

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



**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL
MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES”**

Informe final de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

LAURA MARICEL AVILA GIRON

CARNÉ: 2005-14964

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017.

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 31 de julio de 2017

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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista Laura Maricel Avila Girón con número de carné: 200514964 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de junio al 31 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "Estrategia de Comunicación Interna y Externa del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.

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

Atentamente,



Marva Weatherborn S.
Coordinadora
Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

7 Avenida 03-67, zona 13 - Ciudad de Guatemala



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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Laura Maricel Avila Girón
200514964
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

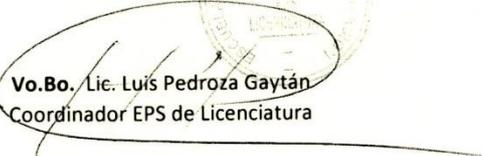
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura


Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

***“Para Efectos legales, únicamente el autor es responsable
del contenido del trabajo”***

DEDICATORIA

- A DIOS: Por tu amor, tu misericordia, por darme las fuerzas y la oportunidad de alcanzar mis metas y ver realizados mis sueños; y hoy puedo decir EBEN-EZER “Hasta aquí me ayudo Jehová.
- A MI PADRE: Por ser mi apoyo en este camino profesional.
- A MI MADRE: Por ser mi todo; mi confidente, mi mejor amiga, mi apoyo, consuelo y por ser ese ángel que Dios me ha regalado en esta tierra, ¡ Gracias Nani !
- A MI HERMANO: Por ser mi mejor ejemplo a seguir; y estoy tan orgullosa de poder ser tu hermana Te quiero Al.
- A MI CUÑADA: Por su apoyo, ánimo y cariño.
- A MIS ABUELOS: Candido, Panchita; Quique y Mama Lauris; quienes gracias a ellos sé que todo en esta vida se alcanzan los sueños.
- A MI FAMILIA: Gracias porque a cada uno de ustedes disfruto la vida al máximo y se el verdadero valor que tiene la FAMILIA.
- A MIS AMIGOS: Porque han estado conmigo en las buenas y mala.
- A LUISFER: Por tus palabras de apoyo, ánimo y porque estuviese conmigo en cada una de estas etapas del EPS.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, donde me forje profesionalmente.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, donde aprendí con cada uno de mis catedráticos que los profesionales se forman con esfuerzo.

Al Lic. LUIS PEDROZA, por apoyarme en este camino profesional.

A la LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ, gracias por su cariño, apoyo, y por compartir su conocimiento con mi persona; ¡ Dios me la bendiga siempre!

Al MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, por darme la oportunidad de poder llevar a cabo este proyecto, y donde conocí a personas que aman realmente el Medio Ambiente.

INDICE

RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
JUSTIFICACIÓN	III
CAPITULO I.....	1
1. DIAGNOSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	1
1.1.1. Generales:	1
1.1.2. Específicos:	1
1.2. LA INSTITUCION	2
El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	2
1.2.1. Ubicación Geográfica:.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Historia y Antecedentes.....	3
1.2.4 Departamentos.....	10
1.2.5. Misión	11
1.2.6 Visión.....	11
1.2.7 Objetivos Institucionales	11
Reducir la desnutrición crónica en niños y niñas menores de cinco años en 10% de 2012 a 2015, vinculado al Pacto de Gobierno Hambre Cero.....	11
1.2.8.. Público Objetivo	12
1.2.9. Organigrama	13
1.3. METODOLOGÍA.....	14
1.3.1. Descripción del método	14
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección:	15
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	19
1.4.1. Ficha de Entrevista	19
1.4.2. Resultado de la entrevista	20
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.....	20
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	21
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	32
1.5.1. Fortalezas	32
1.5.2. Oportunidades.....	32
1.5.3. Debilidades.....	32

1.5.4. Amenazas.....	32
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	33
2.1. ANTECEDENTE COMUNICACIONALES.....	33
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	35
2.2.1. Objetivos Generales.....	35
2.2.2. Objetivos Específicos.....	35
2.3. PUBLICO OBJETIVO.....	36
Interno.....	36
Externo:.....	37
2.4. MENSAJE.....	38
2.5. ESTRATEGIAS.....	39
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	40
3. INFORME D EJECUCION.....	42
3.1.1. FINANCIAMIENTO.....	42
3.1.2. PRESUPUESTO.....	43
3.1.3. BENEFICIARIOS.....	44
3.1.4. RECUERSOS HUMANOS.....	44
3.1.5. AREAS GEOGRAFICAS DE ACCIÓN.....	45
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	45
3.3 CRONOGRAMA.....	64
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	65
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
GLOSARIO DE TERMINOS.....	68
BIBLIOGRAFIA.....	70
EGRAFIAS.....	71
ANEXOS.....	72
ENCUESTA.....	72
ENTREVISTA 1.....	74
ENTREVISTA 2.....	75
FICHA DE HORAS DE PRÁCTICAS.....	76

RESUMEN

Nombre de la Institución

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales –MARN-

Nombre del Proyecto:

“Estrategia de Comunicación Interna y Externa del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales”

Autora:

Laura Maricel Avila Girón

Objetivos del Proyecto

General

Crear estrategias de comunicación, internas y externas que apoyen y desarrollen una comunicación efectiva en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Específicos

1. Fortalecer por medio de la ejecución de actividades, la identidad institucional de los trabajadores del ministerio.
2. Optimizar el uso de los medios de comunicación internos y externos del ministerio para que la información llegue por igual a todo el personal y personas ajenas al ministerio.
3. Implementar actividades que fomenten el incremento del sentido de pertenencia para promover una cultura organizativa que apoye la comunicación institucional.

Sinopsis del proyecto:

Con la implementación de la campaña de concientización ambiental “Ambiente en Acción”; con el fortalecimiento de la identidad institucional; la optimización de las redes sociales, y la comunicación interna, se mejoró la interrelación entre los miembros del ministerio, y el público externo y así se incrementó y mejoro la identidad el desempeño del ministerio.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de EPS, se llevó a cabo en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, con el apoyo de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.

Dada la importancia de propiciar y de mantener una comunicación efectiva; se crearon estrategias de comunicación y actividades con el fin de alcanzar el objetivo de fortalecer, mejorar y optimizar la comunicación interna y externa del ministerio.

Se realizó un diagnóstico, con la aplicación de una encuesta, la cual se realizó en el mes de febrero; cuyos datos se analizaron y utilizaron como elementos complementarios junto a otros métodos de evaluación y medición para elaborar un plan estratégico de comunicación interna.

Se lograron los objetivos de las estrategias de comunicación, el poder realizar una campaña de concientización ambiental denominada “Ambiente en Acción”, fortalecimiento de identidad institucional, optimizar la comunicación de las redes sociales y medio de comunicación interna; vivificar por medio de la ejecución de actividades la confianza e integración de los colaboradores con la institución.

JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales es el ente encargado en todos los temas ambientales que competen en el país, por ello es necesario dar a conocer los temas relevantes con estrategias de comunicación que alcancen los grupos objetivos tanto fuera como dentro del ministerio.

Es necesario mejorar la comunicación interna y externa del ministerio para dar a conocer actividades, y servicio que presta el ministerio. Durante el ejercicio se plantean estrategias para aplicar durante el periodo del Ejercicio Profesional Supervisado; tomando en cuenta a los trabajadores y al público en general.

La estrategia consiste en fortalecimiento de identidad institucional, optimizar de las Redes sociales y medio de comunicación interna, y vivificar por medio de la ejecución de actividades, la confianza e integración de los trabajadores del ministerio.

CAPITULO I

1. DIAGNOSTICO

Diagnóstico de Comunicación en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MARN

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO

1.1.1. Generales:

Elaborar un diagnóstico de Comunicación interno y externo para el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN.

1.1.2. Específicos:

- Analizar los distintos medios de comunicación que utilizan en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
- Evaluar las normas y procedimientos de Comunicación interna y externa del ministerio.
- Proponer estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa del ministerio.
- Definir las técnicas de comunicación internas y externas concernientes al Ministerio.

1.2. LA INSTITUCION

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

1.2.1. Ubicación Geográfica:

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales se encuentra ubicado en la 20 calle 28-58 zona 10 Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Es deber del estado de Guatemala organizarse para proteger a la persona y la familia, siendo su función suprema la realización del bien común, además de garantizar a los habitantes del territorio nacional la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

De conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 64. Patrimonio natural. “Se declara de interés nacional la conservación, protección y mejoramiento del patrimonio natural de la Nación. El Estado fomentará la creación de parques nacionales, reservas y regios naturales, los cuales son inalienables. Una ley garantizará su protección y la de la fauna y la flora que en ellos exista”.

El Artículo 97. Medio ambiente y equilibrio ecológico de la Constitución Política. Indica que “El Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico. Se dictarán todas las normas necesarias para garantizar que la utilización y el aprovechamiento de la fauna, de la flora, de la tierra y del agua, se realicen racionalmente, evitando su depredación”.

Por su parte, el Artículo 119. Obligaciones del Estado. En el Inciso c) hace referencia a “adoptar las medidas que sean necesarias para la conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente”. Cabe mencionar que en 1993 las reformas a la Constitución Política de la República de Guatemala, incluyen los temas de salud y ambiente que son de sumo interés para el país, estableciendo además los principios básicos de la sociedad, los

cuales son regulados a través de las leyes y normativas aprobadas, tal es el caso de la “Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, Decreto 68-86 y sus reformas contenidas en los decretos números 75-91, 1-93 y 90-2000 del Congreso de la República de Guatemala. (Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Memoria de Labores 2015-2016, 2016, pág. 10).

1.2.3. Historia y Antecedentes

Con la vigencia de Decreto 90-2000 del Congreso de La Republica, Reforma a la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Numero 114-97, se crea el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales en el año 2000. A partir de la vigencia de dicho Decreto, en toda disposición legal y administrativa que se refiera a la Comisión Nacional del medio Ambiente y a la Secretaria del medio Ambiente y los Recursos Naturales de la Presidencia d la Republica, debe entenderse que se refiere al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Se derogarán los artículos 20,21,22,23,24,25,26,27,28 y 38 de la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, Decreto número 68-86 del Congreso de la Republica, y el Acuerdo Gubernativo número 35-2000 del Presidente de la Republica En el Decreto 90-200, en el Capítulo II de las Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la Republica, se reforma el artículo 2 de la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, en el cual queda establecido que la aplicación de esa ley y de su reglamento competen al Organismo Ejecutivo, a través del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, cuyas funciones establece la ley del Organismo Ejecutivo.

El Organismo Ejecutivo en el año 2001, elabora y pone en vigencia el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Acuerdo Gubernativo número 186-2001, en el cual se establece las estructuras internas, funciones, procedimientos de coordinación y otras disposiciones para el eficaz y eficiente cumplimiento de sus funciones.

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, por acuerdo Ministerial 147 del 14 de noviembre de 2002, establece lo relacionado al Congreso Consultivo de Ambiente y Recursos Naturales, el cual fue creado con el objeto de ser una instancia consultica, asesora de intercambio de información, así como el acercamiento entre los sectores representados y el Gobierno a través del MARN.

En el año 2003, para desarrollar la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente y por considerarse necesario se emite un reglamento que norma la evaluación, control y seguimiento ambiental, establecido los procedimientos de carácter técnico, aplicables a esos propósitos, definiendo y desarrollando las acciones necesarias para el cumplimiento de esa ley.

El reglamento de Evaluación Control y Siguiete ambiental fue aprobado mediante Acuerdo Gubernativo 23-2003. En agosto de 2003 sufrió modificaciones (Acuerdo Gubernativo 424-2003) así como en noviembre de ese mismo año (704-2003).

Por Acuerdo Ministerial número 434-2003, en el año 2003, se acuerda crear el Programa Nacional de Cambio Climático del Ministerio, como un unidad especializada y asesora del Ministerio, encargada de dar cumplimiento y seguimiento a la Convención de Cambio Clima de la Organización de Nacionales Unidad. En el mismo año, por medio del Acuerdo Ministerial número 106-2003, se acuerda crear la Unidad Nacional de Coordinación y Sinergias para la Estrategia de Corredor Biológico Mesoamericano, para promover y facilitar la coordinación de los esfuerzos de las diferentes instituciones, de convenciones e instancias regionales e internaciones , de proyectos nacionales y regionales, otras acciones en materia de ambiente y recursos naturales a fin de lograr sinergias efectivas para la implementación de Guatemala de la Estrategia Corredor Biológico Mesoamericano como un eje transversal y optimizar los aportes del país al desarrollo sostenible de la región.

En apoyo a las labores del MARN, fue aprobó el Listado Taxativo de Proyectos, Obras, Industrias y Actividades, mediante Acuerdos Gubernativos número 434-2005.

El Listado Taxativo es un listado de actividades, obras o proyectos que requieren de tramite EIA ante el Ministerio; y constituye un documento orientado para el proponente y consulta, así como para el MARN.

En el marco de la Convención de Viena y el Protocolo de Montreal, relativo a la Protección de la capa de ozono, el MARN, crea por Acuerdo Ministerial 218-2006, la Unidad Técnica Especializada en Ozono, responsable del impulsar Planes y Programas Nacionales de acción, de verificar el cumplimiento de calendarios nacionales para la reducción de importaciones y uso de Sustancias

que agotan la Capa de Ozono y desarrollar la promoción de tecnología alternativas.

En el año 2007, por Acuerdo Gubernativo 63-2007, se aprueba la Política de Conservación, Protección y mejoramiento del Ambiente y los Recursos Naturales, formulada por el MARN, la cual está bajo sus responsabilidades. Asimismo, en este mismo año por Acuerdo Ministerial número 240-2007, se crea la Unidad de Coordinación para el Manejo Ambientalmente Racional de Productos Químicos y Desechos Peligros en Guatemala, encargada de coordinar los esfuerzos nacionales, regionales e internacionales para la gestión del manejo nacional de productor químicos y desechos peligrosos en concordancia con las Cumbres Internacionales, Convenios y Protocolos creaos para la protección del ambiente, la salud humana y las leyes nacionales.

El Reglamento Orgánico Interno del MARN aprobado por el Acuerdo Gubernativo 186-2001 y reformado por el Acuerdo Gubernativo 284-2001, establece las siguientes competencias:

- Cumplir y hacer cumplir el régimen jurídico del ambiente y de los recursos naturales, dirigiendo las funciones generales asignadas al Ministerio y, especialmente, de las funciones normativas, de control y supervisión.
- Formular, aprobar, orientar, coordinar, promover, dirigir y conducir las políticas nacionales de ambiente y recursos naturales, para el corto, mediano y largo plazo, en íntima relación con las políticas económicas, social y de desarrollo del país y sus instituciones de conformidad con el sistema de leyes atingentes a la instrucción del Presidente y Consejo de Ministros.
- Velar por el estricto cumplimiento de las leyes, la probidad administrativa y la correcta inversión de los fondos públicos, en los asuntos confiados al Despacho.
- Ejercer la rectoría sectorial y coordinar las acciones del Ministerio con otras Carteras e instituciones públicas y del sector privado, promoviendo la participación social, con el propósito de facilitar el desarrollo nacional

en materia de ambiente y recursos naturales, y así propiciar una cultura ambiental y de conservación y aprovechamiento racional de los recursos naturales.

- Formular participativamente la política de conservación, protección y mejoramiento del ambiente y los recursos naturales, y ejecutarla en conjunto con las otras autoridades con competencia legal en la materia, dentro del marco normativo nacional e internacional.
- Formular políticas para el mejoramiento y modernización de la administración descentralizada del sistema guatemalteco de áreas protegidas; así como para el desarrollo y conservación del patrimonio natural del país, incluyendo las áreas de reserva territorial del Estado.
- Diseñar en coordinación con el Ministerio de Educación, la política nacional de educación ambiental y vigilar porque se cumpla. Formular la política para el manejo del recurso hídrico en lo que corresponda a contaminación, calidad y para renovación de dicho recurso.

Mediante el reglamento citado se crearon Direcciones Generales, Unidades de Apoyo y Programas Nacionales de Ambiente y de Recursos Naturales. Debido a que el Acuerdo Gubernativo 23-2003, en la actualidad no se ajusta a la realidad nacional, ni es suficiente para responder a las exigencias de los Tratados de Libre Comercio en el tema ambiental, de los cuales nuestro país es parte, por Acuerdo Gubernativo número 431-2007, se aprueba el nuevo Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental.

En terminados generales los cambios habidos marcan notables avances en materia legal, apuntando a un fortalecimiento institucional y a un aumento en las regulaciones que general u impacto positivo en el ambiente. El MARN a partir del año 2004 ha sufrido una transformación y modernización en el campo administrativo, reflejado en una mejor institución, gracias a los avances de los siguientes aspectos:

- Haber gestionado y legalizado el inmueble del edificio de la 20 calle 28-58 zona 10ª favor del MARN.
- Haber habilitado el elevador, redes, teléfono, energía eléctrica, internet, planta eléctrica y parqueos del edificio para la instalación de oficinas del MARN.
- Haber restaurado el talud d protección del edificio del MARN.
- Haber elaborado los manuales administrativos del MARN.
- Línea de denuncias 1560 habilitada y funcionado.
- Haber fortalecido todas las unidades administrativas con más personal.
- Haber dotado a todas las unidades administrativas de mobiliario y equipo adecuado para el desarrollo de sus actividades.
- Haber habilitado los vehículos propiedad del MARN
- Habilitación de tres laboratorios móviles y vehículos para apoyar a gestión ambiental.
- Fortalecimiento de las delegaciones departamentales, al dotarlas de equipo de laboratorios, motos GPS y mobiliario.
- Habilitación del portal WEB del MARN.
- Creación de los sistemas de Almacén, Combustible, Plantillas, Ventanillas Única, para transparentar la gestión institucional.
- Fortalecimiento de AMASURLY y AMPI
- Transparencia en la gestión financiera y presupuestaria gracias al uso de GUATECOMPRAS, SIGES, SIAF, SAG.

Delegaciones:

Con el objetivo de desarrollar procedimientos para el cumplimiento eficaz de las funciones que le conciernen al MARN, POR MEDIO DEL Acuerdo Ministerio numero478-2005, se acuerda autorizar que las Delegaciones Departamentales, procedan de la siguiente forma:

- a. Que el subdelegado y en ausencia, el promotor, sean los encargados de emitir los Dictámenes que se les requiera

- b. Que el Delegado Departamental tenga la responsabilidad de dictar las resoluciones, y otorguen las licencias respectivas
- c. Que la labor administrativa a que se refieren los dos literales anteriores corresponda a Proyectos considerados de Categorías C según el listado taxativo de Proyectos, obras, industria y actividades.

Las ubicaciones de las sedes departamentales son:

- 1. Autoridad para el Manejo y Desarrollo Sostenible de la Cuenca del Lago Petén Itzá AMPI. Barrió Nuevo San José, Peten.
- 2. MARN Delegación Petén, Centro de Gobierno, Antiguas Instalaciones del FYDEP. Santa Elena, Flores Petén.
- 3. MARN Delegación Izabal, 13^a. Calle entre 7^a. Y 8^a. Av. Antiguo Hotel Castillo, Puerto Barrios, Izabal.
- 4. MARN AMASURLI, Aldea El Relleno, Bajo el Puente, Rio Dulce, Izabal.
- 5. MARN Delegación Zacapa. 13 Calle y 16 av. Zona 3 Edificio Centro de Gobierno, segundo nivel a un costado del Hospital Regional de Zacapa, Zacapa.
- 6. MARN Delegación Chiquimula. 9^a. Avenida 3-80 zona 1, Chiquimula,
- 7. Chiquimula.
- 8. MARN Delegación Alta Verapaz, 5^a. Avenida 1-32 zona 1, Cobán, AltaVerapaz.
- 9. MARN Delegación Baja Verapaz, 2^a. Calle Final zona 1, Entrada Estadio Las Rosas, Salamá, Baja Verapaz.
- 10. MARN Delegación El Progreso, Barrio El Golfo, Frente a Antigua Estación Férrea. Guastatoya, El Progreso.

11. MARN Delegación Jalapa, 3ª Calle entre 5 y 7 avenida zona 1, Barrio LaEsperanza, Jalapa, Jalapa.
12. MARN Delegación Jutiapa, Calzada 15 de Septiembre 5-40 zona 3, Jutiapa, Jutiapa.
13. MARN Delegación Santa Rosa, 4ª. Calle 2-09 zona 3 Colonia China, Cuilapa, Santa Rosa.
14. MARN Delegación Sacatepéquez, 7ª. Avenida Norte No. 69 Interior la Antigua Guatemala.
15. MARN Delegación Escuintla, 1ª. Calle 1-80 zona 4 Colonia Itzcuintlan, Escuintla, Escuintla.
16. MARN Delegación Chimaltenango, 5ª. Avenida 1-89 B Zona 4, Chimaltenango, Chimaltenango.
17. MARN Delegación Sololá, 3av. 12-05 zona 1, Barrio San Antonio, Sololá, Sololá.
18. MARN Delegación Quiche, 9na Avenida 0-53 zona 3, Santa Cruz del Quiche, Quiche.
19. MARN Delegación Totonicapán, 2ª. Calle 14-13 zona 2, Totonicapán, Totonicapán.
20. MARN Delegación Huehuetenango, 5ª. Avenida A 5-116, zona 1, Colonia el Centro, 2do Nivel, Huehuetenango.
21. MARN Delegación Quetzaltenango, 24 Av. 12-75 zona 3, Quetzaltenango, Quetzaltenango.

22. MARN Delegación Suchitepéquez, Casa No. 08 , Colonia San Bartolomé
Zona 2, Mazatenango, Suchitepéquez.

23. MARN Delegación San Marcos, 3ª. Calle 3-68 zona 4, San Pedro
Sacatepéquez, San Marcos.

1.2.4 Departamentos

Unidad y Direcciones

- Dirección de Asesoría Jurídica.
- Dirección de Auditoría Interna.
- Dirección de Planificación y Programación.
- Unidad de Proyectos.
- Secretaria General.
- Unidad de Cooperación Internacional.
- Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.
- Unidad de Género.
- Unidad de Multiculturalidad.
- Dirección de Gestión Ambiental y Recursos Naturales.
- Dirección de Coordinación Nacional.
- Dirección de Cumplimiento Legal.
- Dirección Financiera.
- Dirección de Recursos Humanos.
- Dirección Administrativa.
- Dirección de Informática.
- Dirección de Formación y Participación Social.
- Dirección de Cambio Climático.
- Dirección de Cuencas y Programas Estratégicos.
- Dirección de Políticas.

1.2.5. Misión

Somos la institución que coordina, cumple y hace que se cumplan las políticas y el ordenamiento jurídico concernientes a la prevención de la contaminación, conservación, protección y mejoramiento del ambiente para asegurar el uso racional, eficiente y sostenible de los recursos naturales.

1.2.6 Visión

Garantizar el cumplimiento del derecho humano a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado de la población guatemalteca.

1.2.7 Objetivos Institucionales

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales es la entidad del sector público especializada en materia ambiental y de bienes y servicios naturales del Sector Público, al cual le corresponde proteger los sistemas naturales que desarrollen y dan sustento a la vida en todas sus manifestaciones y expresiones, fomentando una cultura de respeto y armonía con la naturaleza y protegiendo, preservando y utilizando racionalmente los recursos naturales, con el fin de lograr un desarrollo transgeneracional, articulando el quehacer institucional, económico, social y ambiental, con el propósito de forjar una Guatemala competitiva, solidaria, equitativa, inclusiva y participativa. Naturales, <http://www.marn.gob.gt/paginas/Institucion>).

Reducir la desnutrición crónica en niños y niñas menores de cinco años en 10% de 2012 a 2015, vinculado al Pacto de Gobierno Hambre Cero.

1. Disminuir la vulnerabilidad ambiental a nivel nacional ante los efectos hidrometeorológicos de 17% a 10% de 2014 al 2017.
2. Incrementar los controles ambientales en fuentes de contaminación puntual o difusa del 5% al 10% de 2013 al 2014.
3. Incrementar la responsabilidad socio ambiental y participación ciudadana del 17% al 30% de 2013 al 2017.

Productos y Servicios

- Licencias Ambientales
- Evaluación de los instrumentos ambientales
- Control del cumplimiento de la normativa ambiental
- Educación ambiental
- Control y seguimiento de las medidas de mitigación dentro de las diferentes actividades económicas
- Asesoría en producción más limpia

1.2.8.. Público Objetivo

Interno:

- Autoridades y Colaboradores del MARN.
- Delegaciones Departamentales.
- Sectores Ambientalistas.

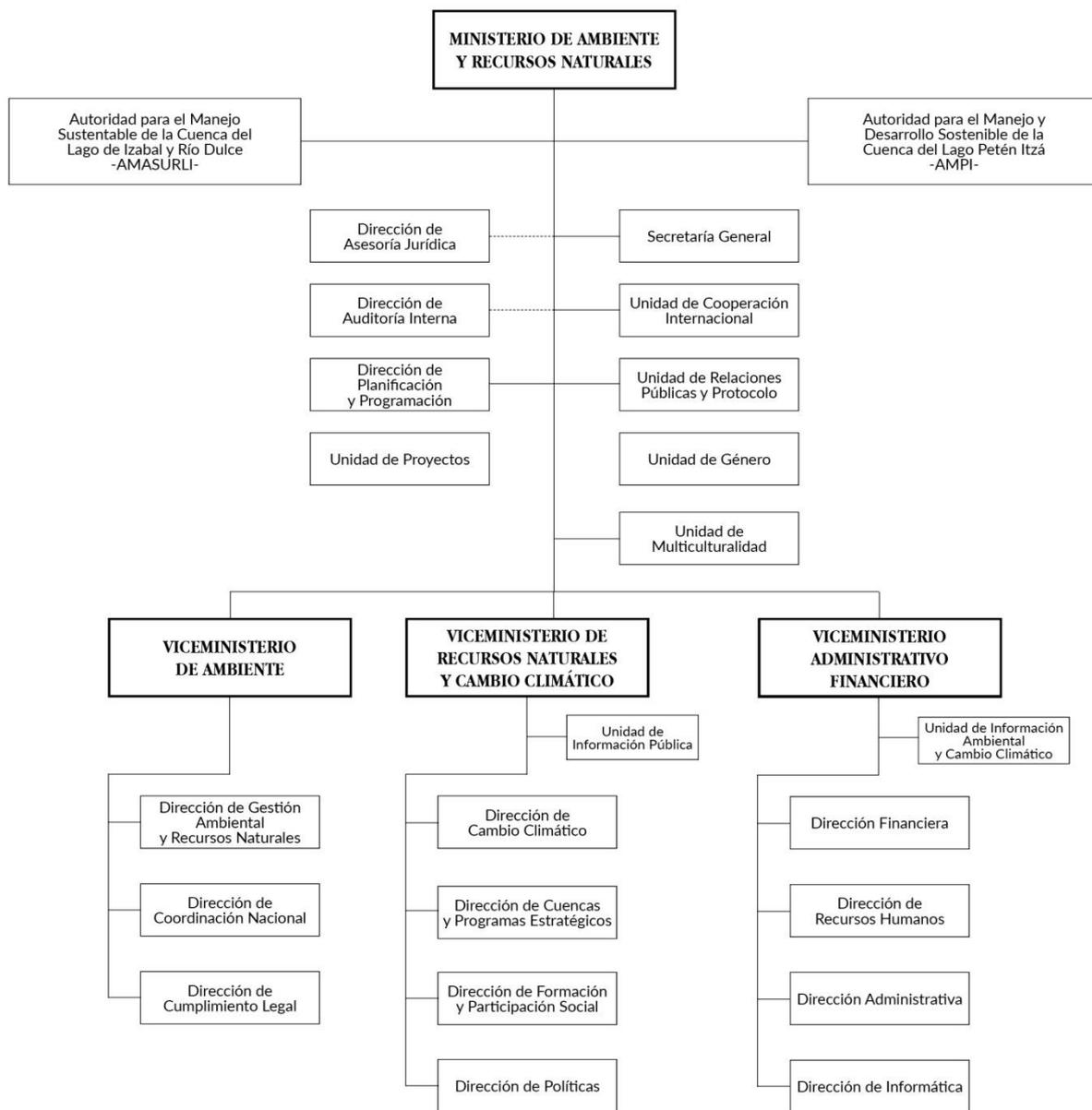
Externo:

- Cuerpo Diplomático.
- Gabinete de Gobierno.
- Iniciativa Privada.
- Público en General.

1.2.9. Organigrama



Organigrama Funcional 2016



(Acuerdo Gubernativo Número 50-2015)

(Archivo de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo)

1.3. METODOLOGÍA

Según Gómez Bastar “la metodología para alcanzar el conocimiento en cualquier campo de la investigación científica, el investigador debe tener una metodología de investigación, que le permita actuar de manera ordenada, organizada y sistemática; ya que en el desarrollo de la investigación, las improvisaciones pueden ocasionar grandes problemas al investigador. Además, la metodología también permite revisar, de manera constante, los aspectos que no resulten claros, así el investigador deberá regresar en el proceso para deducir, mediante este ejercicio, nuevos indicadores o factores que le permitan continuar de manera gradual la investigación; por ello la importancia de diseñar un metodología basada en el orden, y por obvias razones, organizada y sistemática.”¹

1.3.1. Descripción del método

En la elaboración del diagnóstico se utilizó el método descriptivo, en búsqueda del funcionamiento de la Unidad de Relaciones Públicas del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Se seleccionó dicho método como objeto de estudio, ya que es ordenado, agrupado y sistematizado. Por lo tanto, el método es una forma de ordenar y estructurar el trabajo, y si esto no se realiza de forma eficaz, se desperdiciarán tiempo y recursos.

Poncela agrega “Desde una concepción intelectual, el método es la Coordinación conjunta de operación o técnicas, que posee criterios que garantizan validez, un conjunto de reglas que orientan la producción de conocimientos”.²

En la observación realizada para el diagnóstico, se concretó que el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales requiere de canales de comunicación adecuados, apropiados, o aptos para obtener resultados positivos a nivel institucional; que generen un aspecto positivo al público en general y al personal administrativo. Por ello es indispensable realizar estrategias que nos

¹ Metodología de la Investigación, Sergio Gómez Bastar, Edición: Red Tercer Milenio S.C, 2012, P. 08

² La Aventura de Investigar, Anna María Fernández Poncela, 1ra. Edición, Año 2012, Pág. 32

permitan analizar la situación que tiene la institución, específicamente en la comunicación externa.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección:

La selección y elaboración de los instrumentos de investigación es fundamental en el proceso de recolección de datos, ya que sin él es imposible tener acceso a la información que necesitamos para resolver un problema o comprobar una hipótesis. En general, el instrumento resume en cierta medida toda la labor previa de una investigación que en los criterios de selección de estos instrumentos se expresan y reflejan las directrices dominantes del marco, particularmente aquellas señaladas en el sistema teórico, (variables, indicadores e hipótesis) para el caso del paradigma empírico-analítico y las fundamentaciones teóricas y conceptuales incluidas en este sistema.³

Conociendo los principales medios para una recolección adecuada de datos en la investigación; se utilizaron las siguientes técnicas: observación, entrevista y encuesta. Por medio de dichas técnicas se obtuvo la recopilación de datos, tabulación de datos, análisis e interpretación de datos, resultados, representaciones gráficas, y obtención de porcentajes; los cuales ayudaron en la realización del Diagnóstico del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Es importante mencionar que, la recolección de datos es una sección concebida de igual forma que la expresión operativa del diseño de investigación, es decir, es la especificación concreta de los procedimientos, lugares y condiciones de la recolección de datos. Por tanto, se realizó y definió la investigación a base de lecturas, documentos, encuestas, y observaciones directas.

³ Los Elementos de la Investigación, Hugo Cerda Gutiérrez, Editorial El Búho, ABYA YALA Quito 1993, 1ra. Edición, Pág. 235

Observación

La observación. Es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación científica debe trascender una serie de limitaciones y obstáculos los cuales podemos comprender por el subjetivismo; el etnocentrismo, los prejuicios, la parcialización, la deformación, la emotividad, etc., se traducen en la incapacidad de reflejar el fenómeno objetivamente.⁴

En la fase de la observación que se realizó en los diferentes Departamentos y Unidades del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, se manifestaron varios aspectos de insuficiencia en la comunicación interna y externa del ministerio. La falta de utilización y actualización de las redes sociales, pagina web, correo institución; las cuales no han alcanzado su objetivo principal de comunicación.

Encuesta

Gómez Bastar afirma: “el papel de la encuesta, es que para lograr un mayor acopio de información, la encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos”.⁵

TECNICA CUANTITAVAS DE RECOPIACION DE INFORMACION	TECNICAS CUANTITAVIAS DE ANALISIS DE INFORMACION
Encuestas	<ul style="list-style-type: none">• Análisis estadístico• Análisis de contenido⁶

Para el perfeccionamiento del estudio del proceso de comunicación dentro del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, se elaboró una encuesta con 12 preguntas cerradas; para 50 colaboradores y personal permanente del Ministerio; no importando el renglón de contratación, jerarquía, departamento o unidad a la cual pertenecen; para comprender, analizar, y

⁴ Metodología de la Investigación, Sergio Gómez Bastar; Edición, Red Tercer Milenio S.C, Año 2012, Pág. 58

⁵ Metodología de la Investigación, Sergio Gómez Bastar, Edición: Red Tercer Milenio S.C, Año 2012, Pág. 58

⁶ La Aventura de Investigar, Anna María Fernández Poncela, 1ra. Edición, Año 2012, Pág. 36

percibir las debilidades de la comunicación interna y externa que se observaron en el desarrollo del diagnóstico.

Entrevista

En cuanto a la entrevista, “al igual que la observación, es de uso bastante común en la investigación, ya que en la investigación de campo buena parte de los datos obtenidos se logran por entrevistas. Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.”⁷

Se formuló una entrevista con 5 preguntas; las cuales se les realizaron al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, el Ingeniero José Ernesto Muñoz; y al Jefe de la Unidad de Relaciones Públicas, Juan Carlos Ajanel del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales; conociendo así su opinión y perspectiva de la comunicación dentro del ministerio. Además se amplió la información necesaria acerca de la problemática en la comunicación interna y externa del Ministerio. El análisis de las entrevista, confirmo las deficiencias que existen en la comunicación del Ministerio de Ambiente.

⁷ Metodología de la Investigación, Sergio Gómez Bastar, Edición, Red Tercer Milenio S.C., Año 2012, Pág.58

1.3.3. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
CURSO PROPEDEUTICO								
OBSERVACION SOBRE PROBLEMATICAS								
EVALUACION DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS								
CONSTRUCCION DEL DIAGNOSTICO								
ENTREGA DEL DIAGNOSTICO								

Referencia: <http://elcuriosocasodelosestudiantesdecine.blogspot.com/2015/03/diagrama-de-gantt.html>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende *medir*, los fenómenos estudiados deben poder observarse o *referirse* al “mundo real”. (Metodología de la Investigación; Roberto Hernández Sampieri; 6ta Edición, Mc. Graw Hill Education; Año 2014; Pág. 5)

1.4.1. Ficha de Entrevista

1.

Entrevistado	Ingeniero José Ernesto Muñoz
Entrevistador	Laura Maricel Avila Girón
Cargo	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Fecha de la entrevista	08/02/2017
Hora de la entrevista	15:05
Duración de la entrevista	20 minutos
Objetivos de la entrevista	Conocer el punto de vista del director de RRHH, respecto a las funciones que ejerce en la comunicación interna del ministerio

2.

Entrevistado	Juan Carlos Ajanel
Entrevistador	Laura Maricel Avila Girón
Cargo	Jefe de la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo
Fecha de la entrevista	08/02/2017
Hora de la entrevista	15:45
Duración de la entrevista	20 minutos
Objetivos de la entrevista	Conocer el tipo y el manejo de comunicación interna y externa que se maneja dentro de la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo del ministerio

1.4.2. Resultado de la entrevista

1. En el Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales se realizó una entrevista al Ing. José Ernesto Muños, quien comento la importancia y la utilización de la comunicación dentro del ministerio y de las múltiples actividades y obligaciones que como jefe desarrolla para el mejoramiento de la comunicación para todo el personal administrativo.
2. En la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo; se elaboró entrevista al Jefe de la Unidad, Juan Carlos Ajanel; quien admitió que la comunicación dentro del ministerio es escasa y que es importante crear estrategias de comunicación que incrementen la magnitud de alcance a los grupos objetivos internos y externos del ministerio.

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

PREGUNTAS	ACUERDOS	DESACUERDOS
Que papel cumple la Unidad de Relaciones Publicas en la comunicación interna en el Ministerio de Ambiente?	Juega un papel muy importante	
Considera usted que si el Ministerio no realiza comunicación interna, tendría algún riesgo?	SI	
Cree usted que la comunicación interna genera un mejor desempeño laboral?	SI	
Cómo jefe de este departamento comprende el valor de la comunicación?	SI	
Cuál es papel del Departamento en gestión de la comunicación interna?	Es vital	

FUENTE: Laura Avila

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

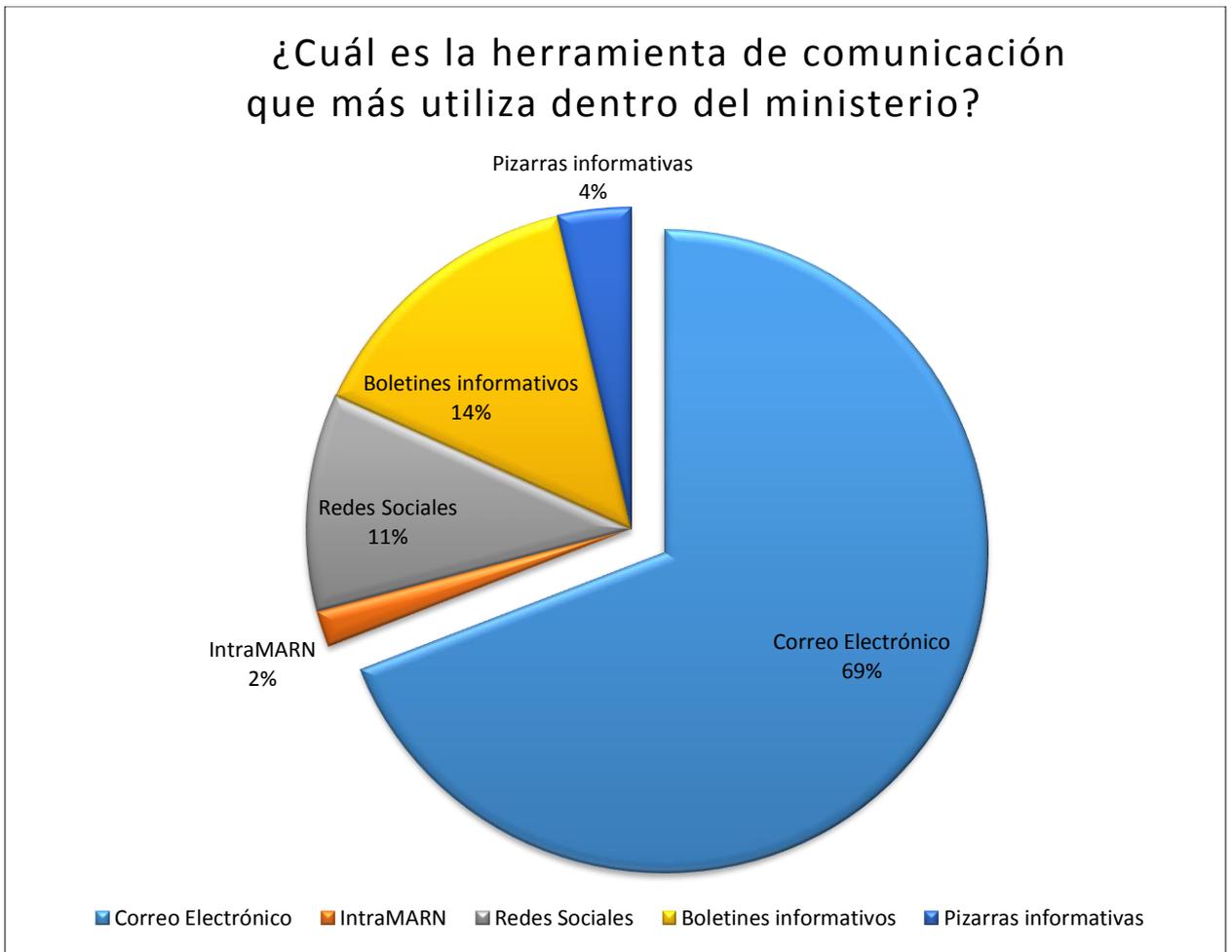
Gráfica 1



Fuente: Laura Avila

19 personas de 50, dijeron que se mantiene informados de las actividades del ministerio; siendo un 60%

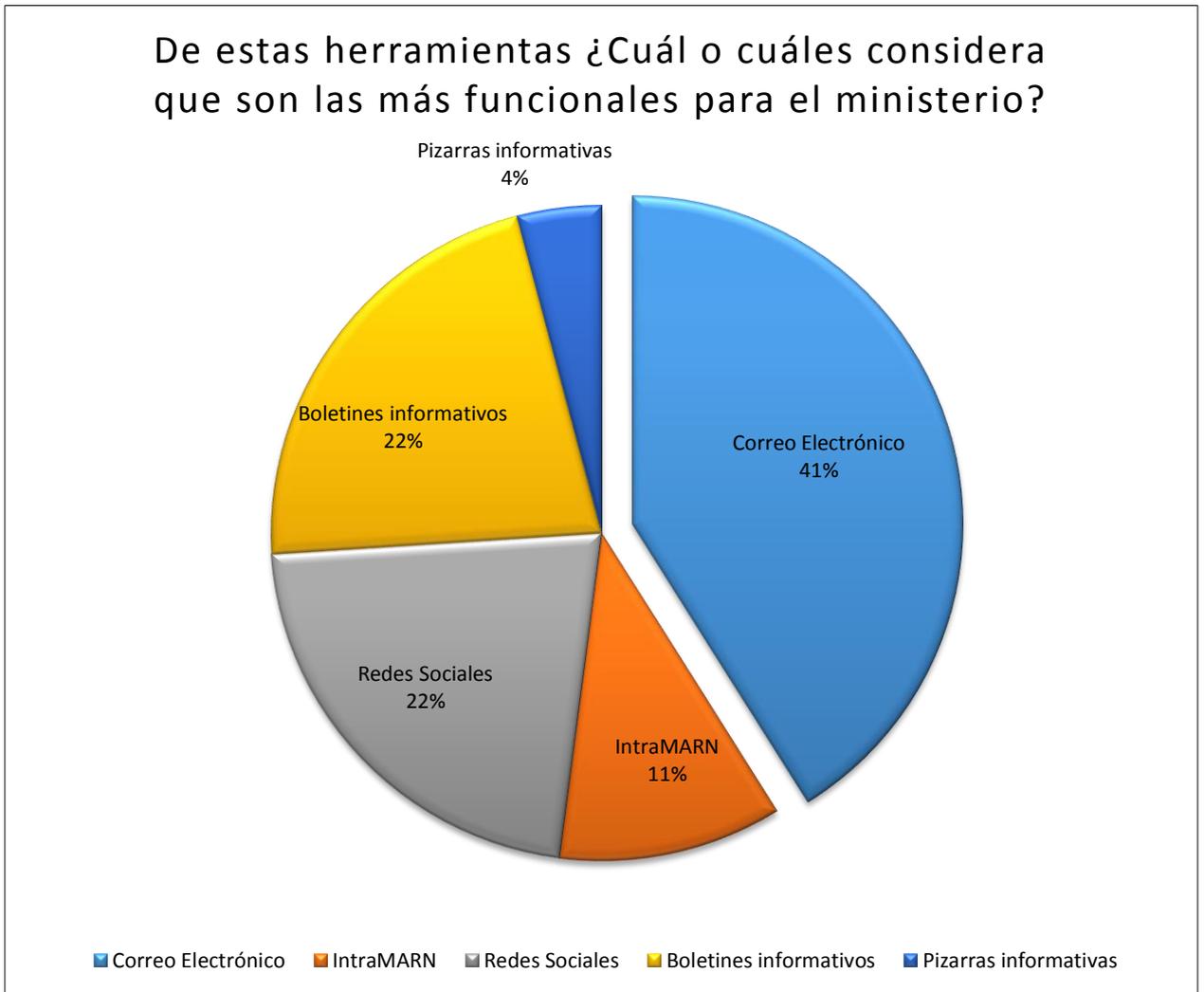
Gráfica 2



Fuente: Laura Avila

38 personas de 50, dijeron que la herramienta que más utilizan es el correo electrónico; siendo un 69%

Gráfica 3



Fuente: Laura Avila

30 personas de 50, dijeron que la herramienta más funcional es el correo electrónico; siendo un 41%

Gráfica 4

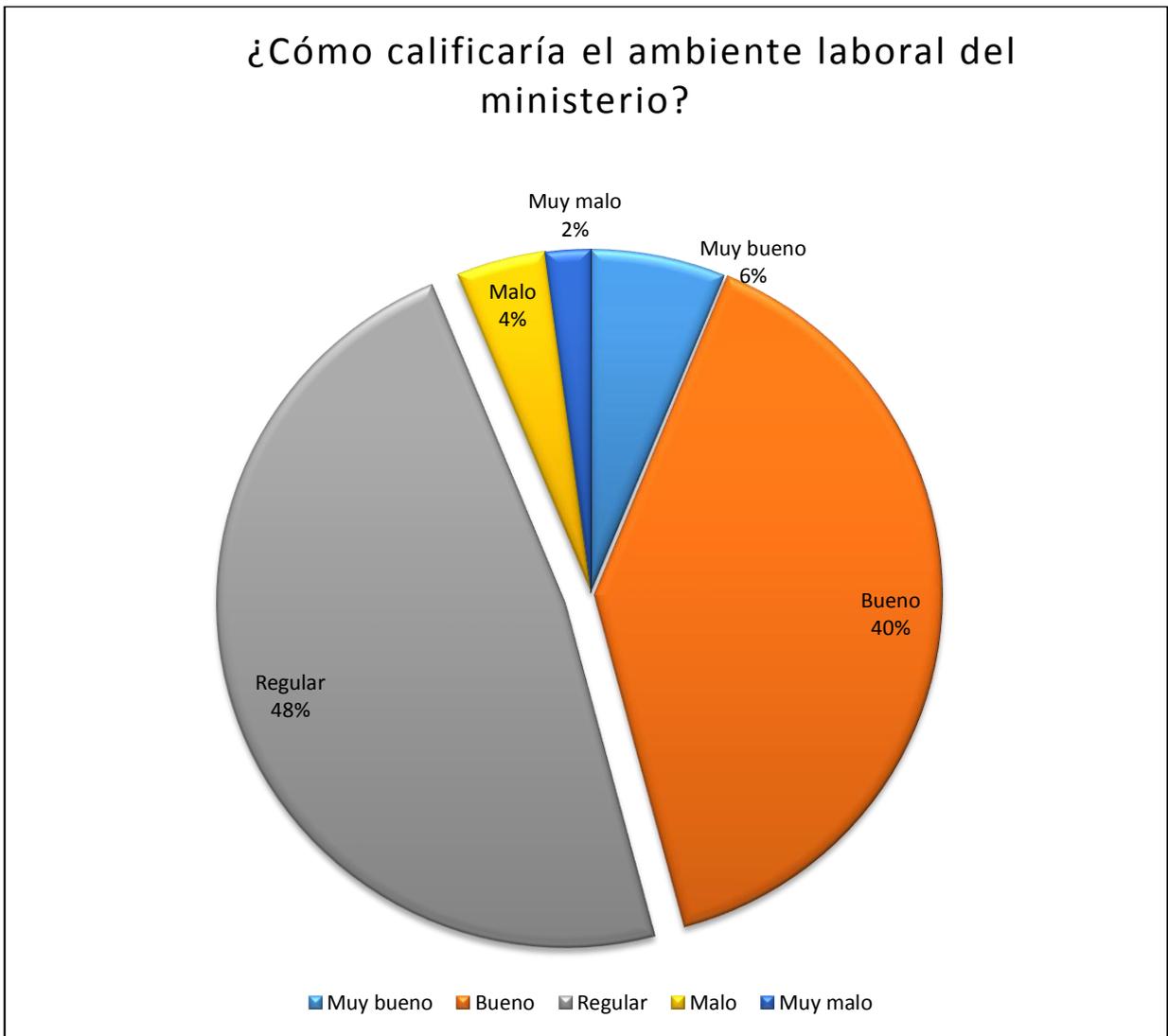


Fuente: Laura Avila

28 personas de 50, dijeron que la comunicación dentro el ministerio es regular; siendo un 58%.

Fuente: Laura Avila

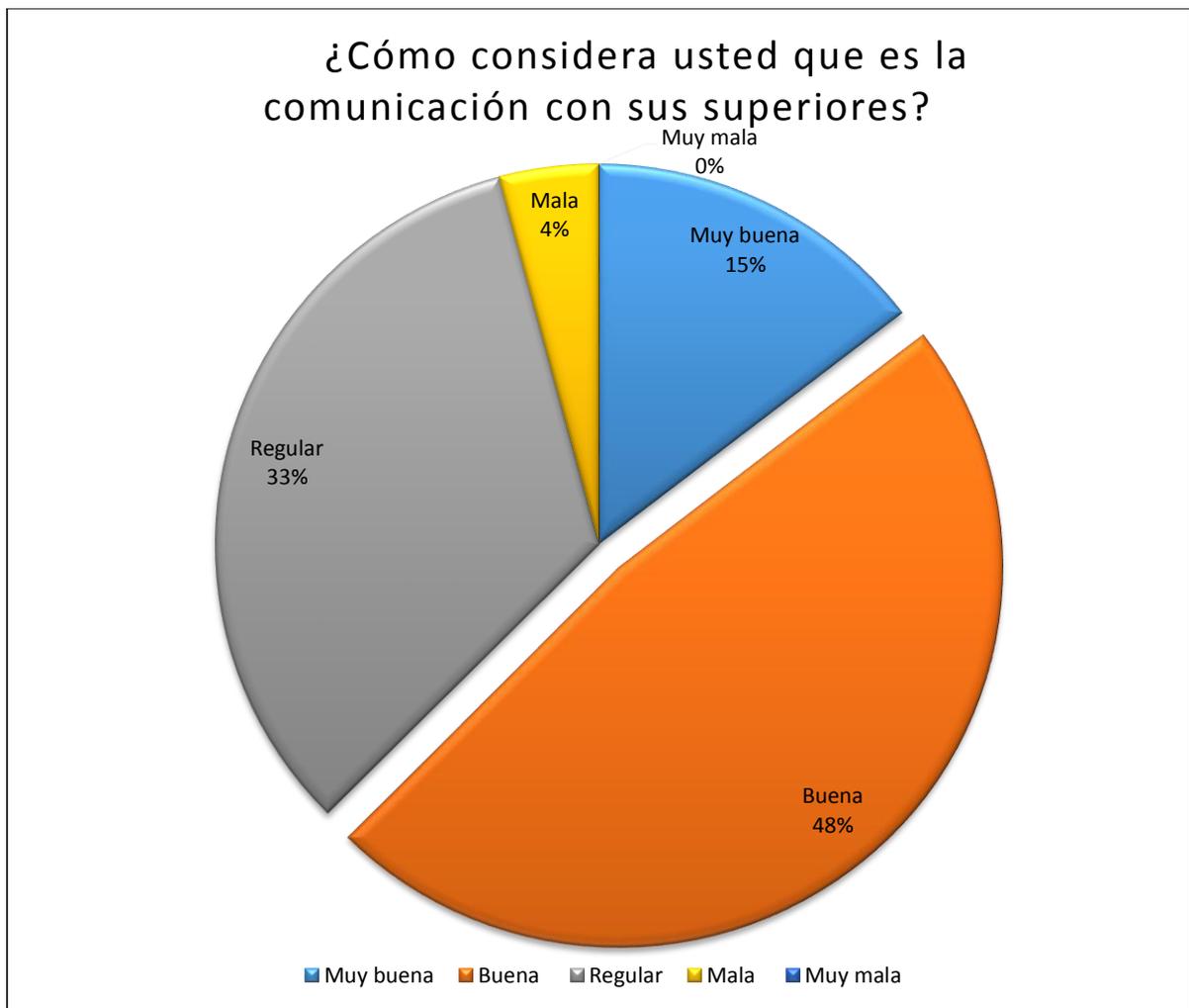
Gráfica 5



Fuente: Laura Avila

23 personas de 50, dijeron que el ambiente laboral del ministerio es regular; siendo un 40%

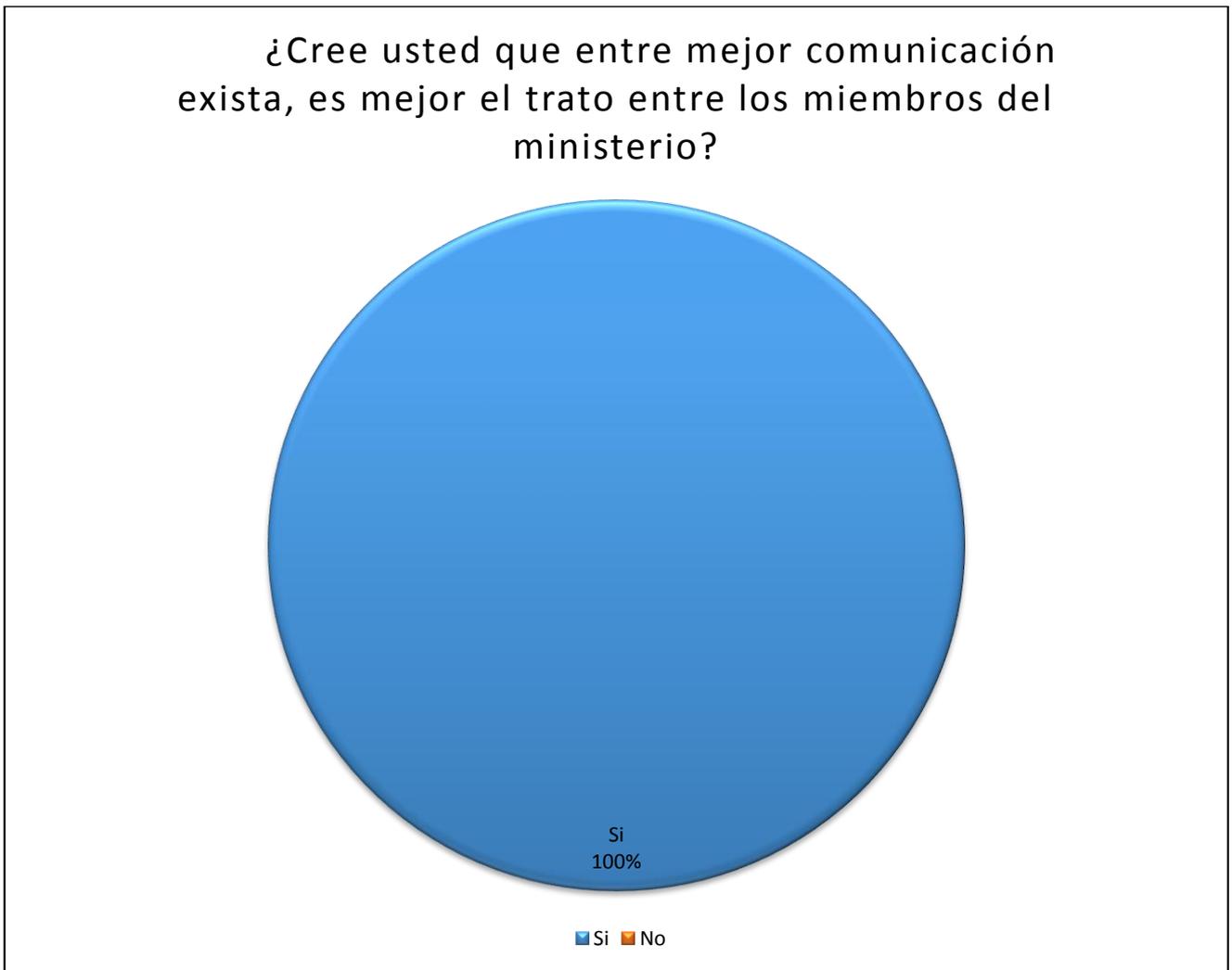
Gráfica 6



Fuente: Laura Avila

23 personas de 50, dijeron que la comunicación con sus superiores es buena; siendo un 48%

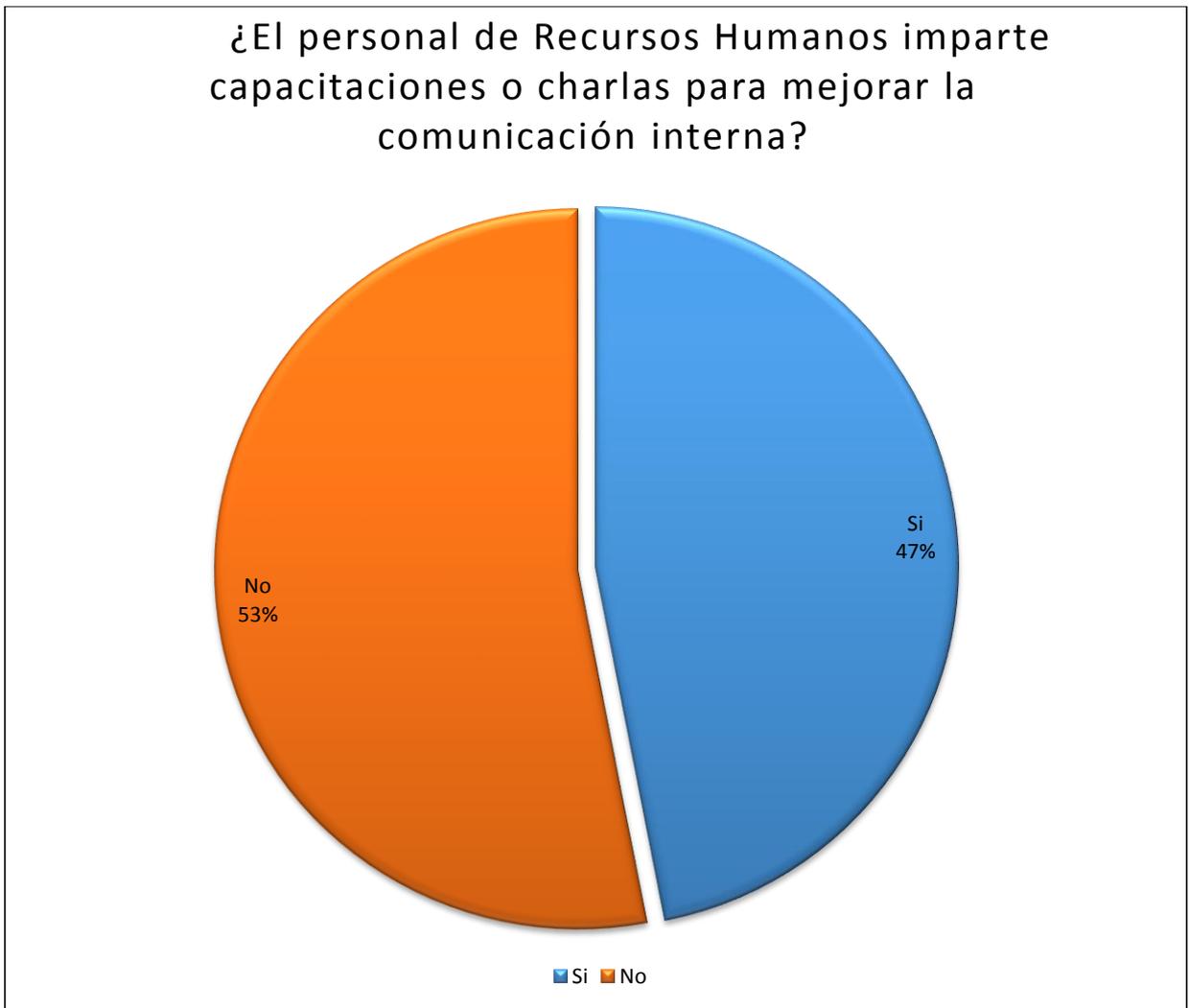
Gráfica 7



Fuente: Laura Avila

50 personas de 50; dijeron que si, entre mejor sea la comunicación, será mejor el trato entre compañeros; siendo un 100%

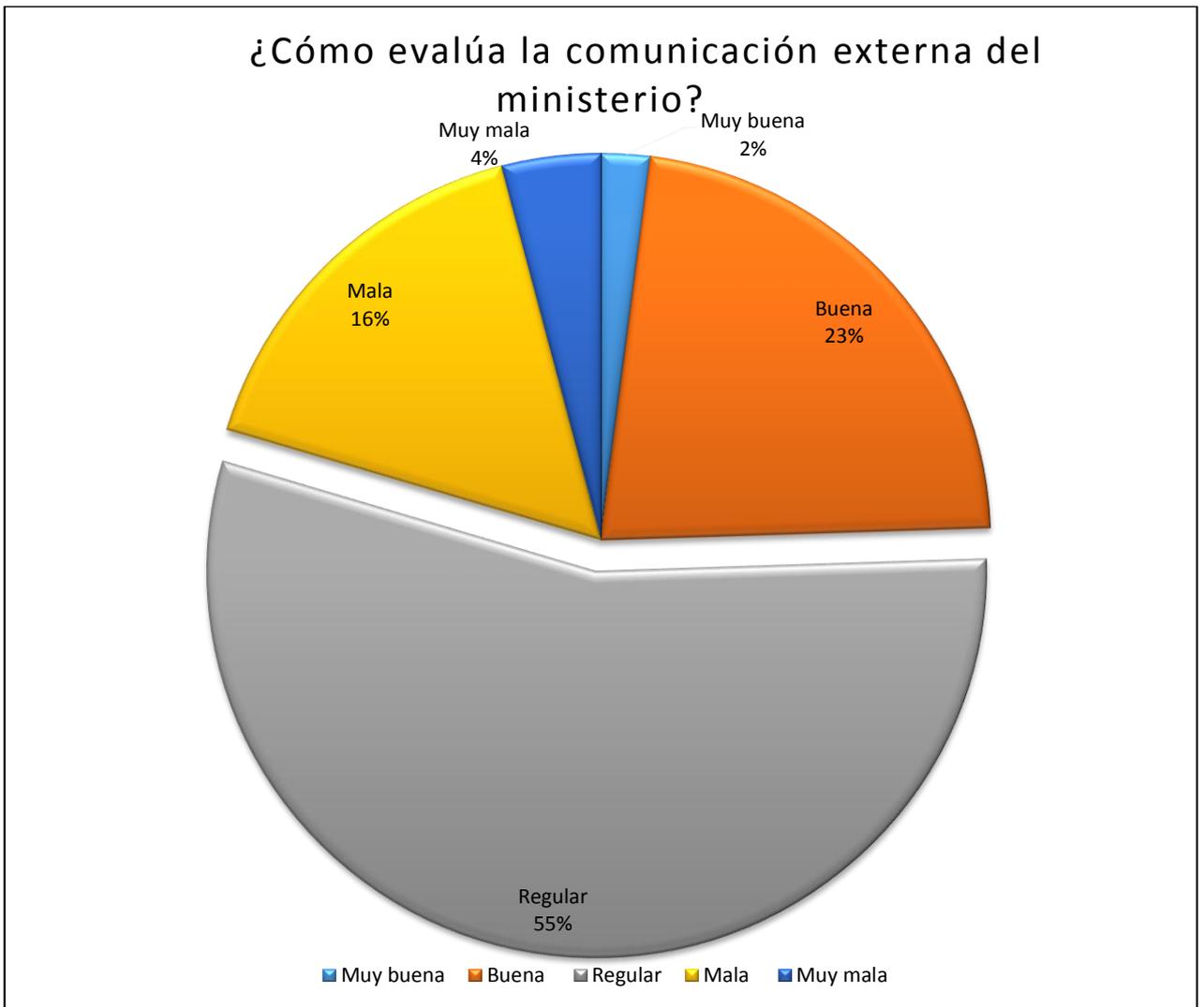
Gráfica 8



Fuente: Laura Avila

26 personas de 50; dijeron que el departamento de Recursos Humanos NO imparte capacitaciones para mejorar la comunicación; siendo un 53%

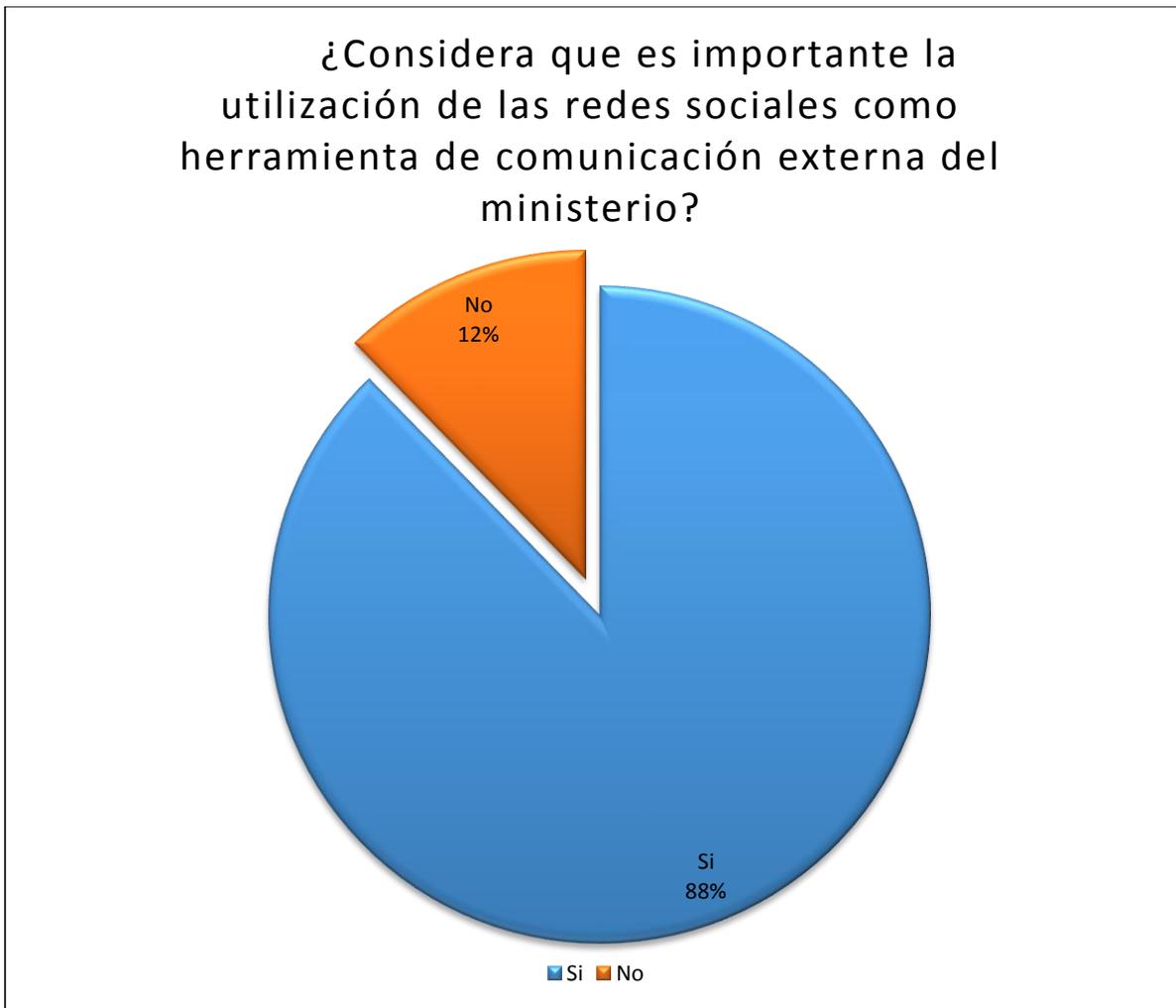
Gráfica 9



Fuente: Laura Avila

27 personas de 50; dijeron que la comunicación externa del ministerio es regular; siendo un 55%

Gráfica 10



Fuente: Laura Avila

43 personas de 50; dijeron que SI es importante la utilización de redes sociales como herramienta de comunicación externa del ministerio; siendo un 88%

Gráfica 11



Fuente: Laura Avila

32 personas de 50; dijeron que SI son efectivas para informar y divulgar el trabajo que realiza el ministerio; siendo un 65%

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas. (Enseñanza e Investigación en Psicología; Humberto Ponce Tal ancón; Vol. 12 Núm. 1:113-130; enero-junio 2007; pág. 114)

1.5.1. Fortalezas

1. El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales cuenta con personal capacitado en el área de comunicación.
2. Existen medio de comunicación; redes sociales, Canal Youtube, correo electrónico, pagina web.

1.5.2. Oportunidades

1. Se cuenta con espacio de divulgación oficial.
2. Cuenta con equipo necesario para grabaciones, y ediciones de videos.

1.5.3. Debilidades

1. El ministerio cuenta con bajo presupuesto.
2. No se realizan actividades para fortalecimiento de la comunicación interna.

1.5.4. Amenazas

1. La comunicación exterior del ministerio es escasa; no es detallada, masivas, ni precisa.
2. El desinterés del personal del ministerio hace que no allá nuevas ideas, o procedimientos para implementar nuevas estrategias de comunicación.
3. No existen campañas de divulgación para enfatizar lo relevante de las actividades realizadas por el Señor Ministerios y de los diferentes Departamentos, Unidades o Direcciones del ministerio.

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTE COMUNICACIONALES

Con la vigencia de Decreto 90-2000 del Congreso de La Republica, Reforma a la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Numero 114-97, se crea el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales en el año 2000, y de surge la Unidad de Relaciones Publicas; la cual es la encargada de velar por la comunicación interna y externa de las actividades que realiza el Señor Ministro, Viceministros, departamentos y unidades del mismo.

La misión de la Unidad de Relaciones Publicas es la responsable de “coordinar, ejecutar y evaluar los programas de comunicación del Ministerio, en coordinación con otras instancias de gobierno que ejercen las mismas funciones. Además de dar seguimiento y sistematizar permanentemente la información obtenida a través de los medios de comunicación social, teniendo al corriente al Despacho, proponiendo y ejecutando acciones que incidan en el fortalecimiento de su imagen. Apoya al Despacho Ministerial en la aplicación de normas protocolarias y ceremoniales, en los eventos oficiales del Ministerio y la logística de los eventos desarrollados por todas sus dependencias”.

La unidad de Relaciones Publicas es la responsable de atender a los diferentes medios de comunicación, coordinar conferencias de prensa y reuniones para dar a conocer la información relevante de la institución y altas autoridades a través de las redes sociales y pagina web.

Actualmente esta área cuenta con catorce integrantes entre ellos: diseñadores, publicistas y periodistas profesionales; que son los encargados de mantener una amplia comunicación interna y externa de la institución.

Uno de las grandes campañas publicitarias donde ha participado la Unidad de Relaciones Públicas del MARN es el programa “***Playas Limpias depende de ti.***”

Un proyecto que tiene como objetivo primordial evitar posibles focos de enfermedades que podrían derivarse del inadecuado tratamiento de los desechos y residuos sólidos que llevan los ríos, lagos y mares.

Este proyecto tiene 3 ejes principales: Concienciar, Recolectar y Reciclar. Esta iniciativa, se ha venido realizando desde el 2006, sumando cada año áreas de intervención, por lo que en el 2017 se involucrarán las playas del país de los departamentos de Escuintla, Suchitepéquez, Retalhuleu, Santa Rosa, Petén, Izabal y Sololá.

Otro producto de comunicación fue en el año 2016 una estudiante del EPS de Licenciatura en Comunicación realizó una revista virtual, bajo el nombre “Somos Ambiente”; con la edición de 6 revistas una por mes. http://marn.gob.gt/paginas/Revista_Virtual_Somos_Ambiente

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivos Generales

Presentar un plan estratégico de comunicación interna y externa que apoye y desarrolle una comunicación efectiva dentro del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN

2.2.2. Objetivos Específicos

1. Animar en los colaboradores y trabajadores el sentido de pertenencia dentro del ministerio.
2. Promover cambios de conducta que promuevan la participación de los colaboradores y trabajadores en la conservación del medio ambiente.
3. Optimizar el uso de los medios de comunicación interna; redes sociales, material audio visual, impresos; para que la información llegue por igual a todo el personal que se encuentre dentro y fuera de la institución.
4. Concientizar a los trabajadores y colaboradores sobre la importancia que tiene el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales en las fechas específicas del Calendario Ambiental.
5. Implementar actividades que fomenten y fortalezcan las relaciones interdepartamentales, para promover una cultura organizacional y un clima laboral.
6. Reforzar el material audiovisual.
7. Implementar señalización en las nuevas instalación del Ministerio.

2.3. PUBLICO OBJETIVO

Se delimito el público objetivo tanto externo como interno del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, por medio de la segmentación de mercado al dividirlos por grupos con base a sus necesidades, características y conducta.

Interno:

SEGMENTACION	DESCRIPSION DEL PUBLICO OBJETIVO
<i>GEOGRAFICAS</i>	
Región	20 Calle 28-58 zona 10, Edificio MARN
Densidad	Ciudad Capital
<i>DEMOGRAFICAS</i>	
Edad	20 a 60
Genero	Hombre, mujeres
Ciclo de vida	Jóvenes, joven adulto, adultos
Ingresos	Q.4,500.00 a Q.10,000.00 más
Educación	Primaria, medio, estudiantes universitarios, ingenieros, licenciados, doctores.
Religión	Católica, protestante, otras
Raza	Ladina, maya, garífuna
<i>PSICOGRAFICAS</i>	
Clase social	Baja, media baja, alta baja y alta.
<i>CONDUCTUAL</i>	
Situación del usuario	Usuario potencial, primerizo, habitual
Frecuencia de Uso	Ocasional, medio, intensivo
Actitud hacia el producto	Entusiasta, positivo, indiferente, negativo, hostil

Elaborado por: Laura Maricel Avila Girón.

Externo:

SEGMENTACION	DESCRIPCION DEL PUBLICO OBJETIVO
<i>GEOGRAFICAS</i>	
Región del mundo	Centro América
Región del país	Guatemala
Densidad	Urbana, suburbana, rural
Clima	Templado,
<i>DEMOGRAFICAS</i>	
Edad	20 a 60
Genero	Hombre, mujeres
Ciclo de vida	Jóvenes, adultos
Ingresos	Q.2,500.00 a Q.15,000.00 más de.
Ocupación	Amas de casa, estudiantes, funcionarios, empresarios, profesionales
Educación	Estudiante diversificado, educación universitaria, graduados universitarios.
Religión	Católica, protestante, otras
Raza	Ladina, maya, garífuna
<i>PSICOGRAFICAS</i>	
Clase social	Baja, clase media, alta baja.
<i>CONDUCTUAL</i>	
Situación del usuario	Usuario potencial, primerizo, habitual
Frecuencia de Uso	Ocasional, medio, intensivo
Actitud hacia el producto	Entusiasta, positivo, indiferente, negativo, hostil

Elaborado por: Laura Maricel Avila Girón.

2.4. MENSAJE

El mensaje institucional para esta campaña de Identidad para el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales será.

1. **“Ambiente en Acción”**
2. **“MAS AMBIENTE” Vive, respira y disfruta.**

Descripción del mensaje:

Por medio de este mensaje se pretende fortalecer la identidad del personal tanto dentro y fuera del ministerio; fomentando el cuidado, desarrollo y fortalecimiento del Medio Ambiente.

Otros mensajes:

1. “Todos somos ambiente”
2. Trabajamos para ti.
3. La poesía de la tierra nunca muere.
4. Un planeta, nuestro hogar.

2.5. ESTRATEGIAS

De acuerdo a las respuestas obtenidas de las encuestas realizadas a 50 colaboradores y trabajadores del ministerio se observó la falta de identidad y la comunicación interna. Es necesario implementar una estrategia comunicacional para fortalecer la identidad y la cultura organizacional del personal del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

El plan de comunicación se enfoca en la siguiente estrategia:

- ✓ Campaña de Concientización Ambiental y fortalecimiento de identidad institucional.

- ✓ Fortalecimiento de Facebook, Twitter e Instagram; y el medio de comunicación interna.

- ✓ Animar por medio de la ejecución de actividades, la confianza e integración de los colaboradores con la institución.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

ACCION 1	
A qué estrategia responde la acción	Campaña de Concientización Ambiental y fortalecimiento de identidad institucional
Problema	Falta de concientización ambiental e Identidad
Producto	Campaña de Feria Ecológica "Ecomarket"
Objetivo comunicacional	Informar, reforzar, fortalecer, animar
Tipo de mensajes	Informativo, inductivo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	<ul style="list-style-type: none"> • 6 afiches impresos Full Color (pegados en puntos estratégicos para que los colaboradores y empleados lo observen). <ul style="list-style-type: none"> • Video de Concientización para cuidar medio ambiente de 60 seg. • 1 Manta vinílica Full color <ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional.

ACCION 2	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de las redes sociales y medios de comunicación interna
Problema	Incremento de consultas de Facebook, Twitter e Instagram; y el medio de comunicación interna.
Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de # para delegaciones, departamentos, direcciones y unidades. • Video de Identidad Institucional de 60 seg. • Modificación de carteleras informativas (interno Unidad de Relaciones Publicas y externo para público)
Objetivo comunicacional	Optimizar, incrementar
Tipo de mensajes	Informativo, inductivo
Público objetivo	Interno y externo
Medio de difusión	<ul style="list-style-type: none"> • Uso del # en las publicaciones de facebook, twitter, instagram. • Instalación de 2 televisores plasma.

ACCION 3	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecer por medio de la ejecución de actividades, la confianza e integración de los colaboradores con la institución
Problema	Falta de motivación de las autoridades hacia sus trabajadores
Producto	Celebración y arreglo de espacio físico para cada cumpleaños
Objetivo comunicacional	Fortalecer, reanimar, reforzar,
Tipo de mensajes	Emocional
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	<ul style="list-style-type: none"> • Adornar con globos, tarjetas de felicitación el espacio físico de cada cumpleaños

CAPITULO III

3. INFORME D EJECUCION

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Campaña de Concientización Ambiental e identidad institucional, fortalecimiento de las redes sociales y medios de comunicación interna, reanimar actividades para la integración de los colaboradores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

3.1.1. FINANCIAMIENTO

ACTIVIDAD	COSTO
Impresión de 50 encuestas realizadas a los trabajadores del ministerio	Q. 12.50
Internet y depreciación de equipo de cómputo del ministerio	Q. 2,500.00
Llamadas telefónicas para coordinar actividad de ECOMARKET	Q. 100.00

Elaborado por: Laura Maricel Avila Girón.

3.1.2. PRESUPUESTO

	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Servicio de un profesional para la elaboración de material Audiovisual	Q. 3,600.00	Q.3,600.00	Patrocinio
1	Servicio profesional de Asesoría Comunicacional	Q. 7,000.00	Q.7,000.00	Epesista
	Materiales didáctico para para cumpleaños (junio y julio)	Q.200	Q.200.00	Epesista
20	Incentivos para evento de Ecomarket	Q.10.00	Q.200.00	Epesista
1	Impresión de manta vinílica Full color para boletín y pizarra Tamaño 1 metro cuadrado	Q. 130.00	Q.130.00	Epesista
2	Ensambladores de Tv aéreas	Q.130.00	Q.260.00	Epesistas
6	Impresión de afiches Full color Tamaño doble oficio	Q.25.00	Q.150.00	Ministerio
TOTAL DEL PROYECTO			Q.11,540.00	

Elaborado por: Laura Maricel Avila Girón

FINANCIAMIENTO	MONTO
Patrocinio	Q. 3,600.00
Epesista	Q.7,790.00
Ministerio de Ambiente	Q. 150.00
TOTAL	Q. 11,540.00

Elaborado por: Laura Maricel Avila Girón

3.1.3. BENEFICIARIOS

Las estrategias de comunicación que se implementaron en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, mejoro la comunicación interna (trabajadores); comunicación externa (ministerio) cumpliendo los propósitos establecidos.

3.1.4. RECUERSOS HUMANOS

PERSONAL	PUESTO	ACTIVIDAD
Juan Carlos Ajanel	Jefe de la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo	Encargado de conocer el procedimiento del EPS en el ministerio
José Ernesto Muñoz	Director de Recursos Humanos	Apoyo con el personal del ministerio
Rodrigo Espinoza	Coordinador ECOMARKET	Coordinador y divulgador en redes sociales de la actividad de “Ecomarket más Ambiente”
LuisFernando Samayoa	Audiovisuales	Editor Profesional de los 4 videos audiovisuales que se realizaron para el ministerio
Fabián Castañeda	Asesor de Relaciones Publicas y Protocolo	Colaborador en la elaboración de los artes para boletinerero, pizarra y afiches
Víctor Robles	Jefe del Departamento de Inventarios	Rotulo los soportes para pantalla de televisión
Jonatán Mejía	Jefe del Departamento de Servicios Generales	Encargado de la logística de la colocación del boletinerero en las nuevas instalaciones, al igual que la colocación de los soportes con las Tv.
Tom Martínez	Coordinador General TV USAC	Encargado en transmitir los videos en el canal de la USAC
Luz Arminda Barrios	Despacho Superior de la Secretaria de Comunicación de la Presidencia	Encargada en transmitir los videos en el canal de gobierno
Marva Weatherboar	Coordinadora a.i.	Coordinadora a.i. Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo, encargada de la firma de las horas de practica

Elaborado por: Laura Maricel Avila Girón

3.1.5. AREAS GEOGRAFICAS DE ACCIÓN

Las nuevas instalaciones ministerio se encuentran en la 7 avenida 03-67, zona 13 Ciudad de Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Se realizaron 3 estrategias para el fortalecimiento, incremento, y reforzamiento de la comunicación interna y externa del ministerio:

1. Campaña de Concientización Ambiental y fortalecimiento de identidad institucional.

Siendo el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales la cartera principal para promover y fomentar la sensibilización sobre el medio ambiente y promover la atención y acción política al respecto.

Se realizó una feria ambiental con la colaboración de ECOMARKET, siendo ellos un espacio de emprendedores locales con productos ecológicos, actividades para la protección del medio ambiente; cuidado de mascotas y fomentando una vida saludable; se desarrolló día de *“Ambiente en Acción”*.

Los objetivos fueron darle una cara humana a los temas ambientales, motivar a que los trabajadores se conviertan en agentes activos del desarrollo sostenible y equitativo, promover el papel fundamental de cada uno de ellos en el cambio de actitud hacia temas ambientales, y fomentar la cooperación, la cual garantizará que ellos disfruten de un futuro más próspero y seguro.

Dicha Feria ambiental conto con actividades como: talleres del cuidado ambiental, selección y clasificación de los desechos sólidos que se generaron dentro del ministerio, clase de yoga (distintos tipos), charlas informativas relacionadas con las mascotas/salud, jornada de adopción de mascotas, venta de comida orgánica, vegana y venta de artículos creados y manufacturados por desechos sólidos (reutilizables).

Actividades Realizadas:

- a. Se realizaron diseños de afiches informativos, banners, y portada de Facebook.
- b. Se dio a conocer en facebook de ECOMARKET y de otros participantes.

Imágenes o fotografías.

Diseño de Afiches informativos, con las actividades más relevantes de la feria “Ambiente en Acción”



Diseño de (2) Banners informativos de 80*200 mts colocados en la entrada principal del Ministerio.

Diseño para portada de Facebook



Diseño de afiches informativos para la recolección de material reciclable.



ECOMARKET da a conocer su participación en “Ambiente y Acción” en su página de Facebook.

The screenshot shows a Facebook event page for "Ambiente en Acción" organized by EcoMarket. The event is scheduled for Friday, July 7, from 9:00 to 16:00 hours at the Edificio MARN zona 10. The event banner features the text "Ambiente en Acción" with a large 'A' containing a leaf, a globe, and a sun. Logos for the Government of Guatemala and EcoMarket are also present. The page includes a sidebar with navigation options like "Eventos", "Calendario", and "Cumpleaños". A "Crear evento" button is visible. The main content area shows the event title, date, and a "Asistiré" button. A right-hand sidebar lists related events such as "EcoMarket en el Museo Miraflores", "Limpiatón y camping!", "Love Fest ¡5 Años! @ En Armadillo", "Liberación de Tortugas y Reforestación de manglar en LAS LISAS", and "Seminario 'El Futuro de la Minería'".

This screenshot displays the detailed view of the "Ambiente en Acción" event. At the top, it indicates that 59 people have attended and 294 are interested. Below this, the "Detalles" section provides a description of the event. It states that on Friday, July 7, attendees will enjoy a variety of eco-friendly products, pets, and health-related activities at the MARN building. The event is an excellent opportunity for MARN staff to engage with EcoMarket's products like GuatePassport, Delivegan, Love Probiotics, and SUPER VERDE. Additionally, the WWF Guatemala/Mesoamérica team will be recycling materials, showcasing Tetra Pak C&C recycling, and displaying rescued animals for adoption. The event is free of charge and suitable for children.





Es tiempo de **RECICLAR**



Durante esta semana almacena plástico, cartón, aluminio y tetrapak; para luego donarlo el día viernes 07 a la Agencia para la Hora del Planeta.

Del 03 al 07 de julio




EcoMarket
 Te gusta esta página · 3 de julio ·

Este viernes lleva tu material a reciclar al EcoMarket en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales 🌱♻️

El panda de WWF Guatemala / Mesoamérica estará recibiendo tu material 🐼

Me gusta · Comentar · Compartir

15 · Orden cronológico

20 veces compartido · 2 comentarios

 **Sophie PM** Donde queda exactamente?
 Me gusta · Responder · 3 de julio a las 19:41

 **Grenda Vasquez** solo en la capital van a recibir? o también en los departamentos.
 Me gusta · Responder · 4 de julio a las 15:18

Escribe un comentario...





Ambiente en Acción



Participa en:

- GuatePassport**
 Charla de Reciclaje
 10:00 horas (área del parque)
- GuatePassport**
 Clase de Yoga
 14:00 horas (salón Los Bosques)
*Free offer en una actividad de más.
- Santuario "Vida Animal"**
 Tips para el cuidado de tus mascotas
 11:00 horas (área del parque)
- OM YOGA**
 Clase de Zumba
 15:00 horas (área del parque)

Viernes 07 julio
 9:00 a 16:00 hrs.
 Edificio MARN zona 10.




EcoMarket
 Te gusta esta página · 28 de junio ·

ALLÍ NOS VEMOS 😎👋

Nos acompañará el panda de WWF Guatemala / Mesoamérica, yoga con OM Yoga Guatemala y charlas con el apoyo de GuatePassport y Vida Animal Guatemala 🐼

Me gusta · Comentar · Compartir

5

2 veces compartido

Escribe un comentario...

La LUNA VEGETARIANA y DELIVEGAN da a conocer su participación en “Ambiente y Acción” en su página de Facebook



The image shows a Facebook post from the page "La Luna Vegetariana" and a promotional poster for an event. The poster features the "La Luna" logo (a green circle with a white crescent moon and the text "la Luna" and "CULINARIA VEGETARIANA") and the "EcoMarket" logo (a green circle with a white cat face and the text "ECO MARKET"). The text on the poster reads: "ESTAREMOS PRESENTES en ECO MARKET VIERNES 7 DE JULIO 9:00 - 16:00HRS EDIFICIO MARN ZONA 10 (MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES) MAYAN GLOBAL". The Facebook post includes the text: "Acompáñanos este viernes 7 de Julio en el edificio MARN (Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales) al EcoMarket en el cual estaremos dando de gustaciones y vendiendo deliciosos productos naturales para el cuidado de tu salud. ¡Te esperamos! 😊". The post also shows interaction buttons: "Me gusta", "Comentar", and "Compartir", along with a comment box and a share button.



The image shows a Facebook post from the page "Delivegan" and a promotional poster for an event. The poster features the "Deli Vegan" logo (a black circle with a white burger icon and the text "Deli Vegan") and the text: "Pruébalos!!! VIERNES 7 JULIO Eco Market Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, zona 10". The Facebook post includes the text: "Encuétranos viernes 7 de Julio! EcoMarket en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales zona 10, Te esperamos!!! No te quedes sin probarlos!!". The post also shows interaction buttons: "Me gusta", "Comentar", and "Compartir", along with a comment box and a share button.

2. Fortalecimiento de Facebook, Twitter e Instagram y los medios de comunicación interna.

Para fortalecer las redes sociales del ministerio, y para el aumento de participación de los usuarios en conversaciones sobre un tema particular y de esta manera quedar agrupadas bajo una misma etiqueta se crearon hashtag # donde el señor Ministro, Viceministros, delegaciones, departamentos, unidades, eventos, noticias sean etiquetados para luego monitorizar las conversaciones de los usuarios en las redes sociales, facebook, twitter, intagram; sobre un tema determinado del ministerio.

Actividades Realizadas:

- a. Creación de etiquetas más hashtag #
- b. Etiquetar con hashtag en las publicación de redes sociales del ministerio

Imágenes o Fotografías:

FACEBOOK



The image shows a screenshot of the Facebook page for the Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) of Guatemala. The page header includes the MARN logo and the text "GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES". The main content area displays a post from MARN, dated August 1st at 8:11 AM. The post text reads: "Para presentar una denuncia ambiental, comunícate al siguiente número. #CumplimientoLegalGt #MARNGt #ATrabajar <https://t.co/PUXORCJU19>". Below the text is a graphic with the following elements: social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube; the website "marn.gob.gt"; the MARN logo; the large text "DENUNCIAS AMBIENTALES"; the text "COMUNÍCATE A CUMPLIMIENTO LEGAL"; a phone icon with the number "2423-0500 ext. 2311"; and an envelope icon with the email address "clegal@marn.gob.gt".

FACEBOOK

 MARN

Te gusta Siguiendo Compartir



GUATEMALA
MINISTERIO DE AMBIENTE
Y RECURSOS NATURALES

MARN
@marngtambiente

Inicio

Información

Fotos

Opiniones

Videos

Publicaciones

Notas

Comunidad

[Crear una página](#)

MARN agregó 8 fotos nuevas.
8 de agosto a las 14:55 · 

El ministro de Ambiente y Recursos Naturales, Sydney Alexander Samuels, dirigió este martes el preconsejo de #CambioClimático para definir los temas que se colocarán en la agenda nacional y los cuales se presentarán ante el vicepresidente de la República, Jafeth Cabrera, cuando presida el Consejo Nacional de Cambio Climático.

Algunos de los puntos tratados fueron la Estrategia de Desarrollo con Bajas Emisiones, la conformación de equipos técnicos, la conformación de Mesas de Salvaguardas, Mesas de Líneas de Investigación, Mesas de Mercado de Carbono, Sistema Nacional de Información de Cambio Climático, entre otros.

El Consejo de Cambio Climático establece las acciones que #Guatemala realiza para mitigar los efectos climáticos y reducir la vulnerabilidad de su población.

#GuatemalaCambia <https://t.co/Y4TuiCa5jQ>



TWITTER



Ministerio Ambiente @marngt · 4 h

Gestión de #MinistroSamuels fortalece cobertura de EducaciónAmbientalGt a nivel nacional a través de diplomados ambientales #GuatemalaCambia



DCA, TELEDIARIO GUATEMALA, GuateVision y 7 más



INSTAGRAM



marngt

Seguir

marngt Sigo comprometido con #SalvarLosOcéanos ¡Súmate! y juntos #SalvemosLosOcéanos.



A flak_salazar, dantedrums, siguenzaraquel, belladonna1225, paofoncea, aaronbendf, dlureyes, coqui6719 y marngt les gusta esto

7 DE AGOSTO

Añade un comentario...



2.1. FORTALECIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Se modificaron; el pizarrón de eventos que utiliza la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo, el boletinerero informativo, y se colocaron 2 televisores plasma con videos de concientización ambiental. Estas son herramientas eficaces para difundir y compartir mensajes del ministerio a cada uno de los trabajadores.

Esta innovación permitió mejorar la comunicación con los trabajadores del ministerio; manteniéndolos informados de forma oportuna, sencilla y bastante rápida, pues permite llegar a todos los trabajadores sin excepción, incluso entre quienes no utilizan una computadora para desarrollar sus labores.

El boletinerero informativo y las pantallas permitieron acercar el acontecer del ministerio con los trabajadores y visitantes a través de información de boletines, comunicados, cumpleaños, diversos contenidos; videos, etc.

Acciones Realizadas:

- a. Se limpió totalmente la pizarra informativa de la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo, y se le coloco manta vinílica adhesiva para que su aspecto y duración sea mayor.
- b. En el boletinerero, se colocaron separaciones de información; tanto de Comunicados y Boletines informativos relevantes que se realizan en la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo, y la sección de cumpleaños.
- c. Se adquirió dos soportes de televisión, para que de esta manera se coloquen dos TV plasma con las que cuenta la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo y de esta manera sean colocadas en puntos estratégicos y se trasmitan videos informativos o noticias relevantes del ministerio.

Imágenes o fotografías

PIZARRA INFORMATIVA DE RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO

(Antes)

Cobertura De Actividades

MES: *Julio* 2015

FECHA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	REQUERIMIENTO	DESIGNADO
<i>05</i>	<i>7:00</i>	<i>Fry + Puber</i>	<i>Compromiso Nacional de Desarrollo</i>	<i>foto Boletín video</i>	<i>Brian /</i>
<i>06</i> <i>07-08</i>	<i>8:00</i>	<i>Yela</i>	<i>Educación Ambiental</i>	<i>foto - Boletín video Web Apoyo logístico</i>	<i>Kath Cynthia</i>
				<i>☺</i>	<i>30932727</i>

(Después)

COBERTURA DE ACTIVIDADES

JULIO

FECHA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	REQUERIMIENTO	DESIGNADO

BOLETINERO INFORMATIVO

(Antes)



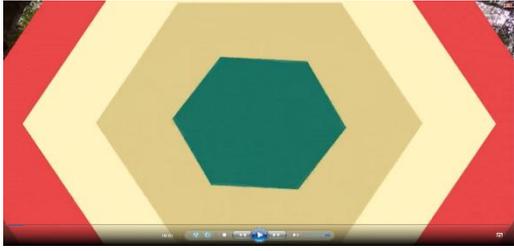
(Después)



SOPORTES PARA TV



VIDEOS DE CONCIENTIZACION AMBIENTAL 1



Un mensaje de



Elaborado por: Laura Avila (tomas) Luis Fernando Samayoa (Edición de video)

VIDEO DE CONCIENTIZACION AMBIENTAL 2

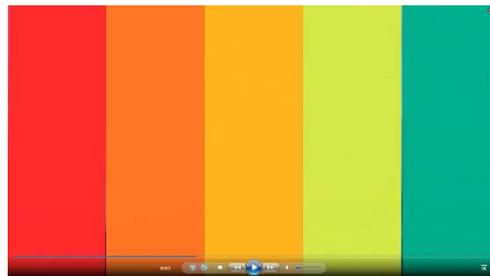
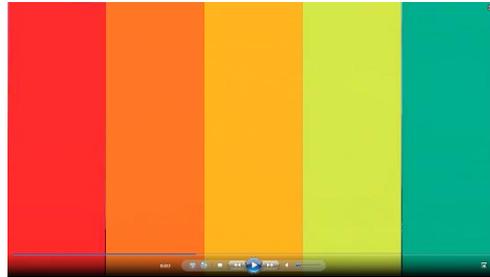
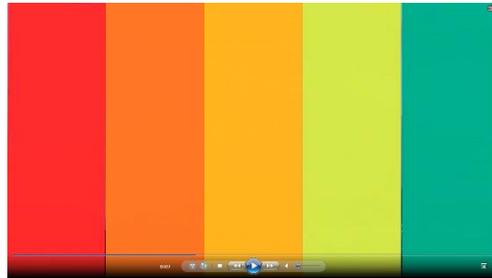
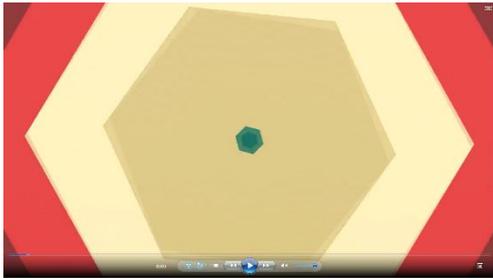


Un mensaje de



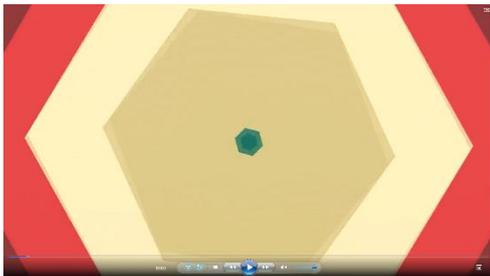
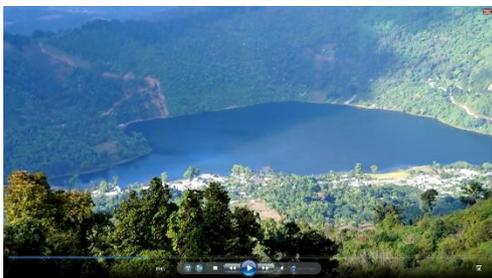
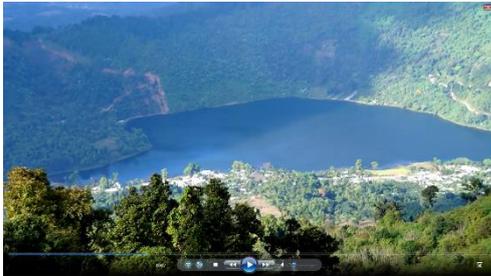
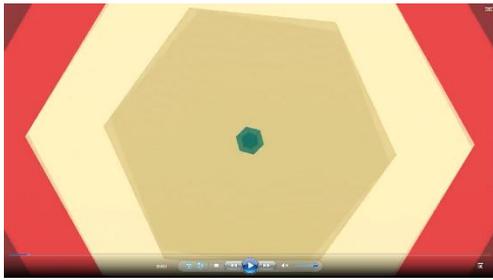
Elaborado por: Laura Avila (tomas) Luis Fernando Samayoa (Edición de video)

VIDEO DE CONCIENTIZACION AMBIENTAL 3



Elaborado por: Laura Avila (tomas) Luis Fernando Samayoa (Edición de video)

VIDEO DE CONCIENTIZACION AMBIENTAL 4



Elaborado por: *Laura Avila (tomas) Luis Fernando Samayoa (Edición de video)*

3. Animar por medio de la ejecución de actividades, la confianza e integración de los colaboradores con la institución.

Se decoró el lugar de trabajo, de cada uno de los cumpleaños de los meses de junio y julio, comunicándoles y reconociendo el esfuerzo, dedicación y arduo trabajo de cada uno de ellos, transmitiéndoles e inspirarles la trascendencia de su trabajo al ser importantes contribuyentes de los logros del ministerio.

Las celebraciones son un componente importante para que se genere un sentido de compañerismo y confianza dentro del ministerio, al generar un sentido de equipo y colaboración, lo que impacta de manera positiva en la retribución de los trabajadores hacia el ministerio.

Actividades realizadas:

- a. Se solicitó lista de cumpleaños de los meses de junio y julio al Departamento de Recursos Humanos.

- b. Se compró material y se realizó la decoración del lugar de trabajo de cada cumpleaños (Bombones de sabores, lana de colores, globos, confeti, palillos chinos, silicón, limpia pipas y material reciclable para la colocación del adorno).

- c. Se imprimieron tarjetas de felicitación para cada uno correspondientemente.

Imágenes y Fotografías



3.3 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	MAYO					JUNIO					JULIO				
SEMANA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ejecución del Plan de Comunicación															
Contacto telefónico con ECOMARKET															
Elaboración de estrategia de concientización															
Solicitud de Cotizaciones para actividad de EcoMarket															
Elaboración de material audiovisual															
Elaboración de material impreso															
Elaboración de material para cumpleaños mes de junio															
Entrega de recuerdos para cada cumpleaños del mes de junio															
Cotización de ensambladores de Televisores Plasma															
Cotizaciones para la compra de basureros ecológicos															
Actividad de EcoMarket															
Mejoramiento de Boletín informativo externo para información al público en general															
Mejoramiento de Boletín informativo interno de Relaciones Publicas															
Creación de # para Delegaciones															
Creación de # para Departamentos, Direcciones y Unidades del Ministerio															
Elaboración de material para cumpleaños mes de julio															
Entrega de recuerdos para cada cumpleaños del mes de julio															
Cotizaciones para Señalamiento de nuevo edificio															
Cotizaciones para Señalamiento de nuevo edificio															

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El control y seguimiento del plan de comunicación para realizar la ejecución del mismo será realizado por:

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
Campaña de Concientización Ambiental y fortalecimiento de identidad institucional.	Se realizaron 6 afiches full color y colocaron en puntos estratégicos para que los trabajadores se informaran el día y las actividades a realizar. Se realizó un video de concientización para cuidar medio ambiente.	Realizar actividades como estas contribuyo en la unidad dentro de los trabajadores del ministerio, y al fortalecimiento de la identidad institucional
Fortalecimiento de las Redes Sociales y medio de comunicación interna.	Se crearon hashtag para las publicaciones de facebook, Twitter e Instagram del ministerio. Además se instalaron dos soportes para TV, los cuales servirán para pasar videos informativos.	Ver como se agrupan los temas relevantes con el uso del # y ver como de manera sencilla y rápida hablan de temas relevantes para el ministerio.
Vivificar por medio de la ejecución de actividades, la confianza e integración de los colaboradores con la institución.	Adornar cada uno de los lugares de trabajo, con globos, confeti, tarjeta y dulces de cada uno de los trabajadores cumpleaños de los meses de junio y julio	Ver el rostro de asombro de cada uno de los trabajadores, fue una satisfacción; ya que desde hace mucho tiempo no se realiza actividades como estas dentro del ministerio

CONCLUSIONES

1. La correcta planificación de la comunicación interna y externa del ministerio fortaleció a mejorar la gestión de la comunicación interna y externa, y al desarrollo de confianza que se genera de las relaciones interpersonales.
2. Las estrategias fueron puntualmente construidas para permitir el logro de los objetivos planteados; estas cerraron las brechas encontradas e impulsaron no solo una adecuada comunicación, sino también permitieron construir una comunicación efectiva, y un clima agradable dentro del ministerio.
3. Dentro de las estrategias de comunicación interna, se optimizó los medios de comunicación y se trasladó la información necesaria y adecuada a todos los trabajadores del ministerio sin excepción alguna.
4. Con la comunicación externa se busca llegar a más público que directa o indirectamente pueden estar involucrados en temas ambientales; además de dar a conocer proyectos, metas, actividades que realiza el ministerio como el Ministro, Viceministros, delegaciones departamentales, departamentos o unidades del ministerio.

RECOMENDACIONES

La comunicación es vital entre todos ser humano, por ende, es importante que dentro de las actividades cotidianas o dentro del ministerio, se cuenten con mecanismos adecuados que permitan ejercer una comunicación efectiva para el correcto desempeño de actividades.

1. Realizar actividades y videos de fortalecimiento institucional.
2. Mejorar el presupuesto asignado para el área de comunicación interna y externa.
3. Realizar una agenda mensual de actividades para cada uno de los integrantes de la Unidad de Relaciones Públicas del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
4. El departamento de Recursos Humanos deberá trabajar más de la mano con la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo.
5. Darle la importancia necesaria que tiene cada uno de los trabajadores del ministerio.

GLOSARIO DE TERMINOS

1. Banner: Espacio publicitario insertado en una página de internet.
2. Biodiversidad: Variedad de especies animales y vegetales en su medio ambiente.
3. Catástrofes Proceso que produce gran destrucción o daño. Cambio brusco de estado de un sistema dinámico, provocado por una mínima alteración de uno de sus parámetros.
4. Comida Orgánica: Los alimentos orgánicos provienen de la agricultura ecológica, un sistema de producción que usa métodos agrícolas respetuosos de la naturaleza y el medio ambiente, con normas muy estrictas sobre el uso de herbicidas, pesticidas y fertilizantes químicos sintéticos
5. Decreto: Decisión de un gobernante o de una autoridad, o de un tribunal o juez, sobre la materia o negocio en que tengan competencia.
6. Delegado: Persona que representa a otra o a un lugar. Dicho de una persona: En quien se delega una facultad o jurisdicción.
7. Depredación Pillaje, robo con violencia. Exacción injusta por abuso de autoridad o de confianza.
8. Desechos Sólidos: son aquellos materiales no peligrosos, que son descartados por la actividad del ser humano o generados por la naturaleza y que no teniendo una utilidad inmediata para su actual poseedor se transforma en indeseables.
9. Desertificación Transformar en desierto amplias extensiones de tierras fértiles.
10. Garífuna: son un grupo étnico zambo descendiente de africanos y aborígenes caribes y arahuacos originario de varias regiones de Centroamérica y el Caribe. También se les conoce como garinagu, indios negros o caribes negros. Se estima que son más de 600.000 los residentes en Honduras, Belice, Guatemala, Nicaragua, y Estados Unidos. En realidad, el término "garífuna" se refiere al individuo y a su idioma, mientras que garinagu es el término usado para la colectividad de personas.
11. Hashtag #: (del inglés hash, 'almohadilla o numeral' y tag, 'etiqueta') es una cadena de caracteres formada por una o varias palabras concatenadas y precedidas por una almohadilla o numeral (#). Es, por lo tanto, una etiqueta

- de metadatos precedida de un carácter especial con el fin de que tanto el sistema como el usuario la identifiquen de forma rápida.
12. Hidrográficas Parte de la geografía física que trata de la descripción de las aguas del globo terrestre. Conjunto de las aguas de un país o región.
 13. Mitigación Acción de mitigar. Moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero.
 14. Planificación Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.
 15. Presupuesto: Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje.
 16. Recursos Memorial, solicitud, petición por escrito. En los procesos judiciales, petición motivada dirigida a un órgano jurisdiccional para que dicte una resolución que constituya a otra que se impugna.
 17. Renovable Hacer como de nuevo algo, o volverlo a su primer estado. Dar nueva energía a algo, transformarlo.
 18. Sostenible: Especialmente en ecología y economía, que se puede mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño al medio ambiente.
 19. Vegana: El veganismo (del inglés veganism) es la práctica que rechaza la utilización y consumo de todos los productos y servicios de origen animal. A quien practica el veganismo se le llama vegano o vegana
 20. Vulnerabilidad Cualidad de vulnerable. Que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente.
 21. Yoga: se refiere a una tradicional disciplina física, mental y espiritual que se originó en la India. La palabra se asocia con prácticas de meditación en el hinduismo, el budismo y el jainismo.

BIBLIOGRAFIA

- La Aventura de Investigar; Anna María Fernández Poncela;
1ra. Edición; Año 2012
- Metodología de la Investigación; Sergio Gómez Bastar;
Edición: Red Tercer Milenio S.C.; Año 2012
- Enseñanza e Investigación en Psicología; Humberto Ponce Talacón;
Núm. 1:113-130; Año enero-junio 2007
- Metodología de la Investigación; Roberto Hernández Sampieri;
6ta Edición, Mc. Graw Hill Education; Año 2014

EGRAFIAS

1. [http://www.marn.gob.gt/paginas/Unidad de Relaciones Pblicas](http://www.marn.gob.gt/paginas/Unidad_de_Relaciones_Pblicas)
2. [http://marn.gob.gt/paginas/Revista Virtual Somos Ambiente](http://marn.gob.gt/paginas/Revista_Virtual_Somos_Ambiente)
3. <https://es.wikipedia.org/wiki>

ANEXOS

ENCUESTA

A continuación encontrará una serie de preguntas, por favor marque su respuesta con una X:

1. ¿Se mantiene usted informado de las actividades que realiza el ministerio?

20%	40%	60%	80%	100%
-----	-----	-----	-----	------

2. ¿Cuál es la herramienta de comunicación que más utiliza dentro del ministerio?

Correo Electrónico	IntraMARN	Redes Sociales	Boletines informativos	Pizarras informativas
--------------------	-----------	----------------	------------------------	-----------------------

3. De estas herramientas ¿Cuál o cuáles considera que son las más funcionales para el ministerio?

Correo Electrónico	IntraMARN	Redes Sociales	Boletines informativos	Pizarras informativas
--------------------	-----------	----------------	------------------------	-----------------------

4. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro del ministerio?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

5. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral del ministerio?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

6. ¿La comunicación con sus superiores es?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

7. ¿Entre mejor comunicación exista, será mucho mejor el trato entre los miembros del ministerio?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____.

8. ¿El personal de Recursos Humanos imparte capacitaciones o charlas para mejorar la comunicación interna?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____.

9. ¿Cómo evalúa la comunicación externa del ministerio?

Buena	Regular	Mala
-------	---------	------

10. ¿Considera que es importante la utilización de las redes sociales como herramienta de comunicación externa del ministerio?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____.

11. ¿Las estrategias de comunicación internas y externas son efectiva para informar y divulgar el trabajo que realiza el ministerio?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____.

12. ¿Conoce el trabajo que realiza el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales?

Si	No
----	----

ENTREVISTA 1

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Entrevistado	Ingeniero José Ernesto Muñoz
Entrevistador	Laura Maricel Avila Girón
Cargo	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Fecha de la entrevista	08/02/2017
Hora de la entrevista	15:05
Duración de la entrevista	20 minutos
Objetivos de la entrevista	

1. ¿Qué papel cumple el departamento de Recursos Humanos en la comunicación interna en el Ministerio de Ambiente?

2. ¿Considera usted que si el Ministerio no realiza comunicación interna, tendría algún riesgo?

3. ¿Cree usted que la comunicación interna genera un mejor desempeño laboral?

4. ¿Cómo jefe de este departamento comprende el valor de la comunicación?

5. ¿Cuál es papel de Recursos Humanos en gestión de la comunicación interna?

ENTREVISTA 2

UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO

Entrevistado	Juan Carlos Ajanel
Entrevistador	Laura Maricel Avila Girón
Cargo	Jefe de la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo
Fecha de la entrevista	08/02/2017
Hora de la entrevista	15:45
Duración de la entrevista	20 minutos
Objetivos de la entrevista	

1. ¿Qué papel cumple la Unidad de Relaciones Publicas y Protocolo en la comunicación interna en el Ministerio de Ambiente?

2. ¿Considera usted que si el Ministerio no realiza comunicación interna, tendría algún riesgo?

3. ¿Cree usted que la comunicación interna genera un mejor desempeño laboral?

4. ¿Cómo jefe de esta Unidad comprende el valor de la comunicación?

5. ¿Cuál es papel de la Unidad de Relaciones Publicas en gestión de la comunicación interna?

FICHA DE HORAS DE PRÁCTICAS



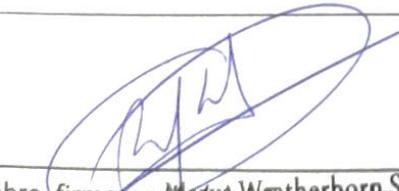
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017

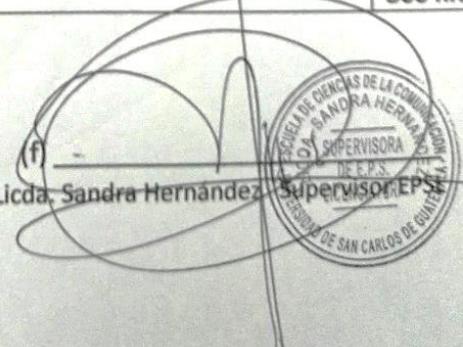


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Laura Maricel Avila Giron.
No. Carné y DPI: 2005-14964, DPI 2220-207410602.
Jefe o Encargado (a): Marva Watherborn Coordinadora a.i. Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo
Institución o Empresa: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales –MARN–
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	x	8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 12 / Al:16	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
4	Del: 19 / Al:23	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
5	Del: 26 / Al:29	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
6	Del: 03 / Al:07	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
7	Del: 10 / Al:14	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
8	Del: 17 / Al:21	Julio	5	5	5	5	x	x	20 hrs.
9	Del: 24 / Al:28	Julio	5	5	5	5	x	x	20 hrs.
10	Del: 31	Julio	4	x	x	x	x	x	4
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
Nombre, firma y sello de Marva Watherborn S.
Coordinadora
Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

(f) 
Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPSL
