agosto y 4 de septiembre del año en curso la empresa **Rótulos Publicidad o Grupo Impulso**, realice la instalación de los mismos.

Desde ya le agradezco su atención y apoyo. Aprovecho para reiterarle mis mejores deseos.

Atentamente,

Mercedes Posada
Mercedes del Rosario Posada Pacheco
Secretaría Bancada CREO 10/173

Ana Isabel Antillon
V. B. L. Ana Isabel Antillon
Directora Legislativa

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA
CONGRESO DE LA REPUBLICA
DE GUATEMALA
21 AGO 2015
RECEBIDO
1004 7 50 RECE

4.7.4 Trifoliales en relojes de marcación



4.7.5 Antigua ubicación biblioteca “Enrique Gómez Carrillo”, hoy Salón del Pueblo



4.7.6 Placas conmemorativas



4.7.7 Instalaciones biblioteca





4.7.8 Solicitud Viceministerio de Cultura

 RÓTULOS PUBLICIDAD <small>Tel: 241 2411 3 de Mon. de Oficina Tel: 224-0222</small> <small>974 24 2411 3 de Mon. de Oficina Tel: 224-0222</small>	
NOTA DE ENTREGA	
NÚMERO DE ORDEN DE PRODUCCIÓN: _____	
NOMBRE DE LA EMPRESA: _____	
NOMBRE DE QUIEN RECIBIÓ: _____	
DIRECCIÓN DEL MEDIO: <u>Carretera 7</u>	
TELÉFONO: _____	
FECHA DE ENTREGA/ENTREGA: día <u>27</u> mes <u>05</u> año <u>2015</u>	
SITE DE INSTALACIÓN: <u>Mano M. Casas</u>	
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO O ACTIVIDAD A REALIZARSE: <u>Instalación de 7 Placa de 180x50x4 y</u> <u>16 Placa de 180x50x10 unidades</u>	
CON ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/> SIN ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/> PLACA DEL VEHÍCULO <input type="checkbox"/> SINALAB <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES (ENCARGADO DEL GRUPO DE TRABAJO)	
OBSERVACIONES CLIENTE:	
Firma Cliente/ Persona Que Recibe: _____ Fecha: _____	