

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



**“IMPLEMENTACIÓN DE UNA REVISTA DIGITAL PARA FORTALACER LA
COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA”**

Jorge Miguel Ávila Arriaga
200722441 / 2249 43855 0101

Supervisora: Licenciada Sandra Hernández

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

M.A. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Herber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representantes de Egresados

Lic. Johnny Michael González Bátres

Secretaría Administrativa

M. Sc. Claudia Xiomara Molina Ávalos

Coordinador de EPS

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 24 de agosto de 2018

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: **Jorge Miguel Ávila Arriaga** con número de **carne: 200722441 y CUI: 2249 43855 0101**; el estudiante(a) epesista 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 **"Dirección de Comunicación Social"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **04 de junio** al **23 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Implementación de una Revista Digital para fortalecer la comunicación interna, en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra **Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República**

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución **Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República**.

Atentamente,



Lcda. Pamela María Motta Bonilla

Directora de Comunicación Social.

Lcda. Pamela María Motta Bonilla
DIRECTORA
COMUNICACIÓN SOCIAL
DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA





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



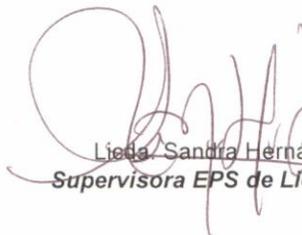
Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Jorge Miguel Avila Arriaga
Carné: 200722441
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

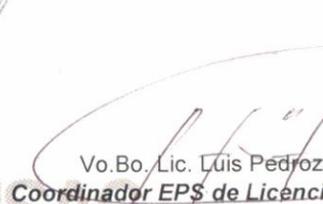
De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "IMPLEMENTACIÓN DE UNA REVISTA DIGITAL PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.


"ID Y ENSEÑAD A TODOS"
Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTANEDA 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 de este trabajo.

Agradecimientos

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por su infinito amor y brindarme una vida llena de sabiduría y experiencias, pero sobre todo llenos de mucha alegría.

A mis padres, José Ávila y Lucrecia de Ávila, por su infinito amor y darme las herramientas necesarias para enfrentarme a la vida, por esas enseñanzas de vida y su ejemplo de no desmayar en las adversidades que se presentan en la vida, por confiar en mí.

A mis hermanos, Luis, Josie y Ana, por brindarme su amor, ternura y comprensión.

A mi esposa, Claudia Soberanis, por brindarme su apoyo y sabiduría a lo largo de esta carrera y quien me vio en las noches de desvelo esforzándome cada día, pero sobre todo por su amor sin condiciones.

A mis hijas, por ser ese motor que me impulsa a ser mejor cada día, por llenar mi vida de felicidad y mi mayor motivación.

A mis compañeros de promoción, que sin duda alguna hice muchas amistades a lo largo de esta carrera que culmina con mi profesionalización en comunicación, pero en especial a mis amigos de batalla, Iván, Ara, y Brenda.

Y para finalizar, quedo eternamente agradecido a las autoridades de la Secretaría de Bienestar Social, por haberme dejado realizar el Ejercicio Profesional Supervisado EPS.

1.2.8 Público Objetivo	9
1.2.9 Organigrama	10
1.3 Metodología	11
1.3.1 Descripción del método	11
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección	12
1.3.3 Cronograma del diagnóstico	14
1.4 Recopilación de datos	15
1.4.1 Ficha de la entrevista	15
1.4.2 Resultados de la entrevista	16
1.4.3 Tabla Comparativa	18
1.5 Radiografía de la institución	19
Fortalezas	19
Oportunidades	19
Debilidades	19
Amenazas	19
Capítulo II	20
2. Plan de Comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República	20
2.1 Antecedentes Comunicacionales	20
2.2 Objetivos de la comunicación	20
2.2.1 Objetivo General	20
2.2.2 Objetivos Específicos	20
2.3 Público objetivo	20
2.4 Mensaje	21
2.5 Estrategia y acciones	22
Capitulo III	25
3. Plan de comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República	25
3.1 Proyecto desarrollado	25

3.1.1	Financiamiento	25
3.1.2	Presupuesto ejecutado	26
3.1.3	Beneficiarios	26
3.1.4	Recurso humano	26
3.1.5	Área geográfica	27
3.2	Estrategia y Acciones desarrolladas	28
3.3	Cronograma de actividades	29
3.4	Control y seguimiento	30
	Conclusiones	31
	Recomendaciones	32
	Glosario	33
	Referencias	35
	Anexos	36

Resumen

Nombre de la institución:

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

Nombre del Proyecto:

Creación de una revista digital para fortalecer la comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Autor: Jorte Miguel Avila Arriaga

- **Objetivos generales:**

El Ejercicio Profesional Supervisado, me permitió ejecutar un proyecto de comunicación interna en la institución gubernamental de nombre, Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, mismo que ayudará a mejorar y fortalecer la comunicación interna, además será una herramienta formativa e informativa entre los colaboradores de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Este proyecto constó de tres etapas las cuales permitieron conocer a profundidad las debilidades en comunicación, siendo la primera etapa, el Diagnóstico, que permitió realizar la investigación, las entrevistas que permitió evidenciar las debilidades a lo interno de la institución.

La segunda etapa fue el Plan de Comunicación, en donde se creó el diseño y producto final de la portada y los segmentos dentro de la revista digital, en esta misma fase se eligieron el nombre y se delimitó al grupo objetivo.

Por último, en la tercera fase se recopiló toda la información para la realización de la revista y posterior divulgación en los correos electrónicos.

- **Objetivos Específicos:**

Contribuir con la formación e información de los colaboradores de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

- **Sinopsis del Proyecto**

“**Construyendo Futuros con Amor**” es la revista digital de la Institución, la cual será informativa y formativa a nivel interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Distribuida mediante el correo electrónico de los colaboradores de la institución.

Introducción

El informe de comunicación realizado en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, surge como resultado del diagnóstico y la propuesta de la estrategia de comunicación.

El diagnóstico comunicacional evalúa las debilidades y fortalezas existentes en la comunicación interna, que lleva a la planeación de una estrategia comunicacional interna. Este plan de comunicación contiene una estructura detallada para la ejecución de estrategias y acciones acordes para la solución de conflictos o problemas comunicacionales que se detectaron en el diagnóstico.

Este Plan de comunicación constituye una herramienta para la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, principalmente coadyuva a mejorar la comunicación interna de la institución llegando al grupo objetivo, que es el colaborador.

La implementación de una revista digital en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, fortalece la comunicación interna en esta institución.

Justificación

Como resultado de las debilidades de comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, detectadas durante el diagnóstico correspondiente, se tuvo la necesidad de crear una herramienta, como canal de comunicación, que le permita a los colaboradores de la esta institución estar mejor informados.

Para solucionar el problema se crearon estrategias con la única intención de que al ser ejecutadas se cumplan en su totalidad los objetivos que se plantearon y mejorar con ello la comunicación interna.

La implementación de una revista digital, permitirá que los colaboradores se sientan parte integral de la institución, manteniéndoles informados con respecto a actividades y programas que son de beneficio para la niñez y adolescencia a quienes se atiende.

Capítulo I

1. Diagnóstico

Diagnóstico de comunicación interna en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

1.1 Objetivos del diagnóstico

1.1.1 Objetivo general

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia.

1.1.2 Objetivos específicos

- Evaluar los procesos de comunicación interna de la.
- Examinar los canales y herramientas de comunicación que se utilizan en la institución.
- Plantear la utilización de las herramientas digitales, como redes sociales: Facebook, Twitter, Página Web, para mejorar la comunicación interna.

1.2 Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

1.2.1 Ubicación geográfica

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, se encuentra ubicada en la 32 calle 9-34 zona 11, Colonia Las Charcas, antiguo Inaju.

1.2.2 Integración, alianzas estratégicas

El Estado de Guatemala tiene como deber organizarse y proteger a la persona y a la familia, garantizando a los habitantes, la vida, la justicia, la paz y un desarrollo humano y digno.

El Estado de Guatemala reconoce a la niña o niño desde su concepción hasta que cumpla los trece años de edad y a los adolescentes a todas aquellas personas desde los trece hasta los dieciocho años.

Asimismo, el estado promoverá y adoptará todas las medidas necesarias para proteger a la familia, jurídica y socialmente, les garantizará a los padres y tutores el cumplimiento de sus obligaciones como: la libertad, seguridad, integridad personal educación y convivencia familiar y comunitaria de todos los niños y adolescentes.

El Estado buscara en todo momento el Interés Superior del Niño garantía que se aplicara en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y adolescencia, asegurando el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando los vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, tomando siempre en cuenta su opinión en función de su edad y madurez.

En este sentido la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia coadyuva con diversas instituciones para que los derechos de los Niños y Adolescentes no sean violentados y se les brinde una protección y prevención, tiene acuerdos con la SECCATID, SOSEA de la Municipalidad de San José Pínula, Municipalidad de Coatepeque, ONG Esperanza de Vida, Ministerio de Educación, Save the Children, Refugio de la Niñez, Bucknner Guatemala.

Mandato Legal de la Secretaría de Bienestar Social

Art. 51. Constitución Política de la República de Guatemala:

Protección a menores y ancianos. El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la alimentación, salud, educación y seguridad y previsión social.

Art. 53. Constitución Política de la República de Guatemala:

Minusválidos. El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Se declara de interés nacional su atención

médico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad. La ley regulará esta materia y creará los organismos técnicos y ejecutores que sean necesarios.

Art. 56. Constitución Política de la República de Guatemala:

Acciones contra causas de desintegración familiar. Se declara de interés social, las acciones contra el alcoholismo, la drogadicción y otras causas de desintegración familiar.

Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas Numeral IV, Literal C.:

Regionalización: procede una regionalización administrativa basada en una profunda descentralización y desconcentración, cuya configuración refleje criterios económicos, sociales, culturales, lingüísticos y ambientales

Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas Numeral III, Inciso E.:

Uso del Traje: Debe ser respetado y garantizado el derecho constitucional al uso del traje indígena, luchar contra toda discriminación de hecho en el uso del traje indígena.

Acuerdo No. 06-11 del Consejo Nacional para la Reducción de Desastres:

Mejorar la capacidad de coordinación interinstitucional en las áreas afines a la reducción de desastres de su conocimiento y competencia.

Art. 1. Acuerdo Gubernativo 101-2015 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República:

Es un órgano administrativo que formula y ejecuta programas y servicios con cobertura nacional, para la prevención y protección integral de la niñez y adolescencia, apoyando y fortaleciendo a la familia como núcleo de la sociedad, procurando la reinserción y resocialización de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

Art. 19 Literal A. Decreto 09-2009, Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas:

Protocolo interinstitucional para la protección y atención de las víctimas de trata de personas, y violencia sexual.

Art. 19 Literal B. Decreto 09-2009, Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas:

Repatriación de Víctimas de trata tomando en cuenta las opiniones y los deseos de la víctima de no ser repatriada.

Art. 4. Párrafo Primero. Decreto 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia:

Proteger a la familia, jurídica y socialmente, así como garantizarle a los padres y tutores, el cumplimiento de sus obligaciones en lo relativo a la vida, libertad, seguridad, paz, integridad personal, salud, alimentación, educación, cultura, deporte, recreación y convivencia familiar y comunitaria de todos los niños, niñas y adolescentes.

1.2.3 Antecedentes o historia (Tomado de la Memoria de Labores 2017-2018)

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República inició sus actividades el 20 de febrero de 1945, cuando un grupo de señoras a iniciativa de Doña Elisa Martínez de Arévalo, resolvieron fundar una sociedad de carácter privado que se ocupará de amparar a los niños de escasos recursos, velando por su salud y proporcionándoles cuidados, recreación y ayuda material.

El 1 de agosto de 1990, mediante Acuerdo Gubernativo 662-90 se emite el reglamento orgánico, que define dentro de su estructura funcional, las direcciones de Bienestar Infantil, tratamiento y orientación para menores y de asistencia educativa especial, además una unidad administrativa de apoyo.

Corría el año 1997 cuando se ejecuta la reestructuración interna, en congruencia con la política de modernización del Estado impulsada por el gobierno de turno, entrando en vigencia su nuevo reglamento orgánico, contenido en el Acuerdo Gubernativo 4-98.

El 21 de noviembre de 2003 se emitió el Reglamento Orgánico de la Secretaría según Acuerdo Gubernativo Número 752-2003 el cuál fue reformado por el Acuerdo Gubernativo número 698-2005 de fecha 15 de diciembre de 2005.

Posteriormente los servicios se extendieron y con ello se inició un proceso de reestructura funcional de la entidad, lo que definió un nuevo Reglamento Orgánico Interno creado mediante Acuerdo Gubernativo 18-2006.

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República ha evolucionado a través de los años para atender integralmente a la niñez y adolescencia y ser el órgano administrativo que tiene a su cargo formular y ejecutar programas y servicios con cobertura nacional, para la prevención y protección integral de la niñez y adolescencia, apoyando y fortaleciendo a la familia como núcleo de la sociedad, procurando la reinserción y resocialización de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

Para lograr estos propósitos, la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, inició una reestructura técnico administrativa, que inició en el mes de marzo del año 2015 con la aprobación del Acuerdo Gubernativo No.101-2015, que orienta al fortalecimiento de su marco estratégico, operativo y administrativo, considerando el primer paso para alcanzar la anhelada protección integral a la Niñez y la Adolescencia guatemalteca en toda su magnitud.

1.2.4 Departamentos o dependencias (Tomado de la Memoria de Labores 2017-2018)

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, en el marco de la doctrina de protección integral y especial, de acuerdo a la disponibilidad de sus recursos humanos, materiales y financieros desarrollará los programas y servicios necesarios para su funcionamiento.

1.2.4.1 Subsecretaría de Preservación Familiar, Fortalecimiento y Apoyo Comunitario:

- Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes con Discapacidad
- Departamento de Atención a la Niñez y Adolescencia con Discapacidad

- Centro de Educación Especial “Álida España de Arana”
- Centro de Capacitación Ocupacional
- Departamento de Subsidios Familiares
- Dirección de Primera Infancia
- Departamento de Centros de Atención Integral
- Departamento Educando en Familia
- Departamento de Regulación de Centros de Cuidado Infantil Diario

1.2.4.2 Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia:

- Dirección de Protección Especial, Acogimiento Familiar y Residencial
- Departamento de Acogimiento Familiar Temporal
- (Familias Sustitutas).
- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Severa y Profunda.
- Departamento de Protección Especial de Primera Infancia.
- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia Víctima de Violencia Sexual con Enfoque de Género.
- Dirección de Protección Especial Residencial Hogar Seguro Virgen de la Asunción
- Departamento de Protección Especial Contra el Maltrato en todas sus Formas.
- Departamento de Protección a la Niñez y Adolescencia con Capacidades Diferentes Leve y Moderada.
- Departamento de Adolescencia con Atención Especializada.
- Departamento de Vida Independiente
- Dirección de Protección Especial y Atención no Residencial
- Departamento de Atención y Orientación Especializada a Niñez y Adolescencia no Institucionalizada y su Familia.
- Departamento de Atención no Residencial Casa Joven.
- Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada

1.2.4.3 Subsecretaría de Reinserción y Resocialización de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal

- Dirección de Centros Especializados de Privación de Libertad
- Dirección de Medidas Socioeducativas
Centro de Educación Extraescolar y Centro de Capacitación y Formación Integral –CEEX-CCFI-
- Dirección de Operaciones y Logística
- Dirección de Prevención de Terciaria

En lo ejecutivo, el Secretario de Bienestar Social cuenta con órganos de asesoría y de apoyo técnico, órganos de administración, órgano de control interno y órgano de desconcentración, siendo éstos los siguientes:

Órganos de Asesoría y de Apoyo Técnico

- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Comunicación Social
- Dirección de Planificación
- Dirección de Informática
- Unidad de Género

Órganos de Administración

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Financiera
- Dirección Administrativa

Órgano de Control Interno

- Dirección de Auditoría Interna

Órgano de Desconcentración

- Dirección Departamental

1.2.5 Misión de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (Tomado de la Memoria de Labores 2017-2018)

Somos una institución especializada en la atención a la niñez y adolescencia vulnerada y amenazada en sus derechos, mediante programas y servicios de prevención, protección integral, reinserción y resocialización a nivel nacional con equidad e igualdad.

1.2.6 Visión de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (Tomado de la Memoria de Labores 2017-2018)

Ser la entidad líder, sólida y efectiva con cobertura nacional en la ejecución de programas y servicios orientados a prevenir la vulneración y restituir los derechos de la niñez y adolescencia.

1.2.7 Objetivos de la Institución (Tomado de la Memoria de Labores 2017-2018)

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia es la entidad del sector público especializada en materia de atención, prevención, protección y resocialización de la Niñez y Adolescencia guatemalteca vulnerada en sus derechos.

(Según acuerdo interno 101-2015)

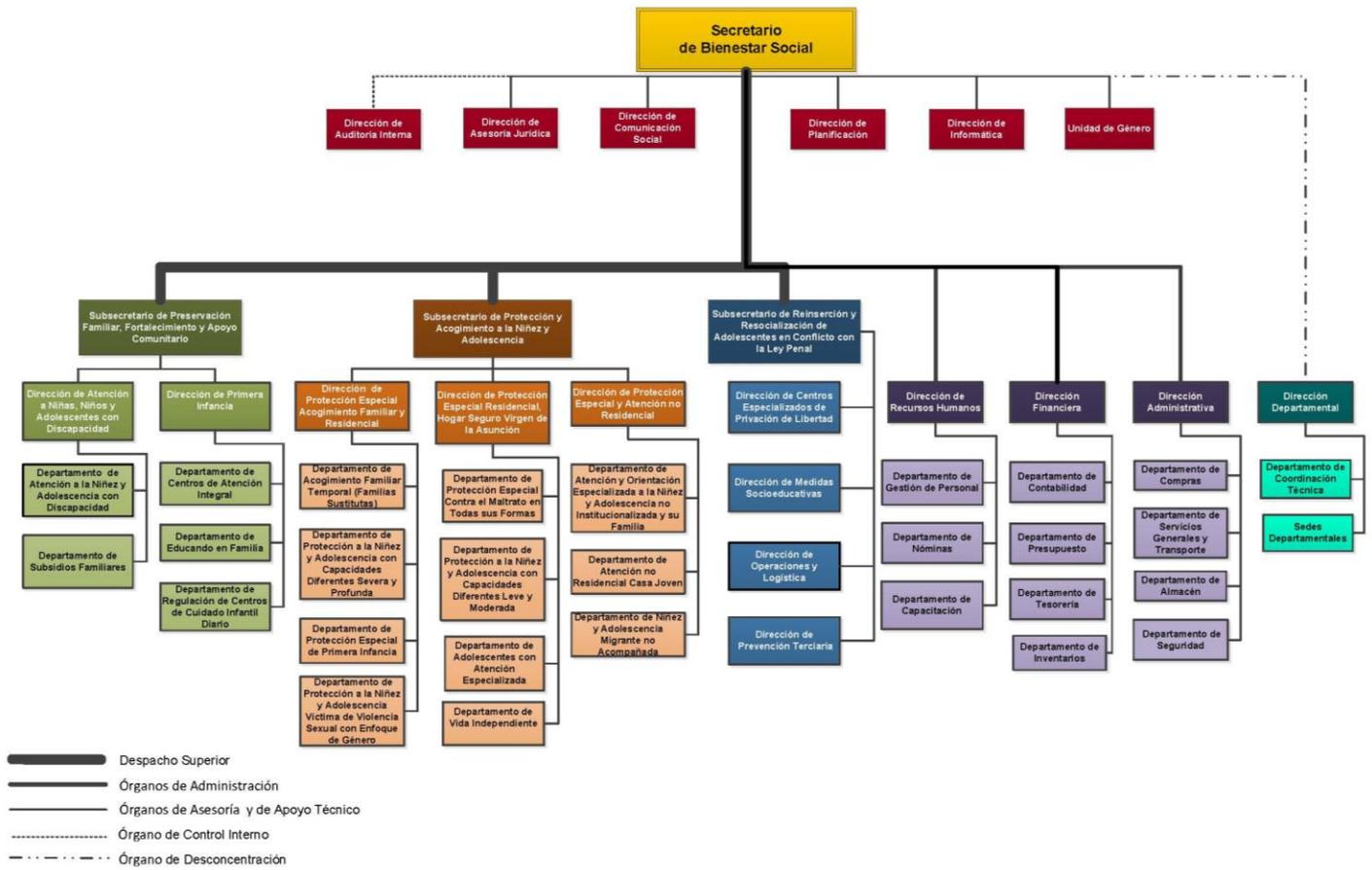
- Asesorar al Presidente de la República en materia de protección integral y especial de la niñez y adolescencia, y en lo relativo a las acciones y programas de fortalecimiento a la familia, a la niñez y adolescencia migrante no acompañada, y a los adolescentes en conflicto con la ley penal, así como a las demás instituciones que lo requieran.
- Promover y desarrollar programas y acciones prioritarias de preservación familiar y apoyo comunitario.
- Promover y desarrollar programas y acciones prioritarias de protección integral y especial de niñez y adolescencia, de conformidad con las leyes de la materia.
- Promover y desarrollar programas y acciones prioritarias de reinserción y resocialización de adolescentes en conflicto con la ley penal.
- Velar porque los procedimientos administrativos que aplica en sus programas, sean
- efectivos para coadyuvar al goce de los derechos de la niñez y adolescencia atendida.

- Impulsar y desarrollar actividades de investigación, con el propósito de detectar problemas en materia de amenazas o violaciones a los derechos humanos de la niñez y adolescencia y que ameriten de protección especial del Estado, para promover su difusión y discusión.
- Promover iniciativas de ley, normas y reglamentos necesarios para la protección integral y especial de la niñez y de la adolescencia.
- Propiciar la participación de la comunidad en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos.
- Gestionar la cooperación técnica y/o financiera nacional o internacional, que coadyuve al desarrollo de los programas y proyectos de la Secretaría.
- Administrar de manera eficiente el patrimonio del Estado adscrito a la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.
- Acreditar y supervisar a las entidades privadas que presten servicios de cuidado infantil diario.
- Desarrollar otras funciones específicas que sean inherentes a su naturaleza.

1.2.8 Público Objetivo

Niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, Adolescentes propensos a integrar una pandilla, grupos familiares para el fortalecimiento de la unión familiar.

1.2.9 Organigrama



Fuente: Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

1.3 Metodología

1.3.1 Descripción del método

En toda investigación es necesaria una serie de pasos para concluir en un resultado, para ello se utiliza el método, el cual se define como el procedimiento para alcanzar un objetivo.

El método para la obtención del conocimiento denominado científico es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de la verdad de ciertos enunciados. El vocablo método, proviene de las raíces: *meth*, que significa meta y, *odos*, que significa vía. Por tanto, el método es la vía para llegar a la meta 15. (Behar, 2008, p. 34).

- Camino para alcanzar un objetivo
- La manera de ordenar una actividad para lograr un fin

El diagnóstico que se presenta a continuación se ha desarrollado por medio del Método Descriptivo cualitativo, “Este estudio descriptivo busca pormenorizar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Danhke, 1989). “Como su nombre lo indica, estos estudios describen y cuantifican un hecho o fenómeno. Es decir, relata una situación lo más específico posible, exponiendo sus propiedades o características, dimensiones, formas y relaciones observables” (Piloña, 2008, p. 11).

Este tipo de investigación se caracteriza porque va de lo particular a lo general, considerando a un fenómeno como todo, abarca un estudio en pequeña escala y se interactúa con el objeto de estudio. La investigación cualitativa hace un registro narrativo de los fenómenos haciendo uso de técnicas como la entrevista no estructurada y la observación participante¹

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

El Diccionario Filosófico Rossental mencionado por Tecla y Garza, explica que la definición de Técnica de Investigación es el “Conjunto de mecanismos y de máquinas, así también de sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar, y transmitir energía y datos. Todo ello creado con vistas a la producción, a la investigación, etc.”. Es el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de la investigación. “Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para comprobar o refutar una hipótesis”. (Piloña, 2005, p. 53).

- **Observación**

Observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia y registra mental, gráfica y descriptivamente éste para su análisis posterior; también se dice que es: acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo. (Piloña, 2005, p 79)

En esta observación realizada en la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, se estableció que el equipo de Comunicación Social tiene su principal fortaleza en las publicaciones gráficas de las actividades de las direcciones, programas y autoridades, para el cumplimiento de su fin, que es informar. También tienen una relación directa con las Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube). Estos medios son grandes herramientas de comunicación que dan apoyo, en la divulgación de la información respecto a las actividades que transmiten de la Institución Gubernativa, sin embargo, la información no es recibida por el colaborador de la institución gubernamental. (Ver ficha de observación en anexos)

- **Entrevista:**

La entrevista es el “Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objetivo de obtener información fidedigna y confiable, sobre todo algún aspecto del fenómeno que se estudia”. (Piloña. G 2005, p.__). Es utilizada en la metodología para alcanzar los objetivos del diagnóstico, fue de mucha importancia realizarla, ya que se buscaba recolectar toda la información posible que permitiera describir los hechos.

En cuanto a clasificación, la entrevista puede ser estructurada y libre. La usada en este diagnóstico, fue la estructurada, se utilizó la entrevista estructurada o dirigida a la directora de Comunicación Social Licenciada Pamela Motta, pues con base en los aspectos recolectados surgieron nuevas interrogantes que las personas de varias direcciones y unidades resolvieron. Para el efecto se realizaron una serie de preguntas.

Se entrevistó a la Licenciada Pamela Motta, Directora de Comunicación Social, con el fin de obtener información respecto a la comunicación interna sus canales y medios de comunicación que se utilizan para socializar distinta información a los colaboradores y colaboradoras de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República de Guatemala.

Se realizaron entrevistas con los colaboradores Internos de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, sobre los medios y canales con los cuales les gustaría recibir información de actividades que se realizan los funcionarios y la temporalidad con la que les gustaría recibir esta información (Ver transcripción de entrevistas en anexo).

1.3.3 Cronograma del diagnóstico

ACTIVIDADES	ENERO					FEBRERO				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Primera reunión propedéutico			■							
Consulta de libros y tesis				■						
Observación					■					
Entrevista								■		
Primera revisión del diagnóstico								■		
Segunda Reunión del diagnóstico								■		
Tercer reunión con los asesores de noticias								■		
Recopilación de información									■	
Entrega del diagnóstico									■	

Fuente: Elaboración propia

1.4 Recopilación de datos

1.4.1 Ficha de la entrevista

FICHA DE LA ENTREVISTA	
Entrevistado	Licenciada Pamela Motta
Cargo	Directora de Comunicación Social
Fecha de la entrevista	13 de febrero
Entrevistador	Jorge Miguel Ávila Arriaga
Hora de la entrevista	10:00 am
Duración de la entrevista	15 minutos
Tipo de entrevista	Estructurada
Objetivos de la entrevista	Recopilar información sobre la comunicación interna dentro de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Comunicacional

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE LA ENTREVISTA	
Entrevistado	Colaboradores de la Institución
Cargo	Colaborador
Entrevistador	Jorge Miguel Ávila Arriaga
Fecha de la entrevista	13 de febrero
Hora de la entrevista	No definido
Duración de la entrevista	10 a 15 minutos
Tipo de entrevista	Estructurada
Objetivos de la entrevista	Recopilar información sobre la comunicación interna dentro de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República. Comunicacional

Fuente: Elaboración propia

1.4.2 Resultados de la entrevista

Entrevista No. 1

Esta entrevista tuvo como finalidad recabar información y así elaborar una serie de preguntas para los colaboradores de la institución y determinar cuáles son sus necesidades de comunicación. La entrevista a la Licenciada Pamela Motta, indica que las publicaciones de las actividades se dan a conocer mediante las redes sociales, misma que no llegan a los colaboradores de la institución. El personal que está bajo su cargo no está capacitado lo que implica una debilidad en el proceso de comunicación interna.

Entrevista No. 2

La entrevista realizada a un colaborador del área administrativa, Juan Carlos Aldana, muestra una debilidad en el sentido de que se informan de las actividades a través de un boletín, no tiene acceso a las redes sociales y le gustaría recibir una revista mensual, en forma digital para estar mejor informado.

Entrevista No. 3

En el departamento de Auditoría Interna se entrevistó a la licenciada Vicenta Archila, quien también informó que no posee acceso a las redes sociales, por lo que preferiría una revista digital recibida por correo electrónico.

Entrevista No. 4

En la Unidad de Género, se entrevistó a Lizeth Galicia, quien indicó que se entera de las actividades a través de compañeros, de igual forma las redes sociales se encuentran bloqueadas y no posee acceso a las mismas, afirmó que le gustaría recibir información a través de una revista digital.

Entrevista No. 5

En la dirección de primera infancia, América Salguero, indicó que no se entera de las actividades que se desarrollan, porque no tiene acceso a redes sociales, indicando que el Departamento de Comunicación Social se limita únicamente a comunicar a través de las mismas redes. Además, opina que la revista digital mensual sería un recurso adecuado para mantener informado al personal de la institución.

Entrevista No. 6

Walfred Osorio, del área de comunicación social, indicó que si conocía cuales eran los canales de información por los cuales se informaba al personal de la institución, y vio factible una revista digital enviada por correo electrónico, puesto que los colaboradores tiene restringido el uso de las redes sociales para informarse de las actividades de la institución.

1.4.3 Tabla Comparativa

Preguntas	Puntos de Encuentro	Disensos
¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República?	La mayoría concuerdan en que no conocen las formas de comunicación	Solo 2 personas conocen las formas de comunicación de la institución.
¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?	Todos coinciden en no enterarse de las actividades.	
¿Con que frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?	La mayoría visita una vez por semana la página web	
¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés?	Para los colaboradores no es importante las publicaciones en página web	
¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada de La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?	La gran mayoría si desean recibir la revista mensual	
¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social?	La mayoría de entrevistados prefieren mensualmente informarse de los temas de interés de la Secretaría de Bienestar Social.	
¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital?	Todos consideran que es la mejor forma de mantener informado a los colaboradores de la institución.	
¿Le gustaría recibir una revista digital a través del correo electrónico?	Todos los colaboradores se mostraron anuentes a recibir la revista por correo electrónico	

Fuente: Elaboración propia (anexo transcripción de las entrevistas)

1.5 Radiografía de la institución

1.5.1 FODA

Fortalezas

- La dirección de Comunicación Social cuenta con el personal idóneo y perfil adecuado para cada uno de los puestos.
- Se dispone de recurso humano especializado en el tema de comunicación.
- Las autoridades están involucradas en la ejecución de los proyectos.
- Redes sociales activas.

Oportunidades

- Se tiene un acercamiento al público en general.
- Se da a conocer las actividades que realizan las autoridades programas y direcciones.

Debilidades

- Los medios de comunicación no son adecuados para compartir información.
- Canales inadecuados para transmitir la información.
- Falta de capacitación al personal.
- Falta de identificación con la institución.

Amenazas

- Los colaboradores no se informan correctamente.
- Falta de credibilidad por parte de los colaboradores

Capítulo II

2. Plan de Comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

2.1 Antecedentes Comunicacionales.

Actualmente la Dirección de Comunicación Social, es la encargada de diseñar y publicar todo el material gráfico y multimedia de las actividades que se realizan en los distintos programas de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, así como las reuniones o actividades en las que participan las autoridades de la institución.

Tras haber realizado el diagnóstico de Comunicación y obtener los resultados de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del FODA, se detectó que no se cuenta con una estrategia de comunicación interna, además, se logró determinar que es de suma importancia elaborar un Plan de Comunicación, el cual permita a la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, mejorar los procesos comunicativos internos mediante una comunicación efectiva que permita divulgar información asertiva hacia los colaboradores de la institución.

2.2 Objetivos de la comunicación

2.2.1 Objetivo General

Diseñar una Revista Digital, para la Dirección de Comunicación Social, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Crear una revista digital para los colaboradores de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República para reforzar la comunicación interna.
- Utilización del correo electrónico institucional, para divulgar la revista digital.
- Promover la identidad institucional entre los colaboradores, fortaleciendo valores y principios en la Secretaría de Bienestar Social

Los objetivos se plantearon teniendo en consideración que estos deben ser concretos, medibles, alcanzables y realistas.

2.3. Público objetivo

Geográficos

Región	32 calle 9-34 zona 11 Las Charcas
--------	-----------------------------------

Demográficos

Colaboradores	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República
Edad	18 a 70 años
Género	Ambos sexos
Clase social	Media baja, media y alta
Escolaridad	Profesionales, estudiantes universitarios y título a nivel medio
Ocupación	Colaboradores y estudiantes de la institución

Psicológicos

Creencia religiosa	Católicos, evangélicos
Estilos de vida	Estudios, deportes, familia, viajes, vacaciones, político, legal

2.4 Mensaje

La institución no cuenta con mensaje institucional, por lo tanto se realizó la propuesta de mensaje.

El mensaje a transmitir es:

“Construyendo futuros con amor”

Inspirador educativo y concientizador; que el grupo objetivo se sienta motivado a leer la revista, que se cree un compromiso de valores y responsabilidades por ser un colaborador de la institución y recuerde que trabaja por la niñez y adolescencia desprotegida e institucionalizada que la institución atiende. Esta revista tiene como objetivo informar sobre temas de actividades y temas noticiosos que se generan constantemente.

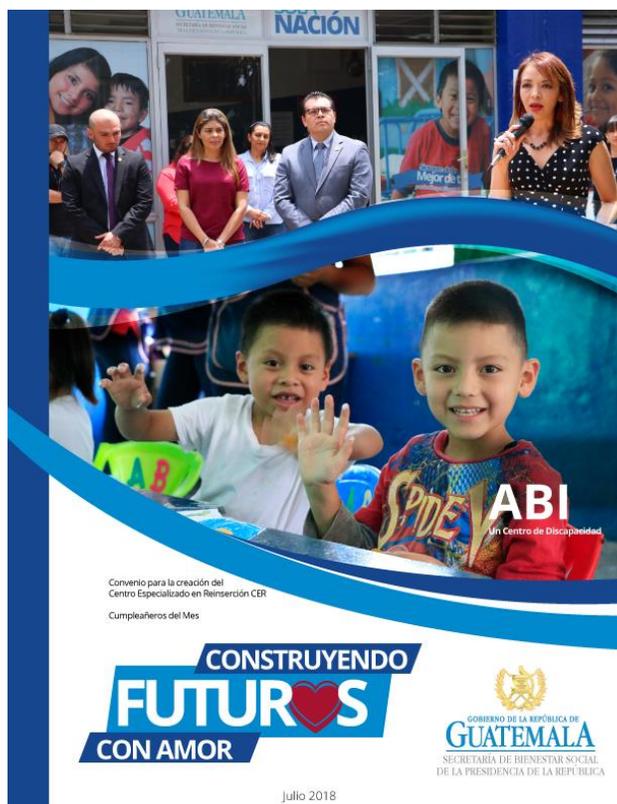
2.5 Estrategia y acciones

Creación de una revista digital que será distribuida internamente y a la vez servirá para reforzar el conocimiento del colaborador acerca del que hacer de la institución.

Acción 1	
¿A qué estrategia responde?	Diagnóstico de comunicación interna de la institución
Problema	Canales de comunicación no adecuados para el traslado de información
Producto	Desarrollar una estrategia para fortalecer la comunicación interna
Objetivo Comunicacional	Informativo
Tipo de mensaje	Deductivo: Detectar si se cuenta con herramientas de comunicación interna, adecuadas.
Público objetivo	Colaboradores de la institución
Medios de difusión	Digital

Acción 1	
¿A qué estrategia responde?	Elaborar diseño de portada de la revista digital
Problema	No se cuenta con un medio de comunicación interna adecuado
Producto	Revista digital
Objetivo Comunicacional	Informativo
Tipo de mensaje	Inductivo: brinda información de las actividades de la institución
Público objetivo	Colaboradores de la institución
Medios de difusión	Digital

Acción 1	
¿A qué estrategia responde?	Elaborar una Revista Digital
Problema	Fortalecer la comunicación interna de la institución
Producto	Revista digital
Objetivo Comunicacional	Informativo
Tipo de mensaje	Inductivo: brindar información de las actividades de la institución
Público objetivo	Colaboradores de la institución
Medios de difusión	Digital



Portada de la Revista Digital

Diseños realizados por el epesista Jorge Miguel Avila Arriaga para la Revista Digital

La comunicación interna está dirigida al personal interno, es decir a los colaboradores, creando nuevas propuestas a las necesidades de la institución en mantener motivados e informados a todos sus colaboradores.

Basado en el resultado de la investigación realizada con anterioridad, se planteó la necesidad de fortalecer la comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Con las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas, se observó las debilidades en la comunicación interna.

En el caso de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, los colaboradores, necesitan estar más informados respecto a las actividades que se realizan dentro y fuera de la institución.

Cabe mencionar, que la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República cuenta con las plataformas digitales, (Facebook, twitter y correo electrónico) estas herramientas son de suma importancia al momento de presentar información relevante y oportuna hacia todos los colaboradores de la institución.

En este sentido, el plan de comunicación se enfoca en diseñar y crear una revista digital además de implementar diferentes secciones y la realización de entrevistas con temas de interés y de actualidad. Esta revista se distribuirá de forma mensual a través de las plataformas virtuales que la institución ya posee, en esta fase se pondrá en práctica el plan de comunicación.

Con estas acciones se concreta lo que se ha venido planteando con anterioridad.

Las características de la revista serán las siguientes:

La portada y contra portada serán presentadas en forma temática esto dependiendo el mes en el cual se divulgue la revista, contará con una sección de conozcamos la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, el colaborador del mes, historias que inspiran, consejos prácticos, columna de opinión (invitados), reportero en acción.

Capítulo III

3. Informe de ejecución

3.1 Proyecto desarrollado

Plan de Comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

3.1.1 Financiamiento

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República el recurso económico de la institución fueron los servicios profesionales en asesoría de comunicación y dado que en la Dirección de Comunicación Social existe el personal para la elaboración de la revista, solo se delegaron las funciones a los colaboradores.

Financiamiento	Monto
Institución	Q17,750
Epesista	Q12,010
Total Q29,760	

Fuente: elaboración propia

3.1.2 Presupuesto ejecutado

Se requirió un desembolso económico de Q2,010 por parte del epesista para la impresión y autorización de la revista, por ser de formato digital no requiere gastos económicos, no obstante, se realizó el presupuesto que representa a la institución el personal profesional designado a la diagramación de la revista digital para totalizar un monto de ejecución de Q29,760.

Presupuesto				
Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
1	Servicio profesional y asesoría en comunicación	Q15,000	Q15,000	Institución
1	Diseño y diagramación de la revista digital	Q10,000	Q10,000	Epesista
1	Fotógrafo	Q2,750	Q2,750	Institución
2	Impresión de dos ejemplares de la revista full color	Q1,000	Q2,000	Epesista
2	CD	Q5	Q10.00	Epesista

3.1.3 Beneficiarios

Con la implementación de este plan de comunicación se mejoró la comunicación interna a los más de 500 colaboradores de la institución, logrando que los mismos se mantengan informados de las actividades de las autoridades, así como actividades propias de la institución.

3.1.4 Recursos humanos

Para que este proyecto se lleve a cabo es de suma importancia contar con todo el apoyo del equipo humano de la dirección de comunicación social, por lo tanto a continuación se describen los puestos claves y necesarios para la implementación de la revista.

Personal	Puesto	Actividad
José López	Diseñador	Elaboración de la retícula establecida por epesista
Nadia Cabrera	Fotógrafa	Toma de fotografías de todas las actividades.
Walfred Osorio	Redes Sociales	Divulgación de la revista “Construyendo Futuros Con Amor”
Vivian Church	Asistente	Distribución de la Revista digital a través de la base de correos electrónicos que tiene la Dirección de Comunicación Social

Fuente: elaboración propia

3.1.5 Área geográfica

Instalaciones de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, ubicada en la 32 calle 9-34 zona 11, Las Charcas y a las 22 Sedes Departamentales.

3.2 Estrategia y Acciones desarrolladas

Durante las 300 horas del Ejercicio Profesional Supervisado, se investigó y se redactó notas así como las acciones de las autoridades, dando como único resultado las notas informativas de la institución.

Se diseñó y diagramó una revista digital para el fortalecimiento de la comunicación interna en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Esta revista digital está conformada por 30 páginas, contando la portada y contra portada, con numeración en ambos lados quedando dividida en las siguientes secciones.

- Portada
- Contenido
- Saludos autoridad
- Nuestra historia
- Nuestra organización
- Nuestra cobertura
- Noticias
- Pluma invitada
- Conociendo la SBS (se darán a conocer los programas que tiene la institución)
- Para recordar (Fechas importantes, ejemplo, aniversario y el día del colaborador)
- Colaborador del mes
- Historias que inspiran
- Consejos prácticos
- Juntos avanzamos (se plasmara en forma escueta los avances, logros y éxitos los diferentes programas que tiene la institución)
- Cumpleañeros del mes
- Contra portada

Acciones:

- Elaboración del arte revista digital “Construyendo futuros con amor”
- Selección de portada
- Selección de contenido
- Recopilación de material informativo y gráfico
- Impresión de la revista digital
- Entregada y presentación a la directora de comunicación social

3.3 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MAYO					JUNIO					JULIO				
SEMANA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Redacción de notas informativas de sección	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
Cobertura de actividades	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
Presentación de la revista											■	■			
Rediseño de las secciones											■	■			
Primera revisión											■	■			
Segunda revisión											■	■			
Entrega de la fase final del proyecto													■	■	
Ejecución del plan		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: elaboración propia

3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores cualitativos
Inexistencia de una revista digital	Se elaboraron encuestas para la encargada de la Dirección de Comunicación Social y entre colaboradores de la Institución, quienes indicaron que no se cuenta con una revista digital.	Esto muestra una debilidad en la comunicación interna de esta institución
Elaboración de la revista digital “Construyendo futuros con amor” Objetivo: crear un plan de comunicación interna que permitirá a los colaboradores estar informados.	Se entregaron 2 ejemplares impresos, así como un archivo digital PDF en alta resolución para la futura divulgación. Comunicación más completa involucración en conjunto de actores principales y beneficiarios	Con la creación de esta revista se mantendrá el colaborador informado de las actividades que realizan las autoridades y se reforzaran los valores de la institución.
Divulgación de la Revista Digital por medio de correo electrónico	Por esta vía, la revista llegará a los colaboradores en la institución en las oficinas centrales y las 22 sedes departamentales.	De esta forma se fortalece la comunicación interna entre las autoridades y los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- Se estableció que en La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, los colaboradores desconocen la misión, visión y objetivos de la institución por lo tanto la revista es formativa para los colaboradores.
- A partir de la implementación de esta revista digital, los colaboradores estarán constantemente empoderados sobre los valores de la institución y en constante formación.
- Se considera de vital importancia la promoción de los avances y las actividades que se realizan en la institución, así como las noticias de interés que la SBS genera.
- La revista constituye una herramienta informativa y formativa, de suma importancia en la institución, por tal motivo se requiere ser presentada como un medio de comunicación, que cree un vínculo entre el lector y la institución.

Recomendaciones

- Realizar reuniones cada 15 días con los miembros de la Dirección de Comunicación Social, y establecer el material a ser divulgado.
- Establecer una agenda de actividades y seguimiento para cada uno de los involucrados en la revista.
- Realizar un seguimiento a las necesidades que puedan presentar los colaboradores al momento de recibir la revista por correo electrónico.
- Establecer rutas de actualización con la Unidad de Sistemas y la Dirección de Recursos Humanos para el personal de nuevo ingreso y así puedan recibir la revista.
- Se recomienda que de ningún modo se pierda el contacto con los beneficiarios de la revista digital.
- Estimar los gastos para la posible impresión y distribución de la revista en forma física.
- Que se respete la cantidad de hojas establecidas para no generar distracción en los usuarios.

Glosario

Término	Definición
Bibliografía:	1. f. Relación o catálogo de libros o escritos referentes a una materia determinada. 2. f. Relación de textos, procedentes de diversos soportes, utilizados como fuente documental.
Boletín:	1. m. Publicación destinada a tratar de asuntos científicos, artísticos, históricos o literarios, generalmente editada por alguna corporación. 2. m. Periódico que contiene disposiciones oficiales.
Capacitación:	Acción de capacitar.
Cartelera:	f. Armazón con superficie adecuada para fijar los carteles o anuncios públicos.
Coadyuvar:	Contribuir o ayudar a que algo se realice.
Colaborador:	Persona que está siempre dispuesta a colaborar con otros. 2. Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
Comunicación:	Acción de comunicar o comunicarse.
Constitución:	f. Ley fundamental de un Estado, con rango superior al resto de las leyes, que define el régimen de los derechos y libertades de los ciudadanos y delimita los poderes e instituciones de la organización política.
Cualitativa:	De la cualidad o relacionado con ella.
Cuantitativo:	De la cantidad o relacionado con ella.
Descentralización:	Acción de descentralizar.
Desconcentración:	Reparto de poderes o responsabilidades que se concentran en una persona u organismo.
Descriptivo:	Que describe o sirve para describir.
Diagnóstico:	De la diagnosis o relacionado con ella. Que sirve para reconocer.
Divulgar:	Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.
Doctrina:	Conjunto de ideas, enseñanzas o principios básicos definidos por un movimiento religioso, ideológico, político etc.

Término	Definición
E-grafía:	Se refiere a las direcciones de las páginas web que se consultan al momento de efectuar un trabajo de investigación.
Estado:	Comunidad social con una organización política común y un territorio y órganos de gobierno propios que es soberana e independiente políticamente de otras comunidades.
Estrategia:	Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.
FODA:	Es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas,
Fortalecimiento:	Acción de fortalecer o fortalecerse.
Información:	Noticia o dato que informa acerca de algo.
Interés:	Valor o utilidad que en sí tiene una cosa.
Interinstitucional:	De la relación entre instituciones, o que está relacionado con ella.
Limitación:	Acción de establecer o fijar los límites de algo.
Método:	Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado
Planeación:	Consiste en elaborar un plan.
Portada:	Primera página de un libro, en que se pone el título completo, el nombre del autor y, a menudo, el pie de imprenta.
Promoción:	Acción de promocionar a una persona, un producto, un servicio, etc.
Repatriación:	Es el proceso y el resultado de repatriar. Que alguien o algo regrese a su patria.
Vulneración:	Acción de vulnerar.

Fuente: Diccionario de la Lengua Española, 23ª edición (2017)

Referencias

Behar Rivero, Daniel Salomón. (2008). Metodología de la Investigación. Editorial Shalom. Tucumán, Argentina. P. 94.

Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. 2005. Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Guatemala. Cimgra. P. 281.

Secretaría de Bienestar Social. (2018). *Memoria de Labores 2016-2017* Guatemala: Guatemala

E-grafías

Portal de la Secretaría de Bienestar Social www.sbs.gob.gt

Diccionario de la Lengua Española –DLE– (2017). 23ª edición. Real Academia Española.

Disponible en: <http://dle.rae.es>

Portal de Relaciones Públicas Técnicas de Investigación

Disponible en: <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Recuperado en: enero 2018

Anexos

Anexo A

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista a la Licenciada Pamela María Motta Bonilla

¿Qué es la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?

Es un instituto que vela por los derechos de la niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, dedicada a protegerlos en procesos que un Juez competente, también se encarga de reinsertar a los jóvenes en conflicto con la ley penal de una forma más productiva.

¿Cómo se organizan internamente?

La organización interna es larga con una cadena de mando, que viene desde la máxima autoridad hasta las tres subsecretarías.

¿Cómo se da a conocer la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, que métodos o herramientas comunicacionales utilizan?

Como la Secretaría se da a conocer es por medio de las redes sociales, que nos permiten llegar a más gente, compartimos información de las actividades de la institución y autoridades, los medios que usamos para divulgar la información son videos de un minuto y boletines.

¿Cuál es el presupuesto real con el que cuenta el área de comunicación?

El presupuesto del departamento es alrededor de unos 100 mil quetzales, este presupuesto lo acaban de reasignar.

¿Cuáles considera que son las mayores fortalezas y debilidades de la institución a nivel interno?

Una de las fortalezas es que en la dirección de comunicación social se cuenta con personal altamente calificado idóneo para ocupar los puestos, disponemos de suficiente personal para

cubrir las actividades que se requerían, la mayor debilidad con la que cuenta el personal es que no se capacita constantemente, y el personal no se siente identificado con la institución.

¿Cuáles con los objetivos primordiales de comunicación?

Los objetivos primordiales de la comunicación son mantener informado a los colaboradores y al público en general.

¿Qué canales y medios usan para informar a los colaboradores?

Los canales más utilizados para divulgar la información son Facebook, twitter y página web, puesto que estos son las redes sociales más usadas y con mayor aceptación para el público.

¿El personal a su cargo es capacitado constantemente?

Lastimosamente el personal bajo mi cargo no es capacitado constantemente, se buscan los mecanismos para su capacitación, pero debido a temas burocráticos estos no se realizan.

¿Tienen una base de datos de los correos electrónicos?

Una base de datos de correos electrónicos si existe, sin embargo, no se comparte nada a través de ese canal de información.

¿Cómo maneja la comunicación interna?

No tenemos una comunicación interna, todo se maneja por redes sociales y los colaboradores son los que buscan la información en las mismas.

¿Cuántas personas están a su cargo?

Las personas que están a mi cargo son ocho personas, cada una dedicada a sus funciones específicas para las que fueron contratadas.

Entrevista No. 1 Juan Carlos Aldana

1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República? - NO

2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - De las actividades nos enteramos a veces por boletines que publican en las carteleras que tienen, la página web de la institución casi no la revisamos por lo ocupado que nos mantenemos, no le podría decir si son de mi interés, como le repito casi no visito la página web de la institución.

3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Casi no la revisamos, por mantenernos muy ocupados.

4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés? - No supo responder

5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Por correo electrónico, las redes sociales la tenemos bloqueadas en las computadoras de la institución.

6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social? - Si empezaran a enviar información me gustaría que fuera mensual así no recibimos noticia vieja.

7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital? - Si de forma digital me gustaría recibir información para poder leerla rapidito.

8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico? - Considero que una revista sería una bonita forma de mantener informado a los colaboradores.

Entrevista No.2 Edgar López

1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República? - NO

2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Pues la verdad no de las actividades que realizan no, nos enteramos porque acá todo lo tenemos restringido, entonces es muy complicado que nos informemos de algo.

3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - página web la consulto una vez a la semana.

4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés? - Rara vez encuentro alguna noticia que me guste, por lo general solo veo los titulares.

5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - La información me gustaría recibirla por correo electrónico, porque sería la única forma en que podría ver noticias porque todo está bloqueado acá en la institución.

6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social? - Si van a enviar información me gustaría que fuera mensual, casi no tengo tiempo para ponerme a leer.

7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital? - La información me gustaría más recibirla de forma digital, en papel no.

8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico? - Una revista digital la veo muy bien.

Entrevista No.3 Vicenta Archila

1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República? - NO

2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Realmente no me entero usted, comunicación social no hace publicaciones para informarnos respecto a que es lo que pasa en la institución.

3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - La página web la visito unas dos veces por semana, no publican información con mucha frecuencia

4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés? - NO

5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada del la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Me gustaría recibir información a través del correo electrónico porque todas las redes sociales acá están bloqueadas y por medio ese medio me podría estar informando.

6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social? - La información me gustaría quincenal, pasado un mes las noticias pierden validez.

7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital? - La revista electrónica sería de mucho beneficio así en un solo medio me podría informar acerca de todo lo que acontece en la institución.

8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico? - El correo electrónico me parece fantástico, ya que todas las redes sociales están bloqueadas.

Entrevista No.4 Lizeth Galicia

1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República? - NO

2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - A través de compañeros que me informan o me comentan acerca de actividades que se dan en la institución.

3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - La página web casi no la visito, la visitare una vez por semana.

4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés? - La verdad los temas tratados en la página web casi no son de mi importancia.

5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada del la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - El correo electrónico, porque todas las páginas de redes sociales se encuentran bloqueadas.

6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social? - La información me gustaría recibirla mensualmente.

7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital? - Una revista digital me parece una buena idea, solo que no la vayan a publicar en las redes sociales, porque creo que todos los trabajadores no tenemos acceso a las redes.

8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico? - El correo electrónico es muy buena idea, con anterioridad comunicación social envía boletines y ahora no lo hacen.

Entrevista No.5 América Salguero

1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República? - SI

2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Realmente no, nos enteramos de las actividades, porque comunicación social se limita únicamente a realizar publicaciones a través de las redes sociales las cuales tenemos bloqueadas acá.

3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - La página web la consulto una vez a la semana para ver si hubo actividades.

4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés? - Por supuesto los temas tratados en la página web son de mi interés.

5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada del la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - El correo electrónico me parece una herramienta muy buena para mantener al trabajador informado.

6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social? - La información si me gustaría que fuera mensual.

7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital? - Una revista digital, sería una bonita forma de mantener al colaborador bien informado.

8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico? Si por supuesto que por correo electrónico, las redes sociales de nada serviría ya que las tenemos bloqueadas.

Entrevista No.6 Walfred Osorio

- 1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República? - SI

- 2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? A través de las redes sociales, en donde publicamos las actividades que se cubren.

- 3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - Dos veces a la semana

- 4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés? - Si, son de mi interés

- 5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada del la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia? - A través de todos los canales.

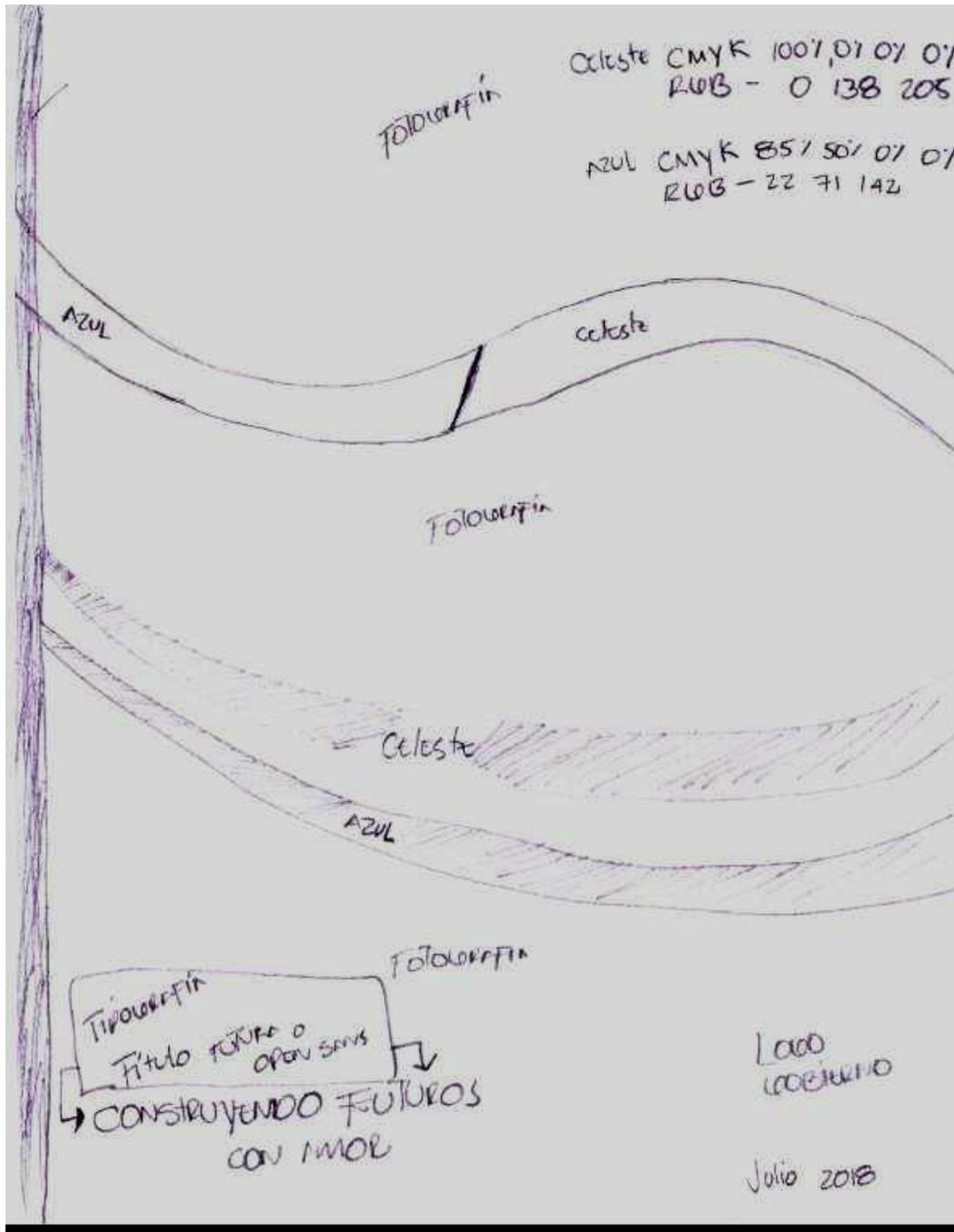
- 6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social? - La información me gustaría que fuese quincenal.

- 7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital? - Una revista sería lo mejor, ya que tenemos boletines informativos y capsulas noticiosas en YouTube.

- 8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico? - Por supuesto que por correo electrónico está bien, y para los trabajadores de la institución también ya que ellos solo tienen acceso a su correo institucional.

Anexo B

Bocetos de la propuesta de la revista digital.

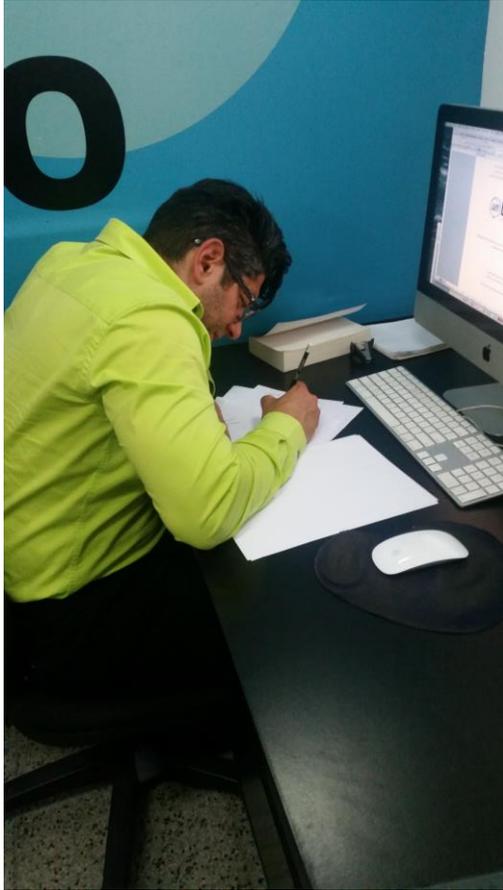


Portadas mes de julio 2018

Contenido de la revista índice, autoridades segmento de noticias, pluma invitada, conozcamos la SBS, colaborador del mes, historias que inspiran, consejo práctico

- 2 índice
- 3 autoridades
- 4-9 noticias
- 10 pluma invitada
- 11 conozcamos SBS
- 12 colaborador del mes
- 13 historias que inspiran
- 14 consejo práctico

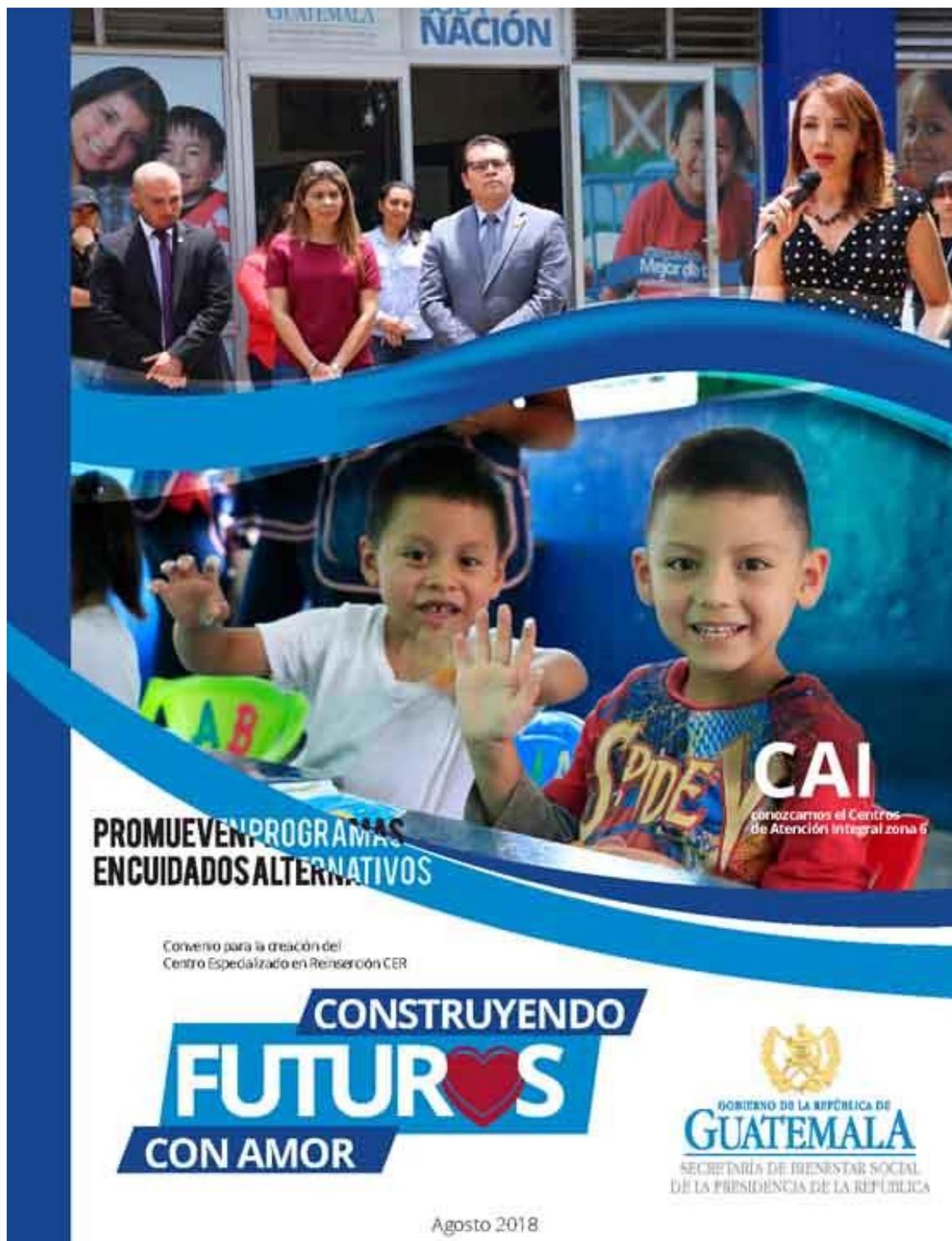
LOGO
GOBIERNO



Proceso de realización de los bocetos para la revista digital

Anexo C

Revista



**PROMUEVEN PROGRAMAS
ENCUIDADOS ALTERNATIVOS**

Convenio para la creación del
Centro Especializado en Reinserción CER

**CONSTRUYENDO
FUTUROS
CON AMOR**

CAI
conozcamos el Centro
de Atención Integral zona 6

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Agosto 2018

Portada de la Revista Digital

Secretaría de Bienestar Social
de la Presidencia de la República

32 calle 9-34 zona 11, Las Charcas, Guatemala

Contraportada de la Revista Digital



CONSTRUYENDO
FUTUROS 
CON AMOR

EPS
 SERVICIOS
 El presente trabajo, se constituye en el proceso que permitió reconstruir
 intelectualmente los resultados obtenidos durante el desarrollo del Ejercicio
 Profesional Supervisado EPS, en la Secretaría de Bienestar Social de la
 Presidencia de República.
 Por parte del epesista Jorge Miguel Avila Arriaga, carné 200722441



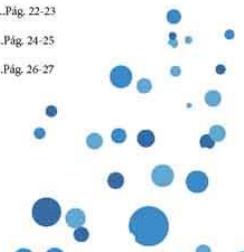
SomosSBS



SomosSBS

CONTENIDO

Contenido.....	Pág. 2
Saludo.....	Pág. 4-5
Nuestra historia.....	Pág. 6-7
Nuestra Organización.....	Pág. 8
Nuestra cobertura.....	Pág. 9
Noticias.....	Pág. 10-13
Pluma invitada.....	Pág. 14
ABI.....	Pág. 15-16
Para recordar.....	Pág. 17
Colaborador del MES.....	Pág. 18-19
Historias que inspiran.....	Pág. 20-21
Consejos prácticos.....	Pág. 22-23
Juntos avanzamos.....	Pág. 24-25
Cumpleañeros del MES.....	Pág. 26-27



Diseños realizados por el epesista Jorge Miguel Avila Arriaga



SALUDO

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, es la institución gubernamental responsable de garantizar la protección, acogimiento, preservación, fortalecimiento y resocialización de la niñez y adolescencia que han sido vulnerados en sus derechos; velando como ente rector por el cumplimiento de los servicios esenciales de protección especial de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos.

Como estrategia institucional se trabaja en la desconcentración y ampliación de los servicios esenciales de protección especial de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos, interactuando con diversas entidades a efecto de realizar la gestión institucional en favor de la niñez y adolescencia de Guatemala.

Teniendo como finalidad coadyuvar en la protección integral y especial de la niñez y adolescencia en su entorno familiar, en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia se desarrollan una serie de programas, proyectos, actividades y acciones, en cumplimiento a lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 51, Protección a menores y ancianos y 56, Acciones contra causa de desintegración familiar, Decreto Número 44-2016 Código de Migración Artículo 39, Hogar de Protección y Albergio, Decreto Número 27-2003 Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Acuerdo Gubernativo 101-2015 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, entre otras.

Ana Patricia Contreras Mejía
Secretaria

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

www.bspgo.gt

Secretaría de Bienestar Social | 5

Diseños realizados por el epesista Jorge Miguel Avila Arriaga

NUESTRA HISTORIA

LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Inició sus actividades el **20 de febrero de 1945** cuando un grupo de señoras a iniciativa de Doña Elisa Martínez de Arriaga, resolvieron fundar una sociedad de carácter privado que se ocupara de **amparar a los niños de escasos recursos**, velando por su salud y proporcionándoles cuidados, recreación y ayuda material.

El 1 de agosto de 1990, mediante Acuerdo Gubernativo 662-90 se emite el reglamento orgánico, que define dentro de su estructura funcional, las direcciones de Bienestar Infantil, tratamiento y orientación para menores y de asistencia educativa especial, además una unidad administrativa de apoyo.

Contra el año 1997 cuando se ejecuta la reestructuración interna, en congruencia con la política de modernización del Estado impulsada por el gobierno de turno, entrando en vigencia su nuevo reglamento orgánico, contenido en el Acuerdo Gubernativo 4-98.

El 21 de noviembre de 2003 se emitió el Reglamento Orgánico de la Secretaría según Acuerdo Gubernativo Número 752-2003 el cual fue reformado por el Acuerdo Gubernativo número 698-2005 de fecha 15 de diciembre de 2005.

Posteriormente los servicios se extendieron y con ello se inició un proceso de reestructura funcional de la entidad, lo que definió un nuevo Reglamento Orgánico Interno creado mediante Acuerdo Gubernativo 18-2006.

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República ha evolucionado a través de los años para atender integralmente a la niñez y adolescencia y ser el órgano administrativo que tiene a su cargo formular y ejecutar programas y servicios con cobertura nacional, para la prevención y protección integral de la niñez y adolescencia, apoyando y fortaleciendo a la familia como núcleo de la sociedad, procurando la reinserción y resocialización de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

Para lograr estos propósitos, la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, inició una reestructura técnico administrativa, que inició en el mes de marzo del año 2015 con la aprobación del Acuerdo Gubernativo No. 101-2015, que orienta al fortalecimiento de su marco estratégico, operativo y administrativo, considerando el primer paso para alcanzar la ansiada protección integral a la Niñez y la Adolescencia guatemalteca en toda su magnitud.

MISIÓN

Somos una institución especializada en la atención a la niñez y adolescencia vulnerable y amparada en sus derechos, mediante programas y servicios de prevención, protección integral, reinserción y resocialización a nivel nacional con equidad e igualdad.



VISIÓN

Ser la entidad líder, sólida y efectiva con cobertura nacional en la ejecución de programas y servicios orientados a promover la vulneración y resarcir los derechos de la niñez y adolescencia.



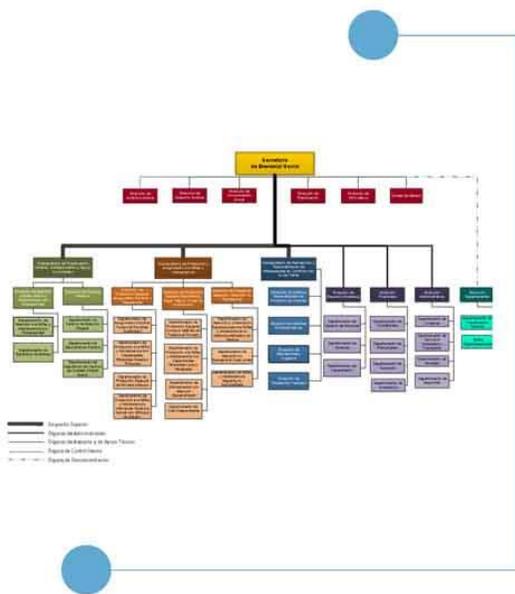
Somos SBS

www.sbsgob.gt

Secretaría de Bienestar Social

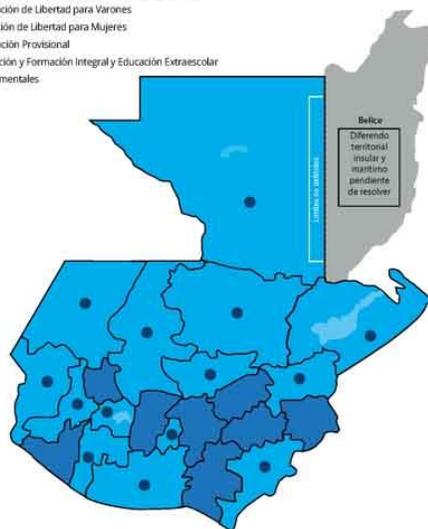
Sección: Mi institución, realizada por el epesista Jorge Miguel Avila Arriaga

NUESTRA ORGANIZACIÓN



NUESTRA COBERTURA

- 42 Centros de Atención Integral CAI
- 3 Hogares de Protección y Abrigo Temporal
- 10 Residencias de Protección y Abrigo Temporal (nuevo modelo)
- 2 Centros de Privación de Libertad para Varones
- 1 Centro de Privación de Libertad para Mujeres
- 1 Centro de Detección Provisional
- 1 Centro de Capacitación y Formación Integral y Educación Extraescolar
- 15 Sedes Departamentales



Sección: Nuestra Organización, realizada por el epesista Jorge Miguel Avila Arriaga



PUESTA DE PRIMERA PIEDRA EN CENTRO ESPECIALIZADO EN REINSECCIÓN (CER)

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República (SBS), y la sección de asuntos antirraciosos y aplicación de la ley de la Embajada de Estados Unidos de América (EUA), llevaron a cabo un acto de puesta de primera piedra del Centro Especializado de Reinserción (CER) Casa Intermedia, bajo un nuevo modelo de atención para adolescentes en conflicto con la ley penal y medidas socio educativas en la República de Guatemala.

En dicha actividad se contó con la participación del señor Presidente Constitucional Jimmy Morales, La Primera Dama de la Nación Patricia Mambrín de Morales, el excelentísimo embajador de los Estados Unidos de América, el señor Luis Arriaga; así

también el creador del nuevo modelo, el señor Roberto Santa.

La actividad dio espacio para que invitados especiales, mesa principal y medios de comunicación conocieran de manera visual todo el trabajo que la SBS llevará a cabo para finalizar estos trabajos a finales de 2018.

Dicho Centro Especializado, será el primero en América Central en darse y se espera sea un modelo que beneficie a cerca de dos mil jóvenes, auxiliándolos a reintegrarse a la sociedad y poder darle continuidad a los proyectos de empleabilidad que está implementando el subsecretaría de Reinserción y Resocialización de Adolescentes

en Conflicto con La Ley Penal Francisco Molina, quien tiene como misión poder reintegrar a la sociedad a los adolescentes brindándoles oportunidades de aprendizaje.

Por su parte la Secretaria de Bienestar Social, Ana Patricia Contreras indicó sobre la importancia de trabajar con los adolescentes en Conflicto con la Ley Penal e inculcarles valores, puesto que la verdadera reinserción se puede dar a través de programas que busquen y se enfocan en garantizar conocimiento a los adolescentes, "Cono firmemente en que la reinserción se puede dar y más aún en una sociedad inclusiva para estos adolescentes", indicó Contreras.

La inversión del proyecto es de tres millones de dólares americanos, será de beneficio no solo para los adolescentes que están a punto de cumplir su sanción, sino también a todos aquellos adolescentes por medio de sus medidas socioeducativas. CER, permitirá brindar oportunidad a muchos jóvenes mediante su preparación previo a reintegrarse a la sociedad.

FIRMA DE CONVENIO PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO ESPECIALIZADO EN REINSECCIÓN (CER)



Con un acuerdo basado en la confianza mutua se procedió a la firma de un convenio de cooperación técnica y financiera entre la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República y la sección de asuntos antirraciosos y aplicación de la ley de la Embajada de Estados Unidos de América, que busca desmantelar el proyecto para la creación de un Centro Especializado de Reinserción (CER) y Casa Intermedia, bajo un nuevo modelo de atención para adolescentes en conflicto con la ley penal y medidas socio educativas en la República de Guatemala.

El convenio firmado el pasado 19 de abril tiene una vigencia de 24 meses y un aporte financiero de tres millones de dólares americanos por parte del



Gobierno de los Estados Unidos de América. Como beneficiarios iniciales se contempla cobertura para 380 jóvenes en proceso de reinserción con los que se reforzarán las Medidas Socioeducativas e incluyen el departamento de Guatemala, la región Occidente, Sur Oriente, Suroccidente, Región Sur y la Región Noroccidente.

Los trabajos en el Centro Especializado de Reinserción (CER) y Casa Intermedia, serán terminados a finales del presente año (2018); siendo este el primer centro de América Central en el que la Embajada de Estados Unidos de América invierte recursos en los adolescentes en conflicto con la ley penal y esto permite que por primera vez en la historia de Guatemala sean separados y clasificados los

adolescentes en conflicto con la ley penal. Serán separados los adultos privados de libertad que ingresaron a sistema como menores de edad. Serán separados los privados de libertad provisionales de los sancionados y esto dará como resultado el desdoblamiento de los centros de privación de libertad para los jóvenes en proceso de reinserción.

El Proyecto de un "Centro Especializado de Reinserción (CER) y Casa Intermedia, bajo el nuevo modelo de atención para adolescentes en conflicto con la ley penal y medidas alternativas en la República de Guatemala", pretende facilitar el proceso de reinserción y resocialización, con un enfoque de respeto a los derechos, garantías y



principios rectores que protegen a los adolescentes en conflicto con la Ley Penal que se encuentran cumpliendo una sanción privativa de libertad o una medida socioeducativa. Estos principios, derechos y garantías están establecidos en la Constitución Política de la República, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, y Tratados y Convenios Internacionales firmados y ratificados por el Estado de Guatemala en materia de Derechos Humanos. Las actividades de este proyecto están orientadas en base a la separación, funciones y competencias atribuidas por la legislación guatemalteca a la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Cuestionario de preguntas utilizadas.

- 1 ¿Conoce las formas de comunicación que existen actualmente con la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República?
- 2 ¿Cómo se entera usted de las actividades que realizan las direcciones, programas y autoridades de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?
- 3 ¿Con qué frecuencia consulta la página Web de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?
- 4 ¿Los temas tratados en la página Web son de su agrado o interés?
- 5 ¿A través de qué canales le gustaría recibir información actualizada de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia?
- 6 ¿Le gustaría tener información mensual o quincenal de la Secretaría de Bienestar Social?
- 7 ¿Le gustaría recibir la información por medio de una revista digital?
- 8 ¿Le gustaría recibir la revista digital a través del correo electrónico?

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Jorge Miguel Avila Arriaga
No. Carné y DPI: 2249 43855 0101 207722441
Jefe o Encargado (a): Licda. Pamela María Motta Bonilla directora de Comunicación Social
Institución o Empresa: Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 04 / Al: 08	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
2	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
3	Del: 18 / Al:22	Junio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
4	Del: 25 / Al:29	Junio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
5	Del: 02/ Al: 06	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
6	Del: 9 / Al: 13	Julio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
7	Del: 16/ Al: 20	Julio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
8	Del: 23 / Al: 23	Julio	4	X	X	X	X	X	4 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.


 Licda. Pamela María Motta Bonilla
 Directora de Comunicación Social


 Licda. Sandra Hernández - Supervisora
 EPSL Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura