

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



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LA
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

LUISA MARÍA GARCIA ALVAREZ

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 11 de julio de 2018

Licenciado Luis Pedroza
Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado licenciado Pedroza:

De la manera más atenta me dirijo a usted, para hacer constar que la estudiante **Luisa María Garcia Alvarez**, epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quien se identifica con número de registro académico **200916449** y Código Único de Identificación (CUI) **2629669640101**, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, como requisito y previo a obtener el título de "Licenciada en Ciencias de la Comunicación".

Al respecto, hago de su conocimiento que la epesista cumplió con 300 horas efectivas de práctica, entre el 14 de mayo y el 11 de julio del año en curso, tiempo durante el cual ejecutó el proyecto "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES" y, además de brindar apoyo en las actividades que le competen a la dirección a mi cargo, elaboró y me entregó el material siguiente: a) Guía de inducción institucional; y b) Guía de procedimientos comunicacionales.

En este sentido, manifiesto entera satisfacción respecto al trabajo realizado por la epesista y para los usos subsecuentes extendiendo la presente constancia de finalización del proyecto que realizó en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Atentamente,



Licenciada
Marta Larra Bujalance
Directora de Comunicación Social





Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Luisa María García Álvarez
Carné: 200916449
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

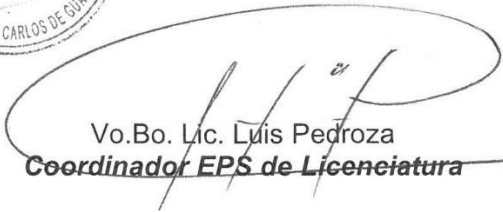
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente 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"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



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

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

Dedicatorias

A mis padres, Oscar y Ana Luisa; y a mis hermanos, Oscar David y Eduardo Benjamin, quienes me motivaron e impulsaron a la superación académica y personal.

A mi abuelo, Luis Álvarez, quien siempre ha estado orgulloso de mis logros.

A mis tíos, tías, primos y primas, quienes nunca dejaron de creer en mí.

Y a mi pareja, Oscar Enrique Monroy, quien me brindó su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, en el ámbito técnico y profesional, y continúa inspirándome a nunca darme por vencida, cumplir todas mis metas y seguir soñando.

Agradecimientos

A la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

A mis asesores, licenciado Luis Pedroza y licenciado Fernando Flores.

Al Ministerio de Relaciones Exteriores.

Índice

Tema	Página
Resumen	1
Introducción	3
Justificación	4

CAPÍTULO I

1.	Diagnóstico de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores	5
1.1.	Objetivos del diagnóstico	5
1.1.1.	Objetivo general	5
1.1.2.	Objetivos específicos	5
1.2.	El Ministerio de Relaciones Exteriores	6
1.2.1.	Historia	8
1.2.2.	Ubicación	8
1.2.3.	Misión	11
1.2.4.	Visión	11
1.2.5.	Objetivos	12
1.2.5.1.	Objetivo estratégico	12
1.2.5.2.	Objetivo institucional	12
1.2.5.3.	Objetivos operativos	12
1.2.6.	Público objetivo	12
1.2.7.	Valores y principios	13
1.2.8.	Organigrama	14
1.2.9.	Dirección de Comunicación Social	15
1.2.9.1.	Estructura de la Dirección de Comunicación Social	16
1.2.9.2.	Unidad de Información Pública	17
1.3.	Metodología	17
1.3.1.	Método	17
1.3.2.	Tipo de investigación	18

1.3.3.	Universo y muestra	18
1.3.4.	Técnicas	19
1.3.5.	Instrumentos	19
1.4.	Cronograma del diagnóstico	20
1.5.	Recopilación de datos	20
1.5.1.	Fichas de las entrevistas	20
1.5.1.1.	Ficha 1	21
1.5.1.2.	Ficha 2	22
1.5.1.3.	Ficha 3	23
1.5.1.4.	Ficha 4	24
1.5.1.5.	Ficha 5	25
1.5.1.6.	Ficha 6	26
1.5.1.7.	Ficha 7	27
1.5.2.	Resultados de las entrevistas	28
1.5.2.1.	Tabla comparativa: puntos de encuentro y disensos	28
1.6.	Radiografía de la institución	31
1.6.1.	FODA	31
1.6.1.1.	Fortalezas	31
1.6.1.2.	Oportunidades	31
1.6.1.3.	Debilidades	32
1.6.1.4.	Amenazas	32

CAPÍTULO II

2.	Plan de comunicación	33
2.1.	Antecedentes	33
2.2.	Objetivos de comunicación	35
2.2.1.	Objetivo general	35
2.2.2.	Objetivos específicos	35
2.3.	Público objetivo	35

2.4.	Mensaje	36
2.5.	Estrategias y acciones	36
2.5.1.	Estrategia 1: Guía de inducción institucional	36
2.5.1.1.	Acción 1: Inducción al Ministerio de Relaciones Exteriores	38
2.5.1.2.	Acción 2: Inducción a la Dirección de Comunicación Social	39
2.5.1.3.	Contenido diseño y formato	40
2.5.2.	Estrategia 2: Guía de procedimientos comunicacionales	42
2.5.2.1.	Acción 1: Procedimiento para monitoreo de medios de información	43
2.5.2.2.	Acción 2: Procedimiento para cobertura de actividades y su publicación en redes sociales	44
2.5.2.3.	Acción 3: Procedimiento de atención a usuarios a través de redes sociales	44
2.5.2.4.	Contenido diseño y formato	45

CAPÍTULO III

3.	Informe de ejecución	48
3.1.	Proyecto desarrollado	48
3.1.1.	Financiamiento	48
3.1.2.	Presupuesto ejecutado	48
3.1.3.	Beneficiarios	49
3.1.3.1.	Beneficiarios directos	49
3.1.3.2.	Beneficiarios indirectos	49
3.1.4.	Recursos Humanos	50
3.1.5.	Área geografía de acción	50
3.2.	Estrategias y acciones desarrolladas	50
3.2.1.	Estrategia 1: Guía de inducción institucional	50
3.2.1.1.	Acción 1: Inducción al Ministerio de Relaciones Exteriores	52
3.2.1.2.	Acción 2: Inducción a la Dirección de Comunicación Social	52
3.2.2.	Estrategia 2: Guía de procedimientos comunicacionales	53
3.2.2.1.	Acción 1: Procedimiento para monitoreo de medios de información	55

3.2.2.2.	Acción 2: Procedimiento para cobertura de actividades y su publicación en redes sociales	61
3.2.2.3.	Acción 3: Procedimiento de atención a usuarios a través de redes sociales	67
3.2.3.	Entrega de estrategias a la Dirección de Comunicación Social	71
3.3.	Cronograma de actividades	71
3.4.	Control y seguimiento (evaluación)	
	Conclusiones	74
	Recomendaciones	75
	Glosario	76
	Bibliografía	78
	Anexos	79
	Anexo 1: Guías de las entrevistas	79
	Anexo 2: Transcripción completa de las entrevistas	86
	Anexo 3: Contenido de guías	108
	Anexo 4: Diseño de portadas	110
	Anexo 5: Ficha de registro de horas de práctica supervisada	114

Resumen

Nombre de la institución:

Ministerio de Relaciones Exteriores

Nombre de la dirección:

Dirección de Comunicación Social

Nombre del proyecto:

Estrategias de comunicación interna para fortalecer la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores

Objetivo general:

Establecer estrategias de comunicación interna para la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, que faciliten al personal los procedimientos comunicacionales e información básica de la institución.

Objetivos específicos:

- Proporcionar información al personal de la Dirección de Comunicación Social, relacionada con la visión, misión, valores y principios del Ministerio de Relaciones Exteriores, así como las funciones de la Dirección de Comunicación social, con el propósito de brindarle orientación durante el cumplimiento de sus labores diarias y lograr el compromiso de trabajo requerido para ser parte de la dirección, a través de una inducción institucional.
- Elaborar una guía de procedimientos comunicacionales dirigida al personal de la Dirección de Comunicación Social, que unifique y explique los pasos a seguir para realizar el monitoreo de medios de información; para dar cobertura a las actividades y divulgarlas a través de las redes sociales institucionales; así como brindar atención a usuarios a través de las redes sociales.

Sinopsis del proyecto:

Se inició con la ejecución del diagnóstico de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, cuyo propósito fue determinar debilidades en los procesos de comunicación interna, conocer detalles de la comunicación interpersonal, identificar los medios de comunicación interna y sus barreras, entre otros problemas relacionados con las actividades que realiza el personal y su desempeño laboral.

Para realizar el diagnóstico y obtener la información necesaria se utilizó el método inductivo, se optó por una investigación cualitativa y se utilizaron las técnicas: observación directa, recolección de datos y entrevistas.

Con los resultados obtenidos por el diagnóstico se determinaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (matriz FODA) de la dirección. Como parte de las debilidades se encontró la inestabilidad laboral, así como la falta de inducción institucional y de recurso humano para desarrollar efectivamente las funciones que le competen a la dirección, entre las cuales se encuentran: el constante monitoreo de la imagen institucional en los medios de información; la cobertura de actividades que realiza la institución; y la atención a usuarios en redes sociales.

Con base en lo anterior, se procedió con el plan de comunicación para mejorar la calidad de trabajo de quienes conforman la dirección, a través de la motivación al compromiso laboral.

Las estrategias de comunicación interna consistieron en la elaboración de una guía de inducción institucional y una guía de procedimientos comunicacionales, herramientas prácticas y didácticas que facilitan información básica que el personal debe conocer para realizar las funciones que diariamente le son asignadas.

Introducción

El Ministerio de Relaciones Exteriores es la institución del Organismo Ejecutivo mediante la cual el presidente de la República de Guatemala dirige la política exterior. Dentro de su estructura administrativa se encuentra la Dirección de Comunicación Social, que se encarga de coordinar la preparación de boletines informativos, comunicados de prensa y noticias de interés relacionadas con las acciones que realiza el ministerio, dentro y fuera del país, así como divulgar dicha información a través de la página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y las redes sociales institucionales.

Para el presente estudio se realizó el diagnóstico de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el fin de detectar los problemas comunicacionales que afectan al personal, principalmente en el cumplimiento de sus funciones y desempeño laboral.

Con base en lo anterior, se planearon y ejecutaron estrategias de comunicación interna con el propósito de fortalecer las capacidades del equipo que conforma la dirección, facilitándole información sobre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección de Comunicación Social, como también, sobre los procedimientos comunicacionales que se realizan diariamente.

Justificación

La investigación que se presenta se realizó debido a la necesidad de fortalecer la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, por ser el área encargada de dar a conocer a la opinión pública la labor que realiza dicha institución, la forma en que se beneficia a la comunidad guatemalteca en el exterior y las acciones que se ejecutan en el marco de las relaciones diplomáticas entre Guatemala y otros países.

En ese sentido, se llevó a cabo el diagnóstico de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social, a través del cual se identificaron los inconvenientes que afectan de forma directa al personal, específicamente en el ejercicio de sus funciones y actividades que le son asignadas diariamente.

Posteriormente, fue necesario planear y ejecutar estrategias de comunicación interna para disminuir de forma inmediata la problemática identificada, facilitando herramientas que permitan mejorar el desempeño laboral del equipo que conforma la dirección.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico de comunicación

Título del diagnóstico de comunicación:

“Diagnóstico de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores”

1.1. Objetivos del diagnóstico

Como objetivos del diagnóstico de comunicación se plantearon los siguientes:

1.1.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores.

1.1.2. Objetivos específicos

- Conocer los procedimientos de comunicación interna que realiza la Dirección de Comunicación Social.
- Determinar los factores que intervienen en la comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social.
- Determinar aspectos de comunicación interna que se necesite fortalecer, principalmente para mejorar la eficacia y eficiencia con la que labora cada trabajador.
- Establecer los recursos disponibles y las herramientas de comunicación interna con la que cuenta la Dirección de Comunicación Social.
- Conocer detalles de la comunicación interpersonal de la Dirección de Comunicación Social y obtener evidencia de las barreras de comunicación existentes.

1.2. El Ministerio de Relaciones Exteriores

El Ministerio de Relaciones Exteriores es la dependencia del Organismo Ejecutivo a través de la cual el presidente de la República de Guatemala dirige la política exterior y las relaciones internacionales.

De conformidad con la Ley del Organismo Ejecutivo (Decreto 114-1997), al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponde la formulación de las políticas y la aplicación del régimen jurídico relativo a las relaciones del Estado de Guatemala con otros Estados y personas o instituciones jurídicas de derecho internacional; la representación diplomática del Estado; el otorgamiento de la nacionalidad guatemalteca; la demarcación del territorio nacional; los tratados y convenios internacionales; así como los asuntos diplomáticos y consulares.

De igual manera, cuando fuere necesario y en coordinación y apoyo a otros ministerios y entidades del Estado y del sector no gubernamental, el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene a su cargo las funciones siguientes:

- Coordinar, analizar, apoyar y dar seguimiento a la negociación de convenios comerciales, de inversiones, préstamos, turismo, medio ambiente, transporte, comunicaciones, ciencia y tecnología, integración económica, trabajo, integración de bloques extraregionales, energía, propiedad industrial e intelectual y cooperación internacional técnica y financiera, de educación y capacitación, entre otros relacionados.
- Dirigir y coordinar las relaciones bilaterales o con organismos multilaterales de áreas señaladas en la literal anterior, siempre que la representación del país no corresponda por ley a otro ministerio o entidad de Gobierno, en cuyo caso participará en apoyo al mismo.
- Otras relacionadas con el desarrollo económico, científico-tecnológico y ambiental, así como con el proceso de globalización económica.

- Coordinar, analizar, apoyar y dar seguimiento a la negociación de convenios de carácter político, geopolítico, de derechos humanos, integración política centroamericana, acuerdos de integración o cooperación social, cultural artística, deportivos, aspectos étnicos, religiosos, lingüísticos, de derecho internacional, litigios internacionales, límites y fronteras, migración, drogas, terrorismo, seguridad ciudadana, soberanía, salud, vivienda y asentamientos humanos, de población, seguimiento y apoyo a mecanismos de implementación de acuerdos derivados de conflictos, entre otros relacionados.
- Dirigir y coordinar las relaciones bilaterales o multilaterales de carácter político, social, cultural y de las otras áreas señaladas en la literal anterior, siempre que la representación del país no corresponda por ley a otro ministerio o entidad de Gobierno, en cuyo caso participará en apoyo al mismo.
- Otras relacionadas con el desarrollo político, social, cultural y con el proceso de globalización política.
- Atender lo relacionado con información y comunicaciones internacionales de carácter oficial.
- Estudiar y analizar el desenvolvimiento de los acontecimientos políticos, económicos, ambientales, comerciales y financieros a nivel de países, multilateral y globalmente.
- Preparar las propuestas de doctrinas y principios de la política exterior en sus diversos campos, así como políticas y estrategias de acción.
- Programar, monitorear y evaluar las actividades sustantivas y financieras del ministerio.
- Evaluar el desempeño del servicio exterior, sustantiva y administrativamente.
- Sugerir y diseñar programas de capacitación del personal del ministerio.
- Otras que tiendan a facilitar la acción ágil, eficiente y eficaz del ministerio.

1.2.1. Historia

El página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores señala que luego del establecimiento de la República de Guatemala, con la finalidad de administrar los negocios públicos y de acuerdo a la denominación española, se creó la Secretaría de Relaciones Exteriores, denominación que la institución conservó hasta entrar en vigor la Constitución Política de la República, en marzo de 1945, a través de la cual se estableció el ordenamiento Constitucional mediante Ministerios y no Secretarías, emitiendo la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto No. 93 del Congreso de la República, en abril del mismo año, en donde finalmente surgió el Ministerio de Relaciones Exteriores.

1.2.2. Ubicación

La sede central del Ministerio de Relaciones Exteriores se ubica en la 2 avenida 4-17, zona 10 de la ciudad capital de Guatemala. Dentro de dichas instalaciones se encuentran el Centro de Atención al Migrante y la biblioteca "Mario Monteforte Toledo".

Para la atención de índole migratoria y consular la institución cuenta con Delegaciones Regionales en el interior de la República, específicamente en los departamentos de Jutiapa, Quetzaltenango y Huehuetenango.

Como parte de la estructura administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentran las 41 Misiones Diplomáticas o Embajadas de Guatemala, 28 Misiones Consulares y tres Representaciones Permanentes ante Organismos Internacionales, cuya ubicación en el exterior se detalla a continuación:

Misiones Diplomáticas o Embajadas:

- Belice
- Canadá
- Confederación Suiza
- Estado de Israel
- Estado de Japón
- Estados Unidos de América

- Estados Unidos Mexicanos
- Federación de Rusia
- Mancomunidad de Australia
- Reino de Bélgica
- Reino de España
- Reino de los Países Bajos
- Reino de Marruecos
- Reino de Suecia
- Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte
- República Árabe de Egipto
- República Argentina
- República Bolivariana de Venezuela
- República de Austria
- República de Chile
- República de China (Taiwán)
- República de Colombia
- República de Corea
- República de Costa Rica
- República de Cuba
- República de El Salvador
- República de Honduras
- República de la India
- República de Nicaragua
- República de Panamá
- República de Trinidad y Tobago
- República de Turquía
- República del Ecuador
- República del Perú
- República Dominicana
- República Federal de Alemania

- República Federativa del Brasil
- República Francesa
- República Italiana
- República Oriental del Uruguay
- Santa Sede

Misiones Consulares en Estados Unidos de América:

- Atlanta, Georgia
- Chicago, Illinois
- Del Río, Texas
- Denver, Colorado
- Houston, Texas
- Lake Worth, Florida
- Los Ángeles, California
- McAllen, Texas
- Miami, Florida
- Nueva York, Nueva York
- Oklahoma City, Oklahoma
- Phoenix, Arizona
- San Bernardino, California
- San Francisco, California
- Seattle, Washington
- Silver Spring, Maryland
- Tucson, Arizona

Misiones Consulares en Estados Unidos Mexicanos:

- Acayucan, Veracruz,
- Arriaga, Chiapas
- Comitán de Domínguez, Chiapas
- Monterrey, Nuevo León

- Oaxaca, Oaxaca
- Tapachula, Chiapas
- Tijuana, Baja California
- Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Misiones Consulares en el resto del mundo:

- Benque Viejo del Carmen, Cayo, Belice
- Montreal, Quebec, Canadá
- San Pedro Sula, Cortés, República de Honduras

Misiones Permanentes ante la:

- Organización de las Naciones Unidas en Ginebra, Confederación Suiza
- Organización de las Naciones Unidas en Nueva York, Nueva York, Estados Unidos de América
- Organización de los Estados Americanos en Washington, D.C., Estados Unidos de América

1.2.3. Misión

Es la institución del Estado a quien le corresponde, bajo la dirección del presidente de la República, la formulación de las políticas y la aplicación del régimen jurídico relativo a las relaciones del Estado de Guatemala con otros Estados y personas o instituciones jurídicas de derecho internacional, así como la representación diplomática del Estado, la nacionalidad guatemalteca y los asuntos diplomáticos y consulares.

1.2.4. Visión

Ser la dependencia que gestiona, coordina y ejecuta la Política Exterior con eficiencia y eficacia, respondiendo a los intereses del Estado de Guatemala en el marco del contexto internacional y a las necesidades de la población guatemalteca en el exterior.

1.2.5. Objetivos

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con los objetivos siguientes:

1.2.5.1. Objetivo estratégico

Ejecutar efectivamente la Política Exterior del Estado de Guatemala en las relaciones internacionales con otros Estados, Misiones, Organismos Internacionales, oficinas consulares y migratorias, así como en otras instancias donde se discutan intereses nacionales.

1.2.5.2. Objetivo institucional

Posicionar la Política Exterior del Estado de Guatemala mediante la gestión institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores.

1.2.5.3. Objetivos operativos

- Ampliar la cobertura de los servicios de documentación, asistencia, atención y protección consular a los guatemaltecos en el exterior y en Guatemala, para que se garantice el respeto de sus derechos y el goce de sus libertades.
- Impulsar, coordinar y dar seguimiento a las acciones de promoción para la integración económica, el comercio exterior, el turismo y el intercambio académico y cultural en el marco de la Política Exterior del Estado de Guatemala.
- Asegurar la efectiva aplicación de la Política Exterior para resguardar la soberanía fronteriza terrestre, marítima, fluvial y lacustre.

1.2.6. Público objetivo

El público objetivo del Ministerio de Relaciones Exteriores es la comunidad guatemalteca que se encuentra fuera de la República, así como otros Estados y Organismos Internacionales.

1.2.7. Valores y principios

Los valores del personal diplomático, técnico y operativo son:

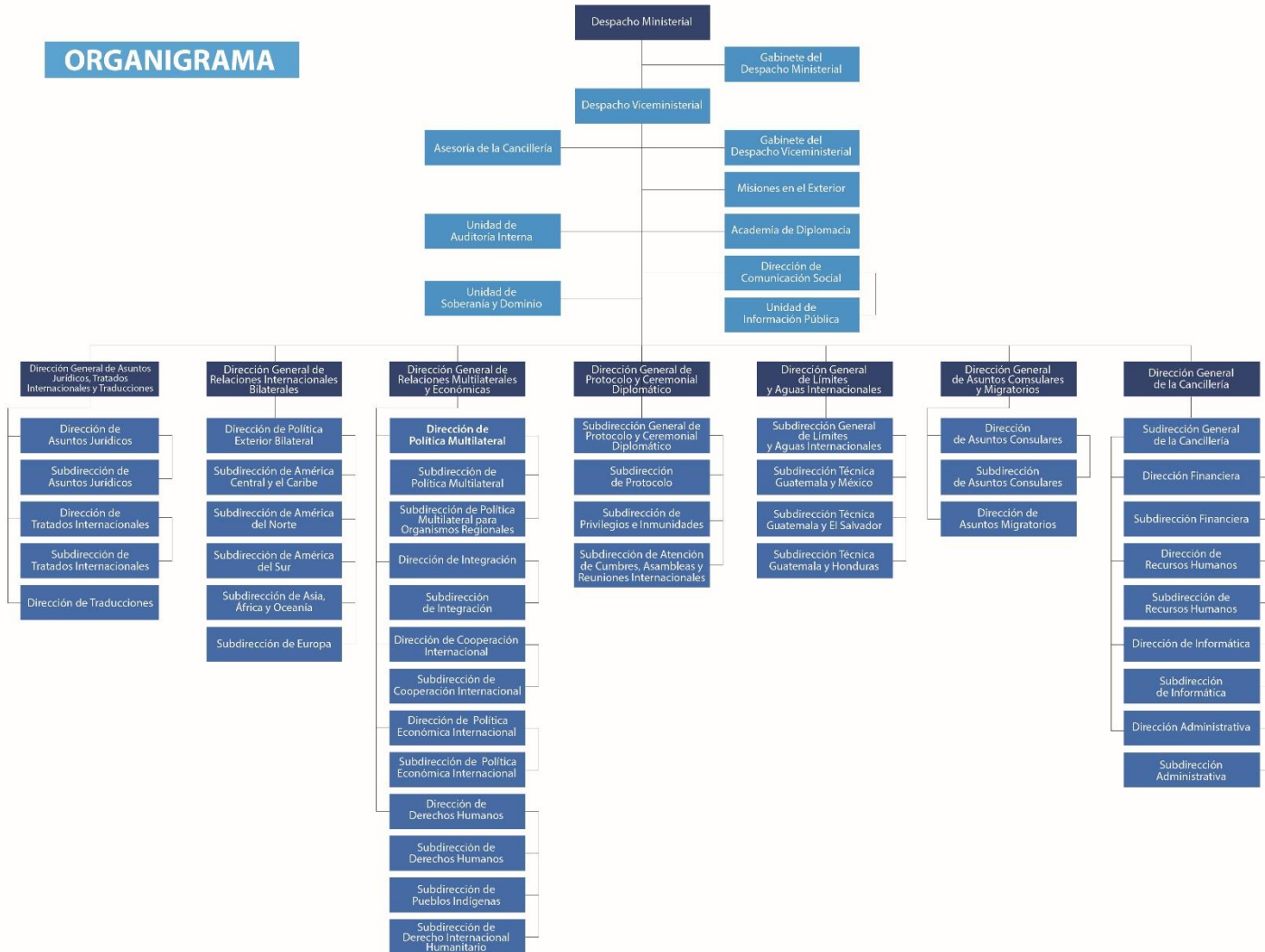
- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Dignidad
- Responsabilidad
- Mística de trabajo
- Trabajo en equipo

En el marco de dichos valores se mantienen aquellos otros relacionados con los principios establecidos para las relaciones internacionales, siendo los siguientes:

- Respeto a la dignidad y valor de la persona.
- Apego al derecho internacional y respeto a las obligaciones emanadas de los tratados.
- Fortalecimiento de la paz universal y mantenimiento de la seguridad internacional.
- Igualdad de derechos de hombres y mujeres, así como de las naciones grandes y pequeñas.
- Autodeterminación de los pueblos.
- No intervención en los asuntos internos de otros Estados soberanos.
- Promoción del progreso económico y social.
- Amistad, solidaridad y cooperación con todos los Estados que observan un patrón de conducta acorde con la Carta de la Organización de las Naciones Unidas - ONU- y fundamentalmente con los países centroamericanos.
- Apego a la solución pacífica de las controversias.

1.2.8. Organigrama

Para el cumplimiento de sus funciones, el Ministerio de Relaciones Exteriores se estructura administrativamente de la manera siguiente:



1.2.9. Dirección de Comunicación Social

El Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores señala que la Dirección de Comunicación Social es la responsable de generar y fortalecer los espacios de comunicación y de proponer al Despacho Ministerial una política de información y divulgación permanente de las actividades que realiza el ministerio y las Misiones acreditadas en el exterior.

Asimismo, establece como atribuciones de la Dirección de Comunicación Social las siguientes:

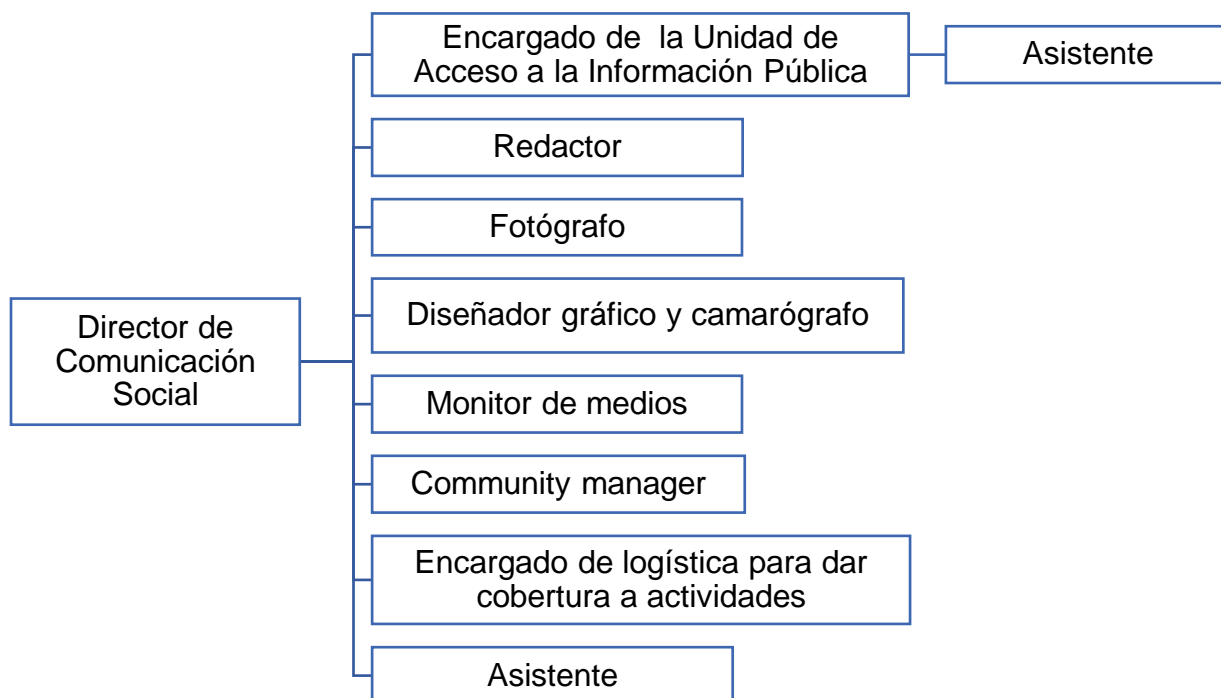
- Proponer la política de comunicación social del ministerio y, una vez aprobada por el Despacho Ministerial, coordinarla, ejecutarla y evaluar permanentemente sus resultados.
- Efectuar un constante monitoreo de la imagen del ministerio en los medios de comunicación social.
- Coordinar la preparación de comunicados de prensa que se darán a conocer a través de los medios de información oficiales, a efecto de apoyar la gestión de las dependencias y unidades administrativas del ministerio.
- Emitir boletines, comunicados, revistas y otras publicaciones que contengan información de las actividades cumplidas por el ministerio.
- Elaborar el Plan Operativo Anual, la Memoria Anual de Labores y el Anteproyecto de Presupuesto Anual de la parte que le corresponde.
- Elaborar trimestralmente la programación de la producción terminal de su área.
- Elaborar mensualmente la ejecución de la producción terminal de su área.
- Preparar el proyecto de Memoria Anual de Labores del ministerio, conforme la información que deberán trasladarle todas las unidades administrativas del ministerio y Misiones en el exterior, debiendo someterlo a la aprobación del Despacho Ministerial.
- Desarrollar la logística necesaria para atender a la prensa extranjera y nacional durante visitas de estado y otras actividades relacionadas.

- Atender las relaciones de naturaleza periodística entre el ministerio y los representantes de los medios de información nacionales y extranjeros.
- La logística necesaria para la adecuada y oportuna cobertura de los distintos eventos.
- Trasladar permanentemente por todos los medios a su disposición la información relacionada con las actividades ministeriales y de Gobierno a las Misiones en el exterior.

Las actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores se conducen en el marco de la misión, visión, valores y principios de la institución.

1.2.9.1. Estructura de la Dirección de Comunicación Social

Actualmente la Dirección de Comunicación Social se estructura de la manera siguiente:



1.2.9.2. Unidad de Información Pública

La Dirección de Comunicación Social tiene a su cargo a la Unidad de Información Pública del Ministerio de Relaciones Exteriores, creada para cumplir lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

La Unidad de Información Pública tiene como propósito garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y tener acceso a la información institucional. Sus funciones son las siguientes:

- Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.
- Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.
- Proporcionar para su consulta la información pública solicitada por los interesados o notificar la negativa de acceso a la misma.
- Expedir copia simple o certificada de la información pública solicitada, siempre que se encuentre en los archivos del sujeto obligado.
- Coordinar, organizar, administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan la información pública a su cargo, respetando en todo momento la legislación en la materia.

1.3. Metodología

La metodología utilizada se describe a continuación:

1.3.1. Método

Con la finalidad de indagar los problemas que presentan los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores se utilizó el método inductivo, sobre el cual Behar (2008) opina que “crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones” (p. 40).

Al respecto, Ruiz (2007) señala que el método inductivo parte de los hechos particulares a los generales, lo cual implica “pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos (que se refieren siempre a un número limitado de casos) al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase” (p. 18).

1.3.2. Tipo de investigación

La realizó una investigación cualitativa, definida por Quevedo y Castaño (2002) como “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p. 7).

En ese sentido, se recolectó información sobre las funciones del personal de la Dirección de Comunicación Social, los procedimientos comunicacionales y las relaciones interpersonales.

1.3.3. Universo y muestra

El universo se conformó por el personal que labora en el Ministerio de Relaciones Exteriores, un total de 322 personas dentro de la categoría de personal permanente y 43 personas dentro de la categoría de personal temporal (por contrato).

La Dirección de Comunicación Social se conforma de 10 personas, sin embargo, no se tomó en cuenta a las dos personas que forman parte de la Unidad de Información Pública, debido a que no se involucran en los procedimientos de comunicación interna de la dirección en mención. Tampoco se tomó en cuenta a la persona que funge como Community Manager, por haber iniciado a laborar en la dirección el 5 de febrero del presente año.

Por lo anterior, la muestra del presente estudio fue conformada por siete personas de la Dirección de Comunicación Social, que están relacionadas de forma directa con las funciones de la dirección y los procedimientos de comunicación interna.

1.3.4. Técnicas

Para obtener la información necesaria y alcanzar los objetivos del diagnóstico de comunicación previamente planteados, se utilizaron las técnicas siguientes:

- Observación de los procedimientos de comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, así como de las instalaciones en donde se ubican y herramientas que utilizan.
- Recopilación de información relacionada con la naturaleza y funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores; normativas internas del Ministerio de Relaciones Exteriores; procedimientos comunicacionales de la Dirección de Comunicación Social; así como las funciones y actividades asignadas al personal de dicha dirección.
- Entrevistas directas al personal de la Dirección de Comunicación Social, para conocer detalles de los procedimientos de comunicación interna y relaciones interpersonales.

1.3.5. Instrumentos

Los instrumentos empleados fueron los siguientes:

- Fichas de datos generales del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Fichas de datos generales de la Dirección de Comunicación Social.
- Fichas de datos generales del personal a entrevistar.
- Guías de entrevistas.

1.4. Cronograma del diagnóstico:

Mes	Enero					Febrero			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Semana									
Actividad									
Propedéutico del diagnóstico									
Recopilación de datos relacionados con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección de Comunicación Social									
Redacción del informe del diagnóstico									
Elaboración de instrumentos									
Aplicación de instrumentos									
Interpretación de resultados									
Entrega de informe del diagnóstico									

1.5. Recopilación de datos

La información recabada durante la aplicación de la metodología de la investigación se describe a continuación:

1.5.1. Fichas de las entrevistas

Las fichas de las siete entrevistas realizadas son las siguientes:

1.5.1.1. Ficha 1

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistada:	Sara María Reyes Guzmán
Edad:	23 años
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Junio de 2017
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona entrevistada ostenta un contrato por servicios temporales.
Actividades que realiza en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores:	<ul style="list-style-type: none">• Logística de eventos• Traducción libre al inglés y francés• Seguimiento y cobertura de actividades• Producción de materiales audiovisuales
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	9 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	11:30 horas

1.5.1.2. Ficha 2

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistado:	José Antonio Mejía Pérez
Edad:	57 años
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Agosto de 1999
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona ostenta un contrato por servicios temporales.
Actividades que realiza en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores:	<ul style="list-style-type: none">• Toma de fotografías durante las actividades que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores, dentro y fuera de sus instalaciones.• Organización del archivo de fotografías con el material que se vaya produciendo.• Apoyo en grabación de videos.
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	9 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	18:00 horas

1.5.1.3. Ficha 3

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistada:	Laura Claudett Coló Cabrera
Edad:	37 años
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Noviembre de 2008
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona entrevistada ocupa un puesto permanente.
Actividades que realiza en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores:	Apoyo en actividades secretariales y de índole administrativo al personal de la Dirección de Comunicación Social.
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	12 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	15:00 horas

1.5.1.4. Ficha 4

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistada:	José Miguel Valenzuela Pereira
Edad:	36
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Agosto de 2013
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona entrevistada ostenta un contrato por servicios temporales.
Actividades que realiza en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores:	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de medios de información nacionales e internacionales (prensa, radio y televisión). • Recopilación de indicadores de la imagen de la institución en la opinión pública, así como de información básica coyuntural que se relacione con las acciones que lleva a cabo el Gobierno de Guatemala, tanto dentro como fuera del país, entre otras noticias relevantes para el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores.
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	13 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	15:00 horas

1.5.1.5. Ficha 5

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistada:	Marta Larra Bujalance
Edad:	32 años
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Octubre de 2017
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona entrevistada ocupa un puesto permanente.
Actividades que realiza en la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores:	Directora de la Dirección de Comunicación.
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	14 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	10:30 horas

1.5.1.6. Ficha 6

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistada:	Sara Violeta Son Reyes
Edad:	41 años
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Octubre de 2016
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona entrevistada ostenta un contrato por servicios temporales.
Actividades que realiza en el Ministerio de Relaciones Exteriores:	<ul style="list-style-type: none">• Logística de eventos• Recopilación de insumos para comunicados oficiales• Redacción de comunicados oficiales• Seguimiento y cobertura de actividades
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	14 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	11:00 horas

1.5.1.7. Ficha 7

Entrevistadora:	Luisa María García Álvarez
Entrevistada:	Erick Enrique González López
Edad:	39 años
Mes y año en que inició su relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	Febrero de 2017
Tipo de relación laboral con el Ministerio de Relaciones Exteriores:	La persona entrevistada ostenta un contrato por servicios temporales.
Actividades que realiza en el Ministerio de Relaciones Exteriores:	<ul style="list-style-type: none">• Asesoría y elaboración de propuestas de diseño e imagen.• Diseño de material gráfico.• Diseño de material comunicacional para campañas informativas para redes sociales institucionales y página web oficial.• Diseño de material comunicacional impreso y audiovisuales.• Producción de material audiovisual.
Objetivo de la entrevista:	Identificar problemas de comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social; problemas de comunicación entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones; medios de comunicación interna; fortalezas y debilidades; así como otros problemas relacionados con las actividades que realiza la persona entrevistada.
Fecha de la entrevista:	14 de febrero de 2018
Hora de la entrevista:	11:00 horas

1.5.2. Resultados de las entrevistas

Posterior a la realización de las entrevistas se procedió con su transcripción completa (ver anexo 1, pág. 86), para establecer los puntos de encuentro y disensos.

1.5.2.1. Tabla comparativa: puntos de encuentro y disensos

Pregunta	Puntos de encuentro	Puntos de disensos
¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la Dirección de Comunicación Social?	Los entrevistados indicaron que se comunican verbalmente y a través de WhatsApp.	Tres entrevistados indicaron que también se comunican mediante correo electrónico.
¿Los medios que utilizan para comunicarse son eficientes?	Los entrevistados indicaron que los medios son eficientes y cumplen con sus necesidades de retroalimentación de información.	No hubo.
¿Qué medios de comunicación utiliza la Dirección de Comunicación Social para comunicarse con otras direcciones del ministerio?	Los entrevistados indicaron que se comunican verbalmente y mediante correo electrónico.	Tres entrevistados indicaron que también se comunican a través de WhatsApp.
¿Los medios que utilizan para comunicarse con otras direcciones del ministerio son eficientes?	Los entrevistados indicaron que comunicarse verbalmente y a través de WhatsApp es eficiente y cumple con sus necesidades de retroalimentación de información.	Tres entrevistados indicaron que la comunicación mediante correo electrónico es eficiente para remitir mensajes, más no para recibirlos (existen dificultades en la retroalimentación de información).

Pregunta	Puntos de encuentro	Puntos de disensos
¿Existen complicaciones en la recepción de información enviada por otras direcciones o Misiones en el exterior, para la elaboración de material noticioso?	Los entrevistados coincidieron en que sí existen complicaciones para recibir información.	No hubo.
¿Existen complicaciones en la recepción de solicitudes de cobertura de eventos?	Los entrevistados coincidieron en que sí existen complicaciones.	No hubo.
¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?	Los entrevistados indicaron que sí.	No hubo.
¿El personal de la Dirección de Comunicación Social cuenta con la preparación suficiente para realizar su trabajo?	Los entrevistados expresaron que cuentan con experiencia y profesionalismo suficiente para realizar sus actividades.	Un entrevistado indicó que es necesario fortalecer los conocimientos del personal en aspectos como fotografía profesional y redacción periodística.
¿Es necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?	Los entrevistados coincidieron en que sí es necesario aumentar el personal de la Dirección Social.	No hubo.

Pregunta	Puntos de encuentro	Puntos de disensos
<p>Ante la falta de personal ¿el equipo de la Dirección de Comunicación Social está en la disposición de apoyar en la logística y cobertura de actividades?</p>	<p>Los entrevistados coincidieron en que están dispuestos a brindar el apoyo necesario, aunque no forme parte de sus atribuciones.</p>	<p>No hubo.</p>
<p>¿Existe falta de estabilidad laboral en la Dirección de Comunicación Social?</p>	<p>Los entrevistados coincidieron en que la mayoría de los integrantes del equipo de la Dirección de Comunicación Social no cuenta con estabilidad laboral, ya que ostentan contratos laborales temporales.</p>	<p>No hubo.</p>
<p>¿Qué percepción tienen las otras direcciones del ministerio sobre la Dirección de Comunicación Social?</p>	<p>Los entrevistados indicaron que las otras direcciones no valoran el trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social o lo desconocen.</p>	<p>No hubo.</p>

1.6. Radiografía de la institución

Con los resultados obtenidos a través de la observación y entrevistas al personal de la Dirección de Comunicación Social, se reunió la información necesaria para conocer aspectos importantes de dicha dirección, así como establecer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (matriz FODA).

1.6.1. FODA

La matriz FODA obtenida del diagnóstico de comunicación se describe a continuación:

1.6.1.1. Fortalezas

- Apoyo de la Autoridad Superior: actualmente se cuenta con el apoyo de la ministra y viceministros de Relaciones Exteriores, quienes están pendientes del trabajo y necesidades de la dirección.
- Trabajo en equipo: el personal de la Dirección de Comunicación Social se apoya entre sí para el cumplimiento de sus actividades.
- Experiencia laboral: la mayoría del personal de la Dirección de Comunicación Social cuenta con experiencia suficiente para desempeñar sus funciones.

1.6.1.2. Oportunidades

- Mejora en la organización: el cambio de Director de Comunicación Social evidencia una mejora en la organización interna.
- Mayor fluidez de la comunicación dentro de la Dirección de Comunicación Social: la nueva directora se mantiene al tanto de las necesidades del equipo, estableciendo comunicación directa con cada uno.
- Medios de comunicación eficientes: los medios que utiliza el personal para comunicarse entre sí son eficientes y cumplen con sus necesidades de retroalimentación de información, de forma inmediata.

1.6.1.3. Debilidades

- Falta de inducción al personal: en el Ministerio de Relaciones Exteriores se imparten pláticas de inducción institucional únicamente para el personal permanente, por lo que el personal que ostenta contratos por servicios temporales no recibe información esencial sobre la institución. Tomando en cuenta que más de la mitad del equipo de la dirección labora por contrato, la mayoría desconoce información básica sobre el ministerio.
- Falta de personal: el personal de la Dirección de Comunicación Social no se da abasto para darle cobertura a todas las actividades que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Falta de guías de procedimientos comunicacionales: el personal de la Dirección de Comunicación Social no cuenta con guías de procedimientos para desarrollar sus funciones.

1.6.1.4. Amenazas

- Repentinos cambios de Autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores: por ser una dependencia del Gobierno, los cambios de Autoridades son muy probables, aspecto que podría afectar el apoyo que hasta el momento se ha obtenido por parte de las Autoridades actuales.
- Repentino cambio del Director de Comunicación Social: el cambio de Autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores puede provocar el cambio del Director de Comunicación Social, por consiguiente, cambios en la organización interna y de los procedimientos comunicacionales.
- Falta de estabilidad laboral: el 80% del personal de la Dirección de Comunicación Social ostenta un contrato por servicios temporales, sin garantía de renovación de su contratación.
- Falta de apoyo por parte de las otras direcciones del ministerio: otras direcciones del ministerio desvalorizan la labor de la Dirección de Comunicación Social y complican o evitan el flujo de información a nivel interno.

CAPÍTULO II

2. Plan de comunicación

Luego de obtener la matriz FODA de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, se procedió con la elaboración de un plan de comunicación, cuya finalidad fuera fortalecer las capacidades del personal, así como mejorar el rendimiento y la calidad de su trabajo.

2.1. Antecedentes

La Dirección de Comunicación Social es la encargada de generar y fortalecer los espacios de comunicación y de proponer una política de información y divulgación de las actividades que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores y las Misiones Diplomáticas y Consulares en el exterior.

Tiene bajo su responsabilidad el monitoreo de la imagen del ministerio en los medios de información nacionales e internacionales (radio, prensa y televisión), así como remitir diariamente al Despacho Superior y demás unidades administrativas de la institución un resumen de las noticias más importantes y que se relacionen con las gestiones del ministerio y del Gobierno. Actualmente, tan solo una persona de la dirección lleva a cabo dicha función.

Otra de las atribuciones importantes de la Dirección de Comunicación Social es realizar los preparativos necesarios para la adecuada y oportuna cobertura de las actividades oficiales, así como el manejo y divulgación de información a través las redes sociales institucionales.

Conforme a los resultados obtenidos de la matriz FODA, la falta de personal trae como consecuencia no cubrir con éxito todas las actividades oficiales que realiza la institución. Existe un desbalance entre el número de eventos que lleva a cabo el ministerio y la cantidad de personas encargadas de dar la cobertura necesaria y publicar información al respecto en las redes sociales institucionales.

Debido a que únicamente se cuenta con tres personas para realizar la cobertura de actividades, en ocasiones se requiere del apoyo de todo el equipo de la dirección, descuidando áreas como el monitoreo de medios de información, monitoreo de redes sociales, seguimiento de las actividades que realizan las misiones en el exterior, entre otras que son parte de las funciones que el Despacho Ministerial le asigna a la dirección.

Quienes integran el equipo de la Dirección de Comunicación Social, ante la necesidad de brindar el apoyo antes descrito, no obtienen la orientación necesaria para desempeñar la labor que deben realizar y no cuentan con guías de procedimientos comunicacionales que resuelvan sus dudas de forma inmediata.

Otro problema que afecta el desarrollo de las actividades de la Dirección de Comunicación Social es la falta de estabilidad laboral del personal, que provoca una constante reasignación de las tareas que diariamente se llevan a cabo en la dirección.

El cambio constante del personal implica invertir tiempo en capacitaciones que de no realizarse de forma adecuada pueden causar retrasos o errores en el cumplimiento de las funciones correspondientes, entre otros problemas para desempeñar con éxito los procedimientos comunicacionales.

En ese sentido, es necesario desarrollar estrategias de comunicación que mejoren el desempeño y rendimiento del equipo de la Dirección de Comunicación Social, así como familiarizar a los trabajadores con la filosofía de la institución y crearles un sentido de pertenencia que provoque el efectivo desarrollo de sus actividades.

2.2. Objetivos de comunicación

El plan de comunicación tiene como objetivos los siguientes:

2.2.1. Objetivo general

Establecer estrategias de comunicación interna para la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, que faciliten al personal los procedimientos comunicacionales e información básica de la institución.

2.2.2. Objetivos específicos

- Proporcionar información al personal de la Dirección de Comunicación Social, relacionada con la visión, misión, valores y principios del Ministerio de Relaciones Exteriores, así como las funciones de la Dirección de Comunicación social, con el propósito de brindarle orientación durante el cumplimiento de sus labores diarias y lograr el compromiso de trabajo requerido para ser parte de la dirección, a través de una inducción institucional.
- Elaborar una guía de procedimientos comunicacionales dirigida al personal de la Dirección de Comunicación Social, que unifique y explique los pasos a seguir para realizar el monitoreo de medios de información; para dar cobertura a las actividades y divulgarlas a través de las redes sociales institucionales; así como brindar atención a usuarios a través de las redes sociales institucionales.

2.3. Público objetivo

Como público objetivo se encuentra todo el equipo de la Dirección de Comunicación Social, un total de 10 personas:

- Directora de Comunicación Social
- Asistente de la Dirección de Comunicación Social
- Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública
- Asistente de la Unidad de Acceso a la Información Pública
- Encargada de logística para dar cobertura a actividades

- Redactora
- Fotógrafo
- Diseñador gráfico y camarógrafo
- Monitora de medios
- Community Manager

2.4. Mensaje

“Fortalecimiento de las capacidades del personal de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la motivación al compromiso laboral, a fin de mejorar la calidad de su trabajo”

2.5. Estrategias y acciones

El plan de comunicación está conformado por dos estrategias y cinco acciones.

2.5.1. Estrategia 1: Guía de inducción institucional

Un aspecto clave para mejorar el rendimiento del personal es familiarizarlo con la institución y el área en donde desempeñará sus labores, así como lograr que se sienta parte de un equipo.

Según Bermúdez (2011), para obtener mayor productividad es importante brindarle al personal la orientación básica de la naturaleza de la institución y de las labores que debe realizar, menciona también que la inducción es una excelente herramienta para lograr un compromiso duradero con el lugar de trabajo y fomentar un pensamiento positivo en el personal, aspecto que mejora su rendimiento, pues al adaptar y ajustar al empleado a la organización se logra una contribución inmediata y se minimizan sus temores y ansiedades.

La estrategia de comunicación consistirá en recabar información del Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Dirección de Comunicación Social para facilitársela al personal, principalmente al de nuevo ingreso, con el fin de inducirlo a accionar de forma positiva y eficiente, con base en los objetivos institucionales. El propósito será contextualizar al personal para mejorar la calidad de su trabajo.

Si el personal obtiene información suficiente sobre las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección de Comunicación Social se le facilitará llevar a cabo actividades como las siguientes:

- Monitoreo y análisis de la imagen del ministerio en los medios de información.
- Documentación audiovisual de actividades oficiales.
- Redacción de notas periodísticas y otro material informativo para dar a conocer las actividades oficiales.
- Detección de información de interés que debe publicarse en las redes sociales institucionales.
- Atención a usuarios a través de las redes sociales institucionales.

Debido a que la agenda de actividades de la Dirección de Comunicación Social no permite dedicar tiempo suficiente a la inducción institucional mediante pláticas presenciales, al personal se le proveerá la información que necesita conocer sobre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Dirección de Comunicación Social a través una guía de inducción institucional.

La guía de inducción institucional, como herramienta práctica y didáctica de comunicación interna, constará de dos partes, la primera enfocada en el Ministerio de Relaciones Exteriores y la segunda en la Dirección de Comunicación Social.

2.5.1.1. Acción 1: Inducción al Ministerio de Relaciones Exteriores

La primera parte de la guía facilitará la inducción al Ministerio de Relaciones Exteriores, en la misma se presentará el marco filosófico de la institución, que incluirá la visión, misión, objetivos, valores y principios, así como la estructura orgánica del ministerio.

Para estructurar la primera parte de la guía se necesitará recabar información de fuentes fidedignas, principalmente, sobre la base legal del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Entre los documentos que se consultarán se encuentran:

- Constitución Política de la República de Guatemala: establece las funciones, atribuciones y competencias de los ministros de Estado, incluyendo al ministro de Relaciones Exteriores.
- Ley del Organismo Ejecutivo: establece las funciones, atribuciones y competencias del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ley del Servicio Diplomático: contiene los lineamientos del servicio diplomático de Guatemala, incluyendo las condiciones y requisitos para ingresar a la carrera diplomática.
- Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores: establece la estructura orgánica, funciones y mecanismos de coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores, incluyendo la descripción de cada unidad administrativa.
- Página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores: contiene el marco filosófico de la institución, historia, ubicación, organigrama, listado de las Misiones acreditadas en el exterior, datos generales de las Autoridades Superiores actuales, entre otra información institucional.

La inducción al Ministerio de Relaciones Exteriores estará dirigida al personal de la Dirección de Comunicación Social, principalmente al de nuevo ingreso y su objetivo será incorporar al trabajador a la institución, facilitarle información de utilidad que le permita conocer aspectos relevantes y esenciales de la misma.

La inducción podrá brindarle al personal la orientación básica de las responsabilidades asignadas a cada una de las unidades administrativas, las actividades que se realizan en el marco de la agenda de política exterior, el compromiso de la institución con la comunidad guatemalteca en el exterior, como también, las Misiones Diplomáticas y Consulares de Guatemala acreditadas alrededor del mundo y las Representaciones Permanentes de Guatemala ante Organismos Internacionales.

2.5.1.2. Acción 2: Inducción a la Dirección de Comunicación Social

En la segunda parte de la guía se facilitará la inducción a la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, en la misma se presentarán las funciones y responsabilidades de la dirección, la estructura administrativa, los lineamientos internos y la descripción de la Unidad de Información Pública.

Para estructurar la segunda parte de la guía se necesitará recabar información de las fuentes siguientes:

- Ley de Acceso a la Información Pública: presenta el objetivo de la Unidad de Información Pública y describe sus atribuciones.
- Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores: establece la estructura y funciones de la Dirección de Comunicación Social.
- Página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores: contiene comunicados oficiales y material audiovisual que es necesario que el trabajador de primer ingreso conozca, a fin de tener una referencia del trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social.

La inducción a la Dirección de Comunicación Social estará dirigida al personal de nuevo ingreso y su objetivo será incorporar al trabajador a la dirección, darle a conocer información básica de su estructura y responsabilidades, como también, aspectos fundamentales que debe tomar en cuenta al momento de desempeñar las labores que le sean asignadas.

2.5.1.3. Contenido, diseño y formato de presentación de la guía de inducción institucional

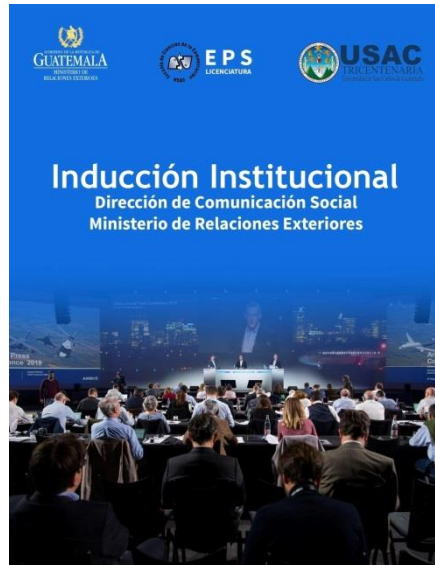
El contenido de la guía de inducción institucional será el siguiente:

Introducción

Objetivo de la guía

1. Ministerio de Relaciones Exteriores
 - 1.1. Presentación
 - 1.2. Historia
 - 1.3. Base legal
 - 1.4. Ubicación
 - 1.5. Misión
 - 1.6. Visión
 - 1.7. Objetivos institucionales
 - 1.8. Valores y principios
 - 1.9. Estructura orgánica
 - 1.9.1. Organigrama
 - 1.9.2. Unidades administrativas
 - 1.9.3. Misiones en el exterior
2. Dirección de Comunicación Social
 - 2.1. Estructura de la Dirección de Comunicación Social
 - 2.2. Unidad de Información Pública
3. Anexos
 - 3.1. Documentos y sitios de consulta

El diseño de la portada será el siguiente:



El diseño de la contraportada será el siguiente:



Se entregarán dos copias físicas de la guía, una de forma impresa (documento engargolado) y la otra en formato CD (documento en PDF). También se alojará en la carpeta de archivos compartidos de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores y se enviará a los correos institucionales de los integrantes del equipo de la dirección. Con lo anterior se pretende facilitar el acceso al contenido de la guía.

2.5.2. Estrategia 2: Guía de procedimientos comunicacionales

Las guías de procedimientos ayudan al personal a comprender la manera en que debe desempeñar sus funciones. Facilitan el aprendizaje y la integración de los trabajadores que son de nuevo ingreso y a quienes les serán asignadas nuevas funciones, ya sea de forma definitiva o temporal.

Ortega (2009) explica que los documentos elaborados con el objetivo de orientar al personal en sus labores deben delimitar las responsabilidades y funciones de los puestos, agrupar todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de la dirección, documentar los conocimientos necesarios para enfrentar los retos diarios, propiciar la uniformidad en el trabajo y cumplir el propósito de la dirección.

Además, Ortega (2009) señala que el uso de dichos documentos tiene las ventajas siguientes:

- Permiten el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitándole a la autoridad repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
- La toma de decisiones no queda supeditada a improvisaciones o criterios personales, pues se rige por las normas establecidas.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad por asumir.
- Mantienen la homogeneidad en la ejecución de la gestión administrativa.
- Aseguran la continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.

La estrategia de comunicación consistirá en elaborar una guía de procedimientos comunicacionales de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, que incluirá los siguientes:

- Monitoreo de la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores en medios de información, tanto nacionales como internacionales (radio, prensa y televisión).
- Cobertura de actividades oficiales y su publicación en las redes sociales institucionales.
- Atención a consultas de usuarios a través de las redes sociales institucionales.

En la guía se reunirán las técnicas y recomendaciones necesarias para reducir el margen de errores y adaptar efectivamente al personal de la dirección a sus labores, a fin de lograr los resultados esperados por la autoridad, en menos tiempo.

La guía constituirá una herramienta de comunicación interna a través de la cual los trabajadores de la Dirección de Comunicación Social podrán obtener información detallada y ordenada sobre sus responsabilidades y el propósito que tiene realizar cada uno de los procedimientos comunicacionales que forman parte de las principales funciones de la dirección y se realizan diariamente.

2.5.2.1. Acción 1: Procedimiento para monitoreo de medios de información

Para recabar información sobre el procedimiento a seguir para monitorear medios de información nacionales e internacionales será necesario involucrarse de forma directa con la realización del resumen de noticias que la Dirección de Comunicación Social divulga diariamente, a través del correo institucional y está dirigido al personal que labora para el Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto en la sede central como en las Misiones en el exterior.

Lo anterior debido a que la guía de procedimientos comunicacionales explicará el propósito de monitorear medios de información, cómo monitorear los medios de información, qué lineamientos seguir, entre otras recomendaciones pertinentes.

2.5.2.2. Acción 2: Procedimiento para cobertura de actividades y su publicación en redes sociales

Para recabar la información correspondiente será necesario formar parte del equipo de la Dirección de Comunicación Social que se involucra en la cobertura de actividades oficiales y publica información sobre las mismas en las redes sociales institucionales.

Lo anterior debido a que la guía de procedimientos comunicacionales explicará los pasos a seguir para informarse sobre la actividad, previo a darle cobertura; los tipos de cobertura que da la Dirección de Comunicación Social; así como recomendaciones para identificar y captar los acontecimientos más relevantes, los cuales posteriormente se divulgan en las redes sociales institucionales.

2.5.2.3. Acción 3: Procedimiento para brindar atención a usuarios en redes sociales

Para recabar información suficiente sobre cómo brindar atención a los usuarios que realizan consultas a través de las redes sociales institucionales será necesario tener acceso a las cuentas oficiales e investigar información relacionada con los trámites migratorios y consulares que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores, las acciones que lleva a cabo a favor de la comunidad guatemalteca en el extranjero, así como aspectos básicos de la política exterior.

Lo anterior debido a que en la guía de procedimientos comunicacionales se explicará la importancia de resolver las dudas de los usuarios y se incluirá un listado de las preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas, lo cual facilitará a los lectores la búsqueda de información, permitiendo que la atención al usuario se realice de forma inmediata.

2.5.2.4. Contenido, diseño y formato de presentación de la guía de procedimientos comunicacionales

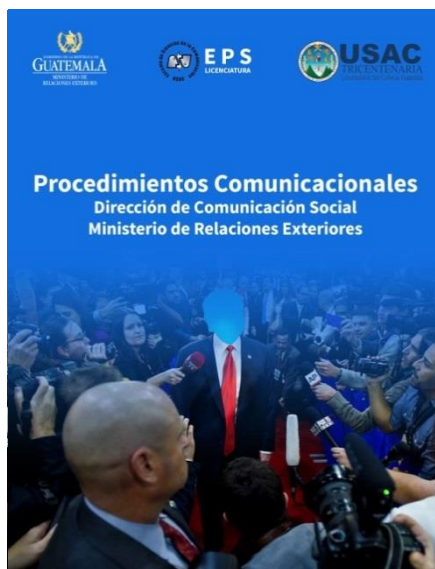
El contenido de la guía de procedimientos comunicacionales es el siguiente:

Introducción

Objetivo de la guía

1. Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores
 - 1.1. Procedimiento para monitoreo de medios de información
 - 1.2. Procedimiento para cobertura de actividades y su publicación en redes sociales
 - 1.3. Procedimiento para brindar atención a usuarios a través de redes sociales
2. Anexos
 - 2.1. Documentos y sitios de consulta
 - 2.2. Preguntas frecuentes en redes sociales

El diseño de la portada será el siguiente:



El diseño de la contraportada será el siguiente:



Se entregarán dos copias físicas de la guía, una de forma impresa (documento engargolado) y la otra en formato CD (documento en PDF). También se alojará en la carpeta de archivos compartidos de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores y se enviará a los correos institucionales de los integrantes del equipo de la dirección. Con lo anterior se pretende facilitar el acceso al contenido de la guía.

CAPÍTULO III

3. Informe de ejecución

A continuación, se presenta el informe de las estrategias y acciones desarrolladas durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura.

3.1. Proyecto desarrollado

“Estrategias de comunicación interna para fortalecer la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores”

3.1.1. Financiamiento

El financiamiento fue cubierto en un 100% por la epesista, monto total que ascendió a Q1,570.00.

3.1.2. Presupuesto ejecutado

El detalle del presupuesto que fue invertido para la ejecución de las estrategias es el siguiente:

Cant.	Descripción	Precio unitario	Total
1	Resma de 500 hojas de papel bond, tamaño carta.	Q 35.00	Q 35.00
1	Libreta de apuntes	Q 8.00	Q 8.00
1	Bolígrafo	Q 2.00	Q 2.00
1	Tóner color negro para impresora HP	Q 300.00	Q 300.00
1	Servicio de asesoría comunicacional	Q 300.00	Q 300.00
1	Servicio de revisión, corrección y diagramación de textos	Q 300.00	Q 300.00
2	CD	Q 3.00	Q 6.00
2	Servicios de grabación de datos en CD	Q 10.00	Q 20.00
50	Impresiones a color	Q 2.50	Q 125.00
2	Servicios de engargolado de documentos	Q 12.00	Q 24.00
Total			Q 1,120.00

3.1.3. Beneficiarios

Los beneficiarios directos e indirectos fueron los siguientes:

3.1.3.1. Beneficiarios directos

Las guías de inducción institucional y procedimientos comunicacionales beneficiaron de forma directa al personal de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, principalmente a quienes cuentan con menos de un año de laborar en la dirección y a quienes les han sido asignadas nuevas funciones, entre las cuales se encuentran:

- Monitoreo de la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores en medios de información nacionales e internacionales (radio, prensa y televisión).
- Cobertura de actividades oficiales y su publicación en las redes sociales institucionales.
- Atención a consultas de usuarios a través de las redes sociales institucionales.

3.1.3.2. Beneficiarios indirectos

La guía de inducción institucional benefició de forma indirecta al personal de nuevo ingreso del Ministerio de Relaciones Exteriores, sin importar el área en donde ingresarán a laborar, ya que la misma contiene información general de toda la institución.

3.1.4. Recursos humanos

Para llevar a cabo las estrategias se contó con el apoyo del recurso humano siguiente:

No.	Personal	Puesto	Actividad
1	Licenciado Luis Pedroza	Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura	Asesoría y supervisión
2	Licenciado Fernando Flores	Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura	Asesoría y supervisión
3	Licenciada Marta Larra Bulajance	Directora de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores	Autorización para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en la dirección a su cargo

3.1.5. Área geográfica de acción

Instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores ubicadas en la 2 avenida 4-17, zona 10 de la ciudad capital de Guatemala.

3.2. Estrategias y acciones desarrolladas

A continuación, se presenta el detalle de las estrategias y acciones desarrolladas.

3.2.1. Estrategia 1: Guía de inducción institucional

Se elaboró la guía de inducción institucional como una herramienta práctica y didáctica de comunicación interna, dirigida al personal de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el propósito de incorporar al trabajador a la institución y a la dirección.

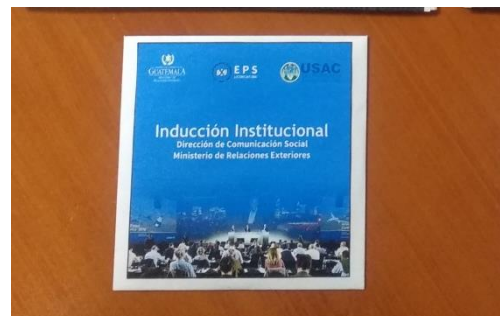
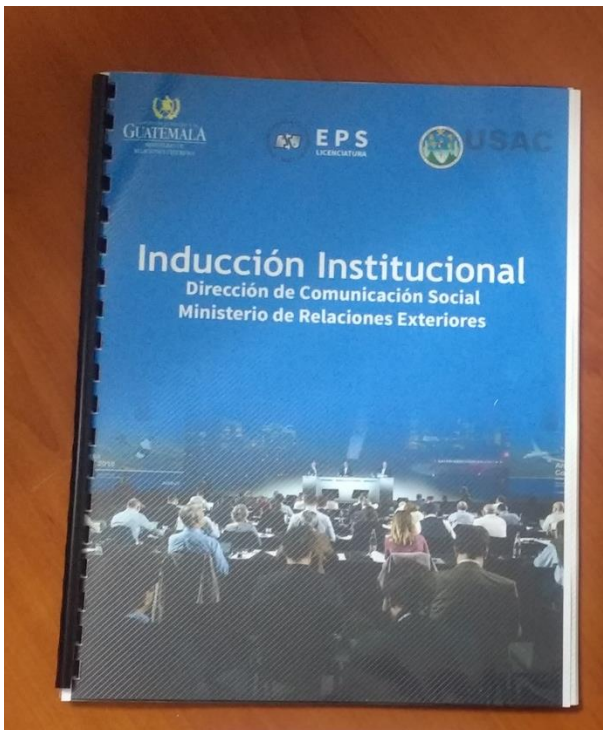
A través de la guía se facilitó información de utilidad sobre aspectos relevantes y esenciales del ministerio, tales como su historia, ubicación y marco filosófico, en el cual se incluyó la misión, visión, objetivos, valores y principios con los cuales los trabajadores de la institución deben desempeñar sus labores diarias.

De igual manera, se detalló la estructura orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores, a fin de brindar una orientación básica de las responsabilidades asignadas a cada una de sus unidades administrativas y las actividades que se realizan en el marco de la política exterior de Guatemala.

También se incluyó el listado de las Misiones Diplomáticas y Consulares de Guatemala acreditadas alrededor del mundo y de las Representaciones Permanentes de Guatemala ante Organismos Internacionales.

Como anexos de la guía se agregó el listado de documentos y sitios web de consulta, a los cuales puede recurrir el personal de la Dirección de Comunicación Social, para continuar ampliando su conocimiento sobre la institución.

Se elaboraron dos copias físicas de la guía, una de forma impresa (documento engargolado) y la otra en formato CD (documento en PDF). También se alojó en la carpeta de archivos compartidos de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores y se envió a los correos institucionales de los integrantes del equipo de la dirección. Con lo anterior se facilitó el acceso al contenido de la guía.



3.2.1.1. Acción 1: Inducción al Ministerio de Relaciones Exteriores

Para recabar la información incluida en la primera parte de la guía fue necesario consultar los documentos siguientes:

- Ley del Organismo Ejecutivo: de la ley se extrajo información relacionada con las funciones, atribuciones y competencias del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ley del Servicio Diplomático: de la ley se extrajo información relacionada con los lineamientos del servicio diplomático de Guatemala, incluyendo las condiciones y requisitos para ingresar a la carrera diplomática.
- Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores: del reglamento se extrajo información sobre la estructura orgánica, funciones y mecanismos de coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores, incluyendo la descripción de cada unidad administrativa.
- Página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores: de la página web se extrajo el marco filosófico de la institución, historia, ubicación, organigrama, listado de las Misiones acreditadas en el exterior, datos generales de las Autoridades Superiores actuales, entre otra información general.

La información recabada se presentó de forma clara y concisa, lo cual facilitó su comprensión.

3.2.1.2. Acción 2: Inducción a la Dirección de Comunicación Social

Para recabar la información incluida en la segunda parte de la guía fue necesario consultar los documentos siguientes:

- Ley de Acceso a la Información Pública: de la ley se extrajo información relacionada con la naturaleza y objetivo de la Unidad de Información Pública, así como la descripción de sus atribuciones.

- Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores: del reglamento se extrajo la estructura y funciones de la Dirección de Comunicación Social, así como el detalle de las responsabilidades y procedimientos comunicacionales que el personal de la dirección debe realizar.
- Página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores: de la página web se extrajo material comunicacional que fue incluido en la guía para hacer referencia a labor que realiza la Dirección de Comunicación Social.

La información recabada se presentó de forma clara y concisa, lo cual facilitó su comprensión.

3.2.2. Estrategia 2: Guía de procedimientos comunicacionales

Se elaboró la guía de procedimientos comunicacionales como una herramienta práctica y didáctica de comunicación interna, dirigida al personal de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, principalmente al de nuevo ingreso y a quienes han sido asignados con nuevas funciones dentro de la dirección.

Su propósito fue orientar a los trabajadores en las labores que les son asignadas diariamente, facilitando su aprendizaje e integración a la dirección e institución.

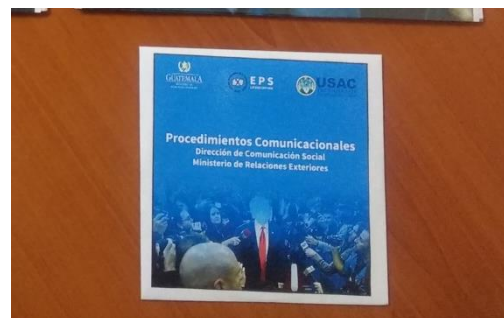
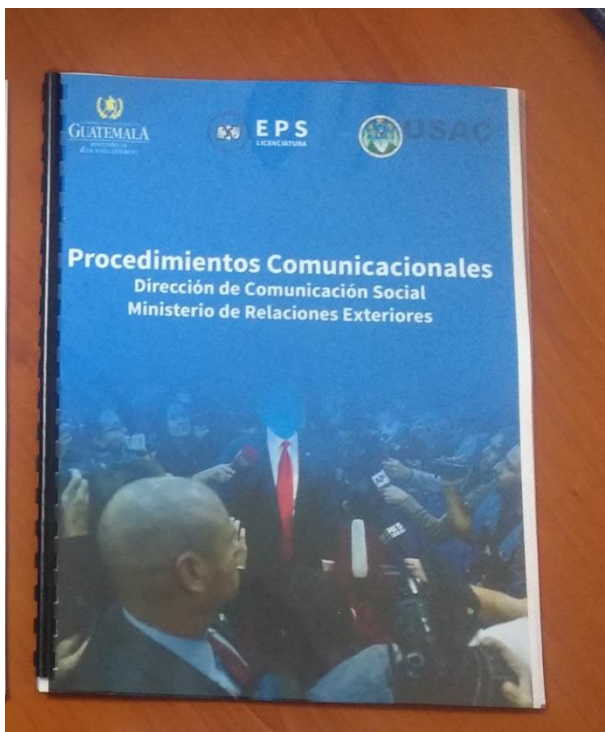
Se incluyó información básica sobre los procesos comunicacionales que le corresponde desarrollar a la Dirección de Comunicación Social, de conformidad con el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores, a fin de contextualizar al personal.

También se presentaron aspectos básicos del procedimiento a seguir para realizar el monitoreo de medios de información nacionales e internacionales; cubrir actividades y recabar los insumos necesarios para divulgarlas en las redes sociales institucionales; como también, brindar atención a los usuarios que realizan consultas a través de las redes sociales institucionales.

Se incluyeron los pasos a seguir, formatos a utilizar y recomendaciones que fueron de mucha utilidad para que el lector comprendiera los procedimientos comunicacionales más relevantes de la dirección.

Como anexos de la guía se incluyó un listado de documentos y sitios web a los cuales el personal puede recurrir en caso de dudas, así como un apartado con preguntas frecuentes en las redes sociales institucionales y sus respectivas respuestas, lo cual ayudó al personal a incrementar su conocimiento sobre los trámites y las acciones consulares que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto en la sede central como en las Misiones acreditadas en el exterior.

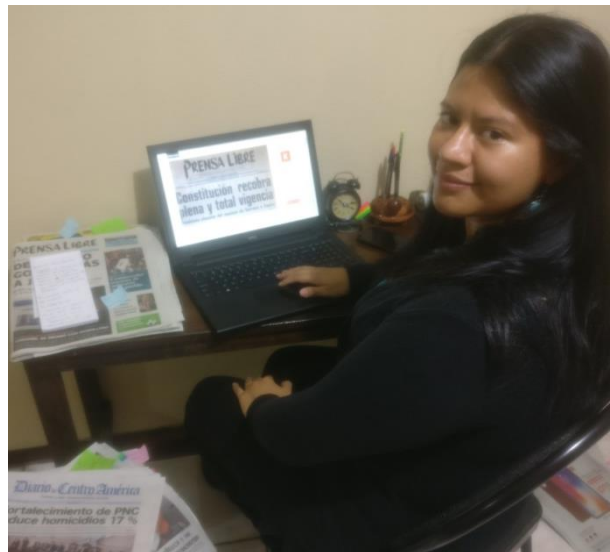
Se elaboraron dos copias físicas de la guía, una de forma impresa (documento engargolado) y la otra en formato CD (documento en PDF). También se alojó en la carpeta de archivos compartidos de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores y se envió a los correos institucionales de los integrantes del equipo de la dirección. Con lo anterior se facilitó el acceso al contenido de la guía.



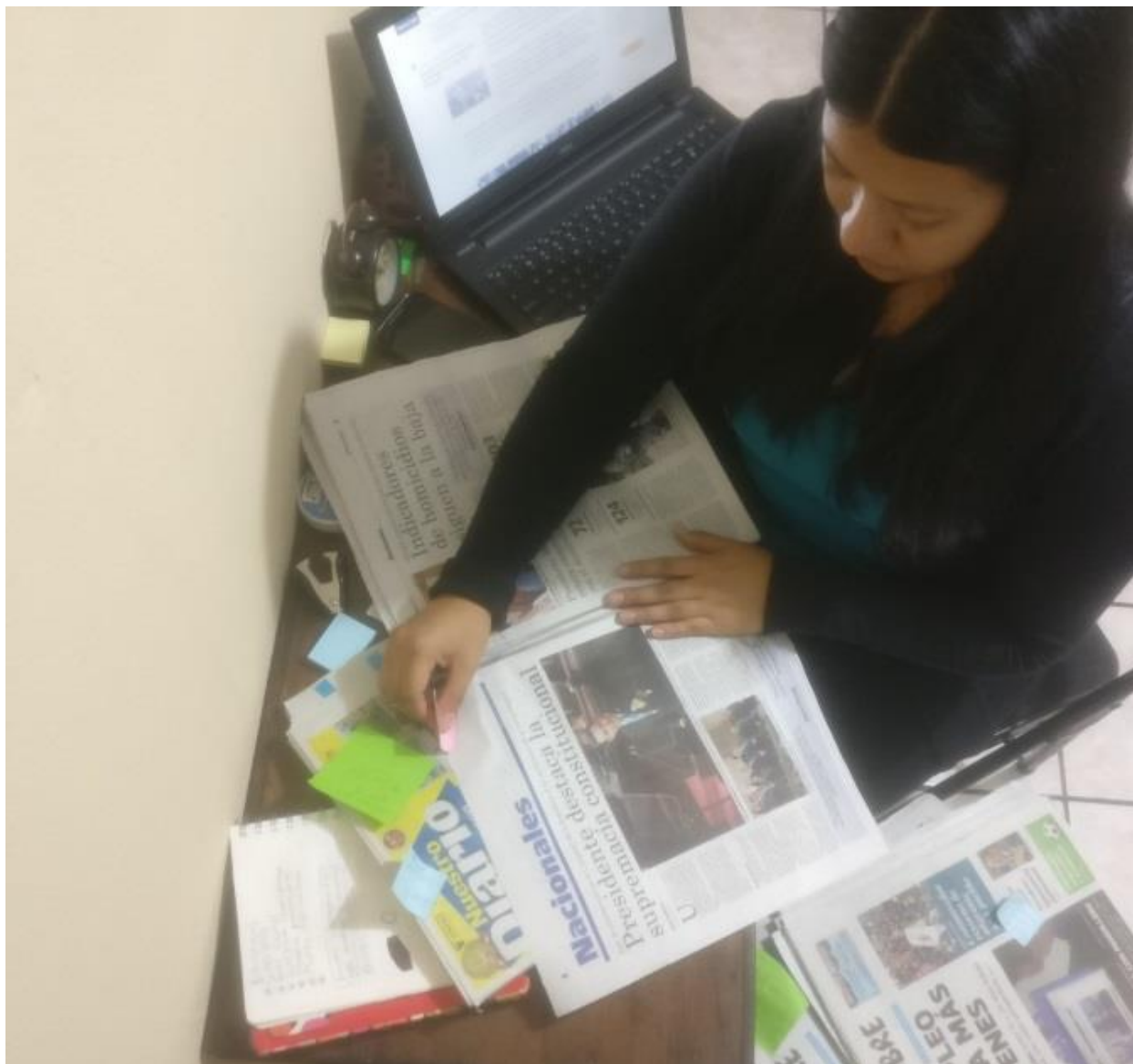
3.2.2.1. Acción 1: Procedimiento para monitoreo de medios de información

Para conocer el procedimiento fue necesario monitorear medios de información nacionales e internacionales, en radio, televisión, prensa impresa y prensa en línea, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- El Periódico
- Prensa Libre
- Diario de Centro América
- La Hora
- AGN
- Nuestro Diario
- Siglo 21
- Nómada
- Plaza Pública
- Soy 502
- Publinews
- República
- La Prensa Gráfica
- La voz del migrante
- Emisoras Unidas
- Guatevisión
- Canal Antigua
- CNN
- El País
- The Wall Street Journal
- The Washington Post
- The New York Times



Epesista Luisa María García Álvarez participa en el monitoreo de noticias publicadas en la prensa nacional impresa y digital. Fotografías tomadas por: Ministerio de Relaciones Exteriores.



Epesista Luisa María García Álvarez selecciona noticias de interés sobre las acciones del Gobierno, para elaborar el resumen de noticias que será divulgado a través del correo institucional. Fotografías tomadas por: Ministerio de Relaciones Exteriores.

Se elaboraron 22 resúmenes de noticias, en los cuales se incluyeron noticias coyunturales de índole político-social; noticias sobre las acciones que lleva a cabo el Gobierno de Guatemala a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto dentro como fuera del país.

También se agregaron noticias sobre acciones realizadas por el presidente de la República de Guatemala, noticias sobre problemáticas derivadas de la migración de guatemaltecos, columnas y editoriales con temática relacionada al Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otras noticias que se consideraron relevantes para el personal.

Los resúmenes de noticias fueron trasladados al personal que trabaja para el Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto en la sede central como en las Misiones en el exterior, a través del correo electrónico institucional, de lunes a viernes, en horario de 9:00 y 17:30 horas, entre el 14 de mayo y el 12 de junio del presente año.

A continuación, se presenta un resumen de noticias elaborado durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura:

Resumen de Noticias - Viernes 01/06/2018

elPeriódico:

Repatrian cuerpo de migrante asesinada en Laredo Texas, EE. UU.

Los padres de Claudia Patricia Gómez González asistieron ayer al Aeropuerto Internacional La Aurora, para recibir los restos de su hija y ser trasladados a San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango. Gómez, de 20 años fue asesinada el sábado pasado por un agente de la Patrulla Fronteriza de los Estados Unidos (EE. UU.) en Laredo, Texas. Pablo García, vicescanciller del Ministerio de Relaciones Exteriores (Minex) indicó que se enviará una nueva carta al Secretario de Estado de EE. UU., para solicitar una explicación de la muerte de Gómez.

<https://elperiodico.com.gt/nacion/2018/05/31/repatrian-cuerpo-de-migrante-asesinada-en-laredo-texas-ee-uu/>

Pobladores de San Juan Ostuncalco exigen justicia por la muerte de Claudia Gómez

Familiares y vecinos de la familia Gómez González de la aldea Varsovia en San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango, recibieron los restos mortales de la joven migrante Claudia Patricia Gómez González. Desde que las autoridades de Cancillería entregaron el cuerpo de la migrante guatemalteca de 19 años se encaminaron hacia su lugar de origen y en el recorrido fueron testigos de las muestras de solidaridad y condolencia del pueblo guatemalteco.

<https://elperiodico.com.gt/nacion/2018/05/31/pobladores-de-san-juan-ostuncalco-exigen-justicia-por-la-muerte-de-claudia-gomez/>

-

Congresista Norma Torres pide al presidente Trump investigar muerte de guatemalteca Claudia Gómez

Norma J. Torres, congresista de Estados Unidos nacida en Escuintla, envió una carta al presidente Donald Trump tras el asesinato de Claudia Patricia Gómez González, para que se realice una investigación transparente. Asimismo, cuestiona la estrategia de la administración de la Patrulla Fronteriza de EE. UU. para asegurar la frontera suroeste de ese país.

<https://elperiodico.com.gt/nacion/2018/05/31/congresista-norma-torres-pide-al-presidente-trump-investigar-muerte-de-guatemalteca-claudia-gomez/>

-

Columna, El Reino del cinismo:

Guatemala está viviendo bajo el duro imperio del cinismo. Empecemos por la cruda utilización de la religión para fines aviesos: el traslado de la Embajada a Jerusalén y el calculado gesto de ecuanimidad inmediata con la visita al Vaticano. Ambas acciones tan obviamente destinadas a manipular a un sector de la población que no logra ver que mezclar la política con la religión es el mejor camino para la corrupción de ambas. En el primer caso, todavía no se logra aclarar cómo fue pagado el ostentoso viaje pero ya salió a luz una combinación tóxica: Adelson el millonario judío que pagó el vuelo, también es financista del senador Rubio, súbitamente tan interesado en Guatemala, la CICIG y otro caso de cinismo: el *affaire* Bitkov.

<https://elperiodico.com.gt/opinion/2018/06/01/el-reino-del-cinismo/>

Publinews:

Se preparan para despedir a Claudia Gómez, la joven que buscaba el "sueño americano"

San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango, le dará mañana el último adiós a Claudia Gómez, quien murió en un confuso incidente con un agente de la Patrulla Fronteriza en Laredo, Texas, Estados Unidos. La pobreza y la falta de oportunidades llevaron a Claudia Patricia Gómez González a emprender un largo y peligroso trayecto hacia los Estados Unidos. Su ilusión era trabajar para ayudar a su familia, que se quedó en la aldea La Unión Los Mendoza, en San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango. Dejó lo que más amaba el 7 de mayo.

<https://www.publinews.gt/gt/noticias/2018/05/31/claudia-patricia-gomez-repatriacion-velacion-san-juan-ostuncalco-quetzaltenango.html>

-

Prensa Libre:

Entre lágrimas y repudio, vecinos y familiares reciben féretro de migrante Claudia Gómez

Familiares, vecinos y amigos de Claudia Patricia Gómez González se reunieron en el monumento al Migrante de Salcajá, Quetzaltenango, para recibir el féretro de la migrante asesinada en Laredo, Texas, Estados Unidos. Desde las 14 horas, las personas llegaron en varios vehículos y con carteles exigieron justicia por la muerte de Gómez González, quien falleció el 23 de mayo de este año.

<http://www.prensalibre.com/ciudades/quetzaltenango/reciben-feretro-de-migrante-asesinada-claudia-gomez-en-san-juan-ostuncalco>

-

Nuestro Diario:

Muestran solidaridad a familia de migrante

Cancillería da apoyo legal para investigar asesinato.

Los restos de Claudia Patricia Gómez regresaron ayer a Guatemala en una caja fría de color blanco desde Estados Unidos, país en donde pensaba realizar sus sueños, los cuales fueron truncados por una bala.

La caravana que acompañó el cuerpo de Claudia Gómez hacia San Juan Ostuncalco, inició en el Monumento al Migrante en Solcá. **PHOTO: MARIO**



MUESTRAN SOLIDARIDAD A FAMILIA DE MIGRANTE

Cancillería da apoyo legal para investigar asesinato

Édgar López
NUESTRO DIARIO

Capital, zona 13. Los restos de Claudia Patricia Gómez González regresaron ayer a Guatemala en una caja fría de color blanco desde Estados Unidos, país en donde pensaba realizar sus sueños, los cuales fueron truncados por una bala.

Sus padres Lidia y Gilberto los recibieron en el Aeropuerto Internacional La Aurora al mediodía para llevarlos a la tierra que la vio nacer.

Ambos estaban desconsolados, pero contaban con la compañía de 20 familiares que emprendieron el viaje de su natal San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango, donde miles de vecinos también esperaban el cuerpo de la joven.

Claudia Patricia murió a manos de un agente de una patrulla fronteriza en Laredo, Texas, Estados Unidos, cuando buscaba el sueño americano.

Se pronuncian

Sumuerte, que aún forma parte de una investigación, ha generado una serie de reacciones, entre estas la de la congresista de origen guatemalteco Noema Torres, quien exigió al presidente, Donald Trump, que se llegue al culpable. De igual



Desde ayer los familiares tienen asistencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos y de la Cancillería guatemalteca. **PHOTO: MARIO**



Los padres de la víctima, Gilberto y Lidia, fueron acompañados por personal de la Cancillería. **PHOTO: MARIO**

María Elena Salinas @MarElaSalinas **Seguir**

Elocuente y emotiva columna de @luzmadoria "ojalá nadie te olvide Claudia"

Edith González @EdithGonzalezMe **Seguir**

Claudia era de Guatemala y cruzó la frontera con el valor que dan los sueños por cumplir. Un oficial de la patrulla fronteriza la mató. Tenía 20 años. QEPD. Que todo el que lea esto eieve una oración por los que cruzan la frontera con ilusión de encontrar una vida mejor 🙏

kate del castillo @katedelcastillo **Seguir**

Y quién habla de esto? Queremos respuestas...

[Instagram.com/p/BjP4N6fA_E/](https://www.instagram.com/p/BjP4N6fA_E/) ...

En las redes sociales se pronunciaron por el caso la periodista María Elena Salinas y las actrices Edith Márquez y Kate del Castillo. **PHOTO: MARIO**

9 DÍAS
SE LLEVÓ EN TRÁMITES LA
REPATRIACIÓN DE CLAUDIA
GÓMEZ DESDE EE. UU.

manera lo han hecho artistas y otras personalidades.

El vicescanciller, Pablo García, informó que un grupo de abogados trabaja en el caso. Para ello se cuenta con el testimonio de tres migrantes que iban con Claudia y vieron los hechos.

Se trata de Carlos Pérez

3 CHAPINES
QUE LA ACOMPAÑABAN ESTÁN
CAPTURADOS POR EL FBI Y
SERÁN TESTIGOS DEL HECHO

Vicente y Damián Méndez, originarios de San Juan Ostuncalco, y de Éder Cabrera Sánchez, de Concepción Chiquirichapa.

Se agregó que la familia no está pidiendo ayuda económica a ningún organismo bancario y que tampoco paga abogados, debido a que hay gente que se ha querido aprovechar de la situación.

Nota Impresa

El monitoreo de medios de información y la elaboración de resúmenes de noticias fueron útiles para recabar la información que fue consignada en la guía de procedimientos comunicacionales, donde se estableció la estructura del resumen de noticias, el tipo de noticias que se deben incluir, así como recomendaciones para facilitar el procedimiento y resolver dudas.

3.2.2.2. Acción 2: Procedimiento para cobertura de actividades y su publicación en redes sociales

Para recabar la información correspondiente fue necesario apoyar al equipo de la Dirección de Comunicación Social en la cobertura de actividades oficiales y elaboración de propuestas de contenido para publicar en las redes sociales institucionales, así documentar las actividades con fotografías y videos cortos para respaldar dichas publicaciones.

Durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se apoyó en la cobertura de 15 actividades oficiales, entre las cuales se encuentran:

- Repatriación de restos de connacional fallecida en Laredo, Texas, Estados Unidos de América.
- Reuniones interinstitucionales derivadas de la emergencia provocada por la erupción del volcán de Fuego.
- Reuniones de coordinación para la recepción de donaciones dirigidas a afectados por la erupción del volcán de Fuego.
- Recepciones de donaciones dirigidas a afectados por la erupción del volcán de Fuego.
- Traslado de connacionales afectados por la erupción del volcán de Fuego hacia Estados Unidos Mexicanos y Estados Unidos de América, para recibir atención médica.

- Visita de la esposa del vicepresidente de los Estados Unidos de América a albergue en Escuintla con afectados por la erupción del volcán de Fuego.
- Ceremonia de condecoración con la Orden del Quetzal en Grado de Gran Oficial a Radio Progreso.
- Reunión de Cancilleres del Triángulo Norte de Centro América y Secretario de Relaciones Exteriores de Estados Unidos Mexicanos con la Secretaria de Seguridad Nacional de Estados Unidos América.



Epesista Luisa María García Álvarez durante la cobertura de repatriación de restos de connacional fallecida en Laredo, Texas, Estados Unidos de América. Fotografía tomada por: La Red 1061.



Cobertura de traslado de paciente adulto en estado crítico, víctima de la erupción del volcán de Fuego, hacia Estados Unidos Mexicanos, para recibir atención médica. Fotografía tomada por: Epesista Luisa María García Álvarez.



Cobertura de traslado de paciente menor de edad en estado crítico, víctima de la erupción del volcán de Fuego, hacia Estados Unidos de América, para recibir atención médica. Fotografía tomada por: Epesista Luisa María García Álvarez.



Cobertura de recepción de donación de alimentos y artículos de higiene provenientes de Chiapas, Estados Unidos Mexicanos, dirigida a afectados por la erupción del volcán de Fuego. Fotografías tomadas por: Epesista Luisa María García Álvarez.



Epesista Luisa María García Álvarez durante conferencia de prensa de la ministra de Relaciones Exteriores. Fotografía tomada por: Guatevisión.



Cobertura de visita de la esposa del vicepresidente de los Estados Unidos de América a albergue en Escuintla con afectados por la erupción del volcán de Fuego. Fotografías tomadas por: Epesista Luisa María García Álvarez.



Epesista Luisa María García Álvarez en Fuerza Aérea Guatemalteca acredita a los periodistas que darán cobertura al arribo a Guatemala de la Secretaria de Seguridad Nacional de Estados Unidos América. Fotografía tomada por: Ministerio de Relaciones Exteriores.



Cobertura de reunión de Cancilleres del Triángulo Norte de Centro América y Secretario de Relaciones Exteriores de Estados Unidos Mexicanos con la Secretaria de Seguridad Nacional de Estados Unidos América. Fotografías tomadas por: Epesista Luisa María Garcia Alvarez.

La cobertura de actividades facilitó la obtención de información necesaria para la preparación de la guía de procedimientos comunicacionales, donde se enfatizó la importancia de conocer la mayor cantidad de detalles sobre la actividad, previo a darle cobertura; se explicó la forma en que se debe cubrir la actividad y reportar los acontecimientos de mayor relevancia; se incluyeron recomendaciones para identificar y documentar dichos acontecimientos; como también, se agregaron ejemplos de propuestas de contenido para publicar en las redes sociales institucionales.

3.2.2.3. Acción 3: Procedimiento para brindar atención a usuarios en redes sociales

Se obtuvo el acceso de “Editor” en la página de Facebook del Ministerio de Relaciones Exteriores, lo que permitió responder comentarios y mensajes de Messenger. Asimismo, se investigó toda la información relacionada con los trámites migratorios y consulares que realiza el ministerio, las acciones que se llevan a cabo a favor de la comunidad guatemalteca en el extranjero, así como aspectos básicos de la política exterior.

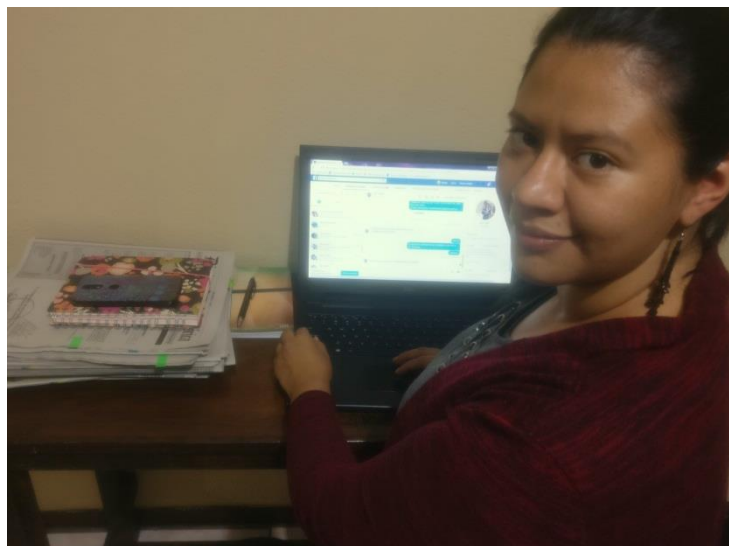
Durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se atendió a 27 usuarios que realizaron consultas a través de la página de Facebook de la institución, quienes preguntaron el estado de sus trámites consulares o requisitos para realizar los mismos, información para tramitar visa guatemalteca en el extranjero, información de familiares que serán deportados, información sobre apostilla de documentos, horarios de atención, ubicación de Misiones acreditadas en el exterior, como también, se le indicó a algunos usuarios el lugar a donde deben abocarse cuando consultaron sobre trámites que no realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores, con el propósito de no dejar de proporcionarles la mayor orientación posible.

Con la información que se fue investigando conforme ingresaban las consultas se realizó un listado de “preguntas frecuentes”, en el cual se consolidó 25 preguntas y respuestas. Dicho listado fue incluido en los anexos de la guía de procedimientos comunicacionales. Con lo anterior se mejoró el nivel de respuesta y atención a usuarios.

Para recabar la información pertinente y dar respuesta a todas las consultas fue necesario abocarse a la página oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores, a las áreas sustantivas que manejan la información pertinente y a las Misiones y Secciones Consulares en el exterior.

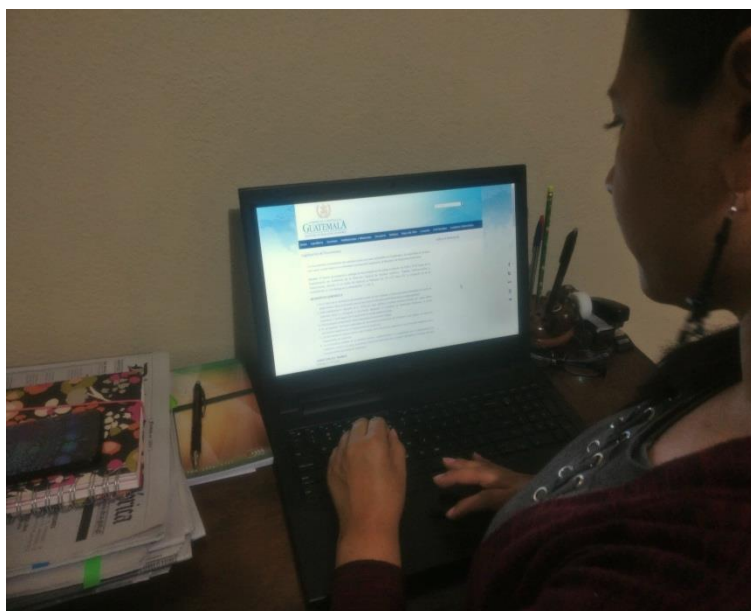
Mientras se brindó atención a los usuarios se demostró amabilidad y cordialidad, se ofreció un trato atento e igualitario, se mantuvo una postura profesional y se generó credibilidad, demostrando el compromiso de la institución por ayudar a los connacionales

en el exterior. Los aspectos anteriores también fueron recomendados en la guía de procedimientos comunicacionales.

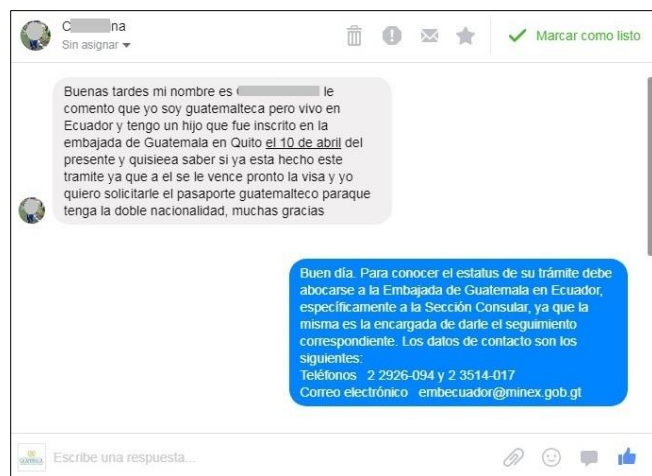
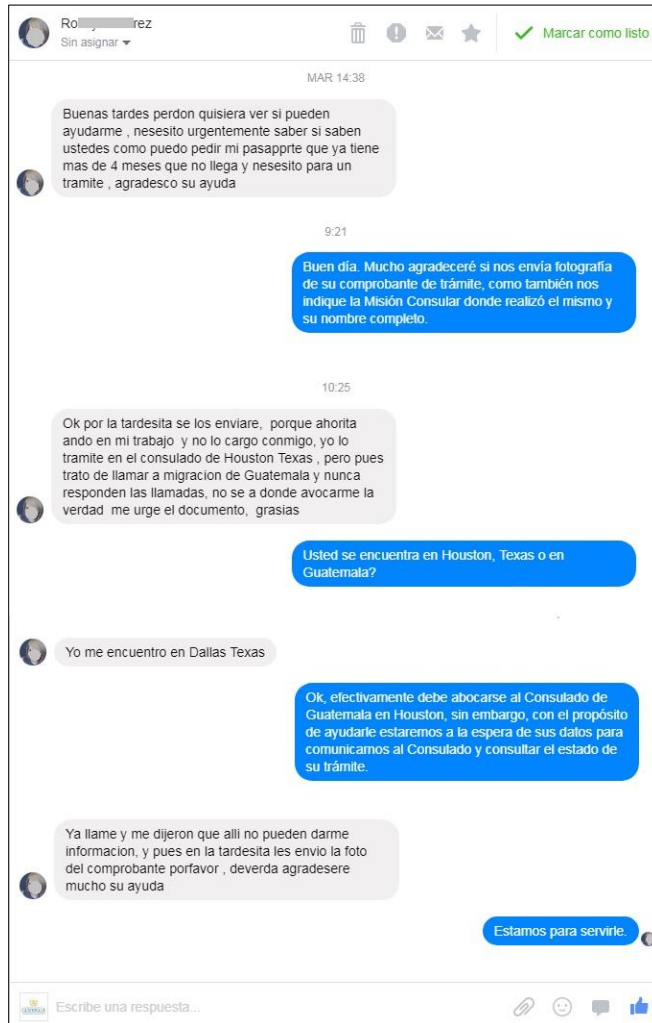


Epesista Luisa María García Álvarez atiende consultas de usuarios a través de la página de Facebook del Ministerio de Relaciones Exteriores. Fotografía tomada por: Ministerio de Relaciones Exteriores

Epesista Luisa María García Álvarez investiga sobre requisitos para trámite de legalización de documentos, para responder consultas de usuarios a través de la página de Facebook del Ministerio de Relaciones Exteriores. Fotografía tomada por: Ministerio de Relaciones Exteriores



A continuación, se presentan algunas de las consultas que fueron atendidas a través de la página de Facebook del Ministerio de Relaciones Exteriores:



Os [redacted] ia
Sin asignar

Buenas tardes, tengo una duda, yo tengo mi documento de graduación apostillado por el ministerio de relaciones exteriores de Chile, ahora bien la Universidad de San Carlos no me quiere aceptar mi documento apostillado ya que este fue apostillado antes del 18 de septiembre del 2017.

Ellos pueden rechazar mi documento solo por que tiene fecha anterior al convenio ?

Gracias!

Buena tarde. Definitivamente no le aceptarán el documento debido a que Guatemala entró en el convenio en la fecha que me indica. Lo que necesita hacer es abocarse a la Embajada de Chile en Guatemala y consultar si ellos pueden legalizar el documento, si fuera el caso, posteriormente deberá dirigirse a la ventanilla de auténticas del Minex. Por el contrario, en la Embajada de Chile en Guatemala deberán indicarle si es necesario que remita su documento al Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile y los requisitos pertinentes.
A continuación se le remite información complementaria:
Información de contacto de la Embajada de Chile en Guatemala
http://www.minex.gob.gt/DirectorioDetalle.aspx?ID_TIPO=1&ID_REGISTRO=18
Requisitos para legalizar documentos en el Minex:
http://www.minex.gob.gt/Visor_Pagina.aspx?PaginaID=43

Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala
Fiesta Nacional: 18 de Septiembre Moneda: Peso...
minex.gob.gt

Muchas gracias! Voy a ver esto

Para servirle.

Escribe una respuesta...

Cl [redacted] zo
Sin asignar

2 DE JULIO DE 2018 13:04

Buenas tardes.

Quisiera que me puedan solventar una consulta, respecto al trámite de inscripción de matrimonio, quisiera saber si el trámite es personal o puede hacerlo un apoderado? Gracias.

Buena tarde. En un momento resolveremos su consulta.

Le comento que el trámite es personal.

Muchas gracias.

Para servirle.

Escribe una respuesta...

3.2.3. Entrega de estrategias a la Dirección de Comunicación Social

Conforme al cronograma establecido y formatos definidos, se realizó la entrega de las guías de inducción institucional y procedimientos comunicacionales a la Directora de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, licenciada Marta Larra Bujalance, como también, se distribuyó a través de los medios previamente indicados.



3.3. Cronograma de actividades

Las actividades se desarrollaron conforme al cronograma siguiente:

Mes	Mayo					Junio				Julio				
Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Actividad														
Recopilación de información		■	■	■	■	■	■	■						
Elaboración de la guía de inducción institucional						■	■	■						
Elaboración de la guía de procedimientos comunicacionales						■	■	■						
Revisión y corrección de las guías de inducción institucional y de procedimientos comunicacionales									■					
Diagramación e impresión de documentos									■					
Entrega de las guías de inducción institucional y de procedimientos comunicacionales										■				
Control y seguimiento										■	■			

3.4. Control y seguimiento (evaluación)

Estrategia 1	Fecha de entrega	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Guía de inducción institucional	6/7/2018	Se facilitaron cuatro copias de la guía, una de forma impresa, otra en formato CD, otra se alojó en la carpeta de archivos compartidos de la dirección y la última se envió a los correos institucionales de los integrantes del equipo de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • “Una herramienta sin precedentes que sin duda alguna ayudará al equipo de Comunicación Social a conocer acerca de la institución que es su segundo hogar” • “Está bastante sintetizada, contiene justo la información que a uno podría interesarle” • “A pesar de que ya llevo un par de años trabajando en el ministerio, muchas cosas me llamaron la atención, como los objetivos y principios, a veces como que uno no los tiene muy presente siempre” • “Está muy completa y haberla enviado por todos los medios posibles hace que uno no tenga excusa para leerla, además se aprende mucho del ministerio” •

Estrategia	Fecha de entrega	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Guía de procedimientos comunicacionales	6/7/2018	Se facilitaron cuatro copias de la guía, una de forma impresa, otra en formato CD, otra se alojó en la carpeta de archivos compartidos de la dirección y la última se envió a los correos institucionales de los integrantes del equipo de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • “Me ayudó bastante porque, en mi caso, soy internacionalista y no comunicadora, pero ahora ya comprendo mucho más lo que hacemos dentro de la dirección” • “Me parece una excelente herramienta porque no contamos con un manual de funciones actualizado, entonces esto nos viene a ayudar y a aclarar las funciones de la Dirección de Comunicación Social y le ayuda a quienes a veces brindan apoyo en la cobertura de actividades” • “Contiene la información básica que necesita saber alguien de primer ingreso, es una forma didáctica para aprender sobre lo que se debe hacer” • “El listado de preguntas definitivamente ayudará a responder más rápido a los que preguntan por Facebook, más a lo que tienen consultas sobre trámites”

Conclusiones

- El diagnóstico de comunicación evidenció los problemas que afectan a la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, siendo los más relevantes la falta de personal y de estabilidad laboral. En cuanto a la falta de personal, esto perjudica a quienes deben brindar apoyo realizando funciones adicionales a las que ya tienen asignadas, pues les provoca retrasos en sus responsabilidades. En relación con la falta de estabilidad laboral, esto desmotiva constantemente al trabajador y puede llegar a perjudicar su desempeño, pues mantiene la preocupación de perder sus ingresos económicos.
- La implementación de guías como herramienta de comunicación interna en la institución facilitó la comprensión de las funciones que debe desarrollar el trabajador. Lo anterior debido a que si el trabajador conoce sobre la institución y la dirección en dónde se encuentra laborando, sabrá qué hacer y por qué, mejorando la eficiencia y eficacia de su trabajo.
- Involucrarse de forma directa en los procesos comunicacionales permite obtener información suficiente para comprender el orden y propósito de los procedimientos. Sin embargo, al contar con una guía de referencia se minimiza el riesgo a cometer errores y se mejora la capacidad de acción y comprensión de dichos procedimientos en un lapso más corto.
- Las guías de inducción institucional y procesos comunicacionales son de gran ayuda para los trabajadores de nuevo ingreso de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores, pues a través de las mismas obtienen la orientación suficiente para actuar antes, durante y después de cubrir una actividad oficial; divulgar información importante sobre la institución; realizar un análisis de la imagen institucional en la opinión pública; así como implementar y perfeccionar la atención usuarios en las redes sociales, como estrategia de comunicación externa para mejorar la imagen de la institución.

Recomendaciones

- Se recomienda incrementar el recurso humano de la Dirección de Comunicación Social, así como la creación de plazas permanentes para que el personal cuente con estabilidad laboral, aspecto que puede llegar a motivarlo a desempeñar mejor sus funciones.
- Es importante que los trabajadores cuenten con funciones definidas, ya que la reasignación de labores, aun cuando sea de forma temporal, afecta el seguimiento y control de los procedimientos administrativos.
- Se exhorta a motivar al trabajador para que realice sus funciones con eficiencia y eficacia, proveyéndole herramientas de comunicación interna de fácil acceso. Lo anterior es fundamental para mejorar la productividad y obtener mejores resultados.
- También es recomendable actualizar constantemente la guía de procedimientos comunicacionales de la Dirección de Comunicación Social, ya que el uso de dicha herramienta evita errores, confusiones y retrasos en el desarrollo de las funciones que le competen a la dirección.

Glosario

- **Atribución:** Señala la concesión de algo a alguien. Es decir, cuando se le atribuye una cuestión a una persona, esta debe asumir todas las causas y consecuencias que conllevan llevar consigo lo asignado.
- **Audiovisual:** Material de imágenes y sonidos grabados que se utiliza generalmente con fines didácticos.
- **Canciller:** Empleado auxiliar de una embajada o un consulado.
- **Community manager:** Es el perfil profesional que se encarga de gestionar las redes sociales y los nuevos canales de comunicación de una empresa.
- **Comunicacional:** Perteneciente o relativo a la comunicación.
- **Connacional:** Persona que pertenece a la misma nación que otra.
- **Crítico:** De la crisis o relacionado con ella.
- **Custodiar:** Guardar algo con cuidado y vigilancia.
- **Demarcación:** Determinación y señalización de los límites de algo, especialmente de un país o un terreno.
- **Didáctica:** Parte de la pedagogía que estudia las técnicas y métodos de enseñanza.
- **Diplomático:** Funcionario público, sea de carrera o por designación política, que ejerce la representación del Estado en las relaciones internacionales.
- **Discriminación:** Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etc.
- **Disenso:** Desacuerdo, la desavenencia, entre dos o más personas acerca de una cuestión en particular.
- **Embajada:** La noción de embajada se utiliza para nombrar al cargo, residencia y oficina del embajador (el diplomático que representa a un Estado en un país extranjero).
- **Engargolado:** Sistema para encuadernar que consiste en pasar una espiral de plástico a través de una serie de agujeros hechos previamente en uno de los bordes de las hojas de papel.
- **Epesista:** Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

- **Expedir:** Remitir o enviar una cosa de un lugar a otro mediante el correo o por otro medio.
- **Fidedigno/a:** Que es digno de ser creído o que merece crédito.
- **Integración:** Constituye completar un todo con las partes que hacían falta ya sea objeto o persona.
- **Interinstitucional:** De la relación entre instituciones, o que está relacionado con ella.
- **Lineamientos internos:** Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo.
- **Logística:** Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado.
- **Método inductivo:** Es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.
- **Método:** Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.
- **Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
- **Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
- **Propedéutico:** Es el conjunto de saberes necesarios para preparar el estudio de una materia, ciencia o disciplina. Es la etapa previa a la metodología.
- **Reasignación:** La palabra reasignación está formada por el prefijo re (que indica en este caso repetición) y el sustantivo asignación, que expresa la relación que tiene una cosa con otra, su correspondencia. De esta manera, reasignación es realizar nuevamente una conexión entre dos aspectos.
- **Régimen jurídico:** Régimen es aquel sistema que establece y regula el funcionamiento de algo. Jurídico, por su parte, es aquello que está vinculado al derecho.
- **Relaciones interpersonales:** Son asociaciones entre dos o más personas, pueden basarse en emociones o interacciones y formas colaborativas mutuas.

Bibliografía

Asamblea Nacional Constituyente/Congreso de la República (1985). Constitución Política de la República de Guatemala. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/gtm/sp_gtm-int-text-const.pdf

Behar Rivero, Daniel Salomón (2008). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Ruiz, Ramón (2007). *El Método Científico y sus Etapas*. Recuperado de: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Quevedo, Rosario; Castaño, Carlos (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

Bermúdez Restrepo, Héctor (2011). *La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187222420006.pdf>

Ortega Vindas, Jorge (2009). *Guía de Manuales Administrativos*. Recuperado de: <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f2ef05c6-005a-4d04-b0e5-e2bfd350bccb/guia-manuales-administrativos-2009.pdf>

Anexos

Anexo 1: Guías de las entrevistas

Entrevista 1

- ¿Cómo se obtiene la información necesaria para dar seguimiento a las actividades que cubre la Dirección de Comunicación Social?
- ¿A través de qué medios te comunicas con otras direcciones del ministerio?
- ¿Se dificulta el envío de información por parte de dichas direcciones?
- ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?
- ¿Las direcciones utilizan el formulario para solicitar la cobertura de los eventos?
- ¿Con qué frecuencia no hacen uso del formulario?
- ¿Con cuánto tiempo de anticipación deberían entregar el formulario?
- ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?
- ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- Al momento de realizar dichas reuniones, ¿se reciben solo críticas o también críticas constructivas?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?
- ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

- ¿Te agrada trabajar en la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Entrevista 2

- ¿Cuáles son los inconvenientes que se le presentan a causa de la falta de equipo de cómputo apto para desempeñar sus labores?
- ¿Considera que las otras direcciones del ministerio le dan suficiente importancia al trabajo que realiza dicha dirección? ¿Por qué?
- ¿Ha notado complicaciones en los procesos de cobertura de actividades?
- ¿Qué barreras de comunicación ha notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?
- ¿Qué barreras de comunicación ha notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Apoya en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Considera necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- Al momento de realizar dichas reuniones, ¿se reciben solo críticas o también críticas constructivas?
- ¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo?
- ¿Qué medios utiliza para comunicarse con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Le agrada trabajar en la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- Mencione tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Mencione tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Entrevista 3

- ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades
- ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?
- ¿Las direcciones del ministerio utilizan el formulario para solicitar la cobertura de eventos?
- ¿Con cuánto tiempo de anticipación deberían enviar ese formulario?
- Cuando las direcciones no han entregado el formulario, ¿se ha tomado la medida de no cubrir la actividad?
- ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- ¿A través de qué medios te comunicas con otras direcciones?
- ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?
- ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Entrevista 4

- ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades?
- ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?
- ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Entrevista 5

- ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades?
- ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?
- ¿Considera que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- Cuando reciben la información, ¿se publica inmediatamente?
- ¿Considera que si hubiera un enlace comunicación en cada área sustantiva del ministerio se facilitaría el trabajo?
- ¿Las otras direcciones utilizan el formulario para solicitar la cobertura de los eventos y para enviar información para los comunicados?
- ¿Con cuánto tiempo de anticipación deberían enviar ese formulario?
- ¿Considera necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Cómo se lleva con el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- ¿Qué medios utiliza para comunicarse con el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- Mencione tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Mencione tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Entrevista 6

- ¿Las direcciones o Misiones en el exterior te facilitan el envío de la información para elaborar el material noticioso?
- ¿La información se recibe completa y a tiempo?
- ¿A través de qué medios te comunicas con otras direcciones o Misiones en el exterior?
- ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?
- Actualmente, ¿solo tú te dedicas a redactar comunicados y noticias de interés?
- ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social que se dedica a la redacción de noticias?
- ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y solicitudes de cobertura de actividades?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?
- ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Entrevista 7

- ¿Cuáles son los inconvenientes que se te presentan a causa de la falta de equipo de cómputo apto para desempeñar tus labores?
- ¿Cuáles son los inconvenientes que se te presentan a causa de la falta de licencias de programas para editar video, audio y fotografías?
- ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?
- ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?
- ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?
- ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?
- ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?
- ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?
- Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social
- Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social
- ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Anexo 2: Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista 1

Pregunta: ¿Cómo se obtiene la información necesaria para dar seguimiento a las actividades que cubre la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Bueno, por ejemplo, con el tema de la Cumbre Iberoamericana, yo pues platico con la Subdirectora Mónica Escobar, platico con Sara Sofía, platico con la Directora de Cooperación, Carmen Marroquín, entonces ellas me dicen, por ejemplo, que hay un evento, en el que va a participar Guatemala, porque es la Secretaría Pro Témpore, entonces ya sea yo voy y tomamos fotografías y luego se genera un contenido para publicarlo en redes sociales; hay que tener un contacto con Multilaterales verdad, en ese caso. También en el área de Política Económica Internacional, ellos también manejan foros, reuniones, encuentros empresariales, económicos y así, entonces es recopilar información de parte de ellos, para saber qué se está haciendo, eso es el área de Multi verdad. En el área de Bilaterales ponete a veces pasa de que en las noticias nos enteramos de que hubo un terremoto en Taiwán verdad, entonces nosotros decimos hay guatemaltecos, que la Embajada se ponga al servicio y ya de comunicación externa pues en redes sociales y en la página web institucional se publica, verdad, que de momento no hay guatemaltecos fallecidos y que cualquier cosa se pueden abocar con la Embajada y así.*

Pregunta: ¿A través de qué medios te comunicas con otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *Correo, WhatsApp y en persona, tenemos buena relación por lo que no trabajamos a través de memos verdad.*

Pregunta: ¿Se dificulta el envío de información por parte de dichas Direcciones?

Respuesta: *Sí, siempre pasa verdad, hay otros temas y eso, entonces lo que hago a veces es tengo el WhatsApp y le digo mirá, disculpá, te mandé un correo, cuando tengas tiempo, si me hacés el favor. Otra cosa es ir con ellos verdad, me ha funcionado mejor ir y hablar y luego ya me dan la información y es más rápido, también así me conocen, se saben mi cara, se saben mi nombre. A veces hay información que me dicen mirá no te la puedo dar porque no la vamos a compartir o porque es confidencial o porque no la tengo o luego no me dan la información porque se la dan a la directora de una vez.*

Pregunta: ¿Qué Direcciones son las que presentan más complicaciones?

Respuesta: *El Vicedespacho, lo que pasa es que, por ejemplo, como ahí hay cuatro viceministros, cada quien tiene su propia agenda verdad, entonces a veces es difícil que te manden su agenda y se nos complica a la hora de cubrir los eventos a los que asisten los Vicecancilleres, es de casi que de diario que hay que preguntar qué hay en la agenda, qué se va a hacer, cómo se va a manejar. También, con bilaterales, que nos avisan a tiempo sobre las actividades.*

Pregunta: ¿Las Direcciones utilizan el formulario para solicitar la cobertura de los eventos?

Respuesta: *No, no lo utilizan, la forma en la que se trabaja también, por ejemplo, institucionalmente, es que tenemos un formulario verdad entonces ellos nos mandan qué necesitan, si necesitan un comunicado, si necesitan fotografías, si necesitan redes sociales, entonces como que la instrucción es que si necesitan algo que por medio de ese formulario nos lo hagan saber, para que nosotros ya lo agendemos y sea más fácil de que asistamos, en cambio, si lo hacen a última hora y no hay nadie, porque tenemos diferentes actividades, entonces se pierden la oportunidad de poder archivar verdad la información.*

Pregunta: ¿Con qué frecuencia no hacen uso del formulario?

Respuesta: *Sí pasa frecuentemente, es complicado porque, casi siempre somos como adivinos, hoy, por ejemplo, no había nada en la agenda, entonces empezamos averiguar y nos enteramos que habían actividades, pero porque nosotros nos acercamos.*

Pregunta: ¿Con cuánto tiempo de anticipación deberían entregar el formulario?

Respuesta: *Lo ideal sería una o dos semanas antes, pero si no, aunque sea 24 horas antes, para poder incluirlo en la agenda que tenemos.*

Pregunta: ¿Consideras que las otras Direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *No, como te decía la verdad es que no nos avisan con tiempo sobre las actividades y pues, a veces tampoco nos facilitan la información verdad.*

Pregunta: ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sí, más porque no hay enlaces de comunicación en otras áreas, no hay una persona a cargo de bilaterales, una persona a cargo de multilaterales, no hay una persona a cargo de Vicedespacho, entonces entre todos nos ayudamos y cubrimos todo verdad, nadie se puede especializar en algo o en un tema, todos tenemos que cubrir todo.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *Pues que no se utilizan el formulario verdad y a veces hay que llamarlos para saber sobre las actividades, hay días en que pareciera que no hay nada, pero mentira, claro que hay muchas cosas que hacer, lo que pasa es que no lo sabemos.*

Pregunta: ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Bueno, sí, todos nos colaboramos, pero ponete, de doy un ejemplo, para la Cumbre con Jefes de Estado y de Gobierno que es en diciembre, esa unos meses antes se tiene q venir a preparar verdad, se designan roles, quien está encargado de cada cosa y si alguien necesita ayuda, pues, tratamos de hacer el caos un poquito más ordenado.*

Pregunta: ¿Se cooperan unos con otros?

Respuesta: *Sí, se tiene que, es imposible hacerlo solo verdad.*

Pregunta: ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?

Respuesta: *Sí lo comentamos verdad, hablamos de todo verdad, de lo que falló logísticamente, de lo que falló como, individualmente verdad, o sea si no ejecuté algo de la manera correcta o salió un imprevisto y cómo lograrlo y qué se puede hacer verdad.*

Pregunta: Al momento de realizar dichas reuniones, ¿se reciben solo críticas o también críticas constructivas?

Respuesta: *Ambas, se critica qué funcionó y que no, qué nos afectó y qué vamos a hacer para que no vuelva a pasar eso.*

Pregunta: ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?

Respuesta: *Yo re bien.*

Pregunta: ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *WhatsApp y en persona, correo solo cuando por ejemplo tengo alguna información que todos lo tengan que tener o alguna documentación, pero es muy poco.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *No, ninguna, a veces pasa que hay mucho trabajo, pero todos nos ayudamos la verdad y nos.*

Pregunta: ¿Te agrada trabajar en la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *Me encanta, ha sido una experiencia muy bonita.*

Pregunta: Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social

Respuesta: *Bueno, la mayor debilidad es la falta de personal, que no permite tener una persona encargada de cada tema, dirección, Vicedespacho o del Despacho.*

Pregunta: Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social

Respuesta: *Compromiso con el trabajo, siempre estamos dispuestos a dar más; trabajo en equipo; y que a todos nos gusta el trabajo, lo haces bien cuando te gusta y no te pesa.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *El uso del formulario, solicitarle a las Direcciones que no tengan miedo de compartir su agenda para que podamos tener una mejor cobertura de las actividades.*

Entrevista 2

Pregunta: ¿Cuáles son los inconvenientes que se le presentan a causa de la falta de equipo de cómputo apto para desempeñar sus labores?

Respuesta: *Bueno es difícil porque nos hace falta equipo de cómputo, el que tenemos está muy viejo y también nos faltan memorias externas para guardar la información, yo manejo un archivo de ocho años de fotografías y la memoria de las computadoras no se da abasto, hemos pedido, pero no nos han dado, entonces cuando llene la memoria del disco duro que tengo, no sé qué vamos a hacer.*

Pregunta: ¿Y en cuanto a las herramientas que utiliza para llevar a cabo su trabajo?

Respuesta: *Las cámaras ya las hemos modernizado, el 30 de noviembre del año pasado ya adquirimos una cámara más moderna, ahora ya no tenemos una foto digamos con un lente que nos da un cuadro cuadrado, valga la redundancia, sino que ahora ya tenemos dos lentes que son angulares, entonces la foto ya toma otra dimensión.*

Pregunta: ¿Considera que las otras direcciones del ministerio le dan suficiente importancia al trabajo que realiza dicha dirección? ¿Por qué?

Respuesta: *Creo que no mucho, pero ahora con la nueva directora hemos tenido más apoyo y como le digo, se está tratando de usar el formulario y de organizarse más.*

Pregunta: ¿Ha notado complicaciones en los procesos de cobertura de actividades?

Respuesta: *Se está tratando de hacer más ordenado ahora con la nueva directora. Nosotros tenemos un calendario en Outlook y ahí se me asignan las coberturas que se programan con tiempo, pero pasa que solo llegan a tocar la puerta y dicen “Quiero hablar con la directora, ¿pueden mandar alguien?” y en se momento uno tiene que salir corriendo y todavía le dicen a uno “se apura porque ya casi vamos a terminar”. Hoy por ejemplo había una actividad a las tres y a las tres treinta ya estábamos ahí y todo salió bien porque nos organizamos con tiempo, tuvimos 27 horas para organizarnos bien.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *Yo diría que la falta de organización.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *El ser humano siempre tiene algunas diferencias, yo he tratado de ser llevadero con los que formamos parte de un equipo, pero a veces uno tiene problemas externos que debe dejar a un lado, algunos tal vez no de buen ánimo están algunas veces, a veces a mí también me ha pasado, pero algún momento nos llegamos a coordinar bien todos.*

Pregunta: ¿Apoya en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *En donde me involucro más en la foto, cubro conferencias de prensa, cartas de estilo, presentación de cartas credenciales, audiencias y visitantes que atienden ellos aquí y ahora con las redes sociales piden más fotos.*

Pregunta: *¿Considera necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?*

Respuesta: *Sí, es necesario que haya más personal.*

Pregunta: *¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?*

Respuesta: *Sí. Las reuniones podría decir que son de diario porque siempre sale el tema. En la oficina nos reunimos diariamente, cuando almorzamos todos, entonces ahí sale el tema de trabajo y ahí le damos seguimiento.*

Pregunta: *¿Se reciben solo críticas o también críticas constructivas?*

Respuesta: *Podría decir que ambas cosas.*

Pregunta: *¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo?*

Respuesta: *Sí, nos llevamos bien, nos vemos todos los días. Mire el ambiente va variando, nosotros tratamos de hacer un ambiente más amigable, pero a veces hay ambientes de tensión porque dependiente que problemas de política, pero son unas cosas que ahorita más o menos se están ordenando.*

Pregunta: *¿Qué medios utiliza para comunicarse con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?*

Respuesta: *Por WhatsApp y personal.*

Pregunta: ¿Le agrada trabajar en la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *Sí, pero le cuento, yo he trabajado con 12 Directores, pero de estos 12 Directores, por cuestiones de amistad, hay que han querido traer y cambiar el equipo completo de esta dirección, casi la mayoría que trabaja en la dirección es por contrato 029, entonces eso afecta un poco porque no hay una transición, por ejemplo yo ahorita tengo un contrato hasta mayo, después de mí no sé quién va a venir, entonces si no digo yo, a mí me gustaría entregar mi trabajo, el archivo de fotografías que manejo de ocho años y explicarle a la persona que va a quedar y decirle esto está ordenado de esta forma. Entonces ese es el problema, porque pienso, pienso yo, que no solo es de quitar y poner.*

Pregunta: Mencione tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social.

Respuesta: *Falta de personal; falta de incentivo económico; y falta de estabilidad laboral.*

Pregunta: Mencione tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social.

Respuesta: *Trabajo, decisión y tiempo.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Más personal.*

Entrevista 3

Pregunta: ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades?

Respuesta: *Sí, todas las direcciones manejan tan secretamente, más pasa con el tema de migrantes, que no nos enteramos nosotros primero por nuestras autoridades o nuestros cónsules, sino por los medios de comunicación y es porque no nos dan la información y todavía hay que estarla pidiendo y se tardan 24 y hasta 78 horas en tener una respuesta oficial y para los medios eso tiene que ser más rápido pues, tanto para no queda mal porque no sabemos, sino para que vean que realmente se les está apoyando verdad. Y no te sabría decir cuándo empezó eso porque desde yo estoy aquí siempre ha sido así.*

Pregunta: ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?

Respuesta: *Consulares y Migratorios, Bilaterales y Vicedespacho.*

Pregunta: ¿Las direcciones del ministerio utilizan el formulario para solicitar cobertura de eventos?

Respuesta: *No todas las direcciones lo utilizan, incluso ayer alguien pasó a decirle al fotógrafo que necesitaba fotos y era en ese momento y decí que él estaba en la oficina, pero si en ese momento hubiera habido otras actividades y hubieran estado cubriendo afuera y no hubiera estado nadie, lo que hubiera pasado es que se enojan, pero cómo vamos a saber nosotros si no nos avisan. Pero si entregan el formulario a tiempo nos organizamos bien. Entonces no se usa el formulario. Se acaba de enviar recordándoles que lo usen, pero no, por ejemplo, hoy hubo que cubrir cinco actividades, de las cinco, un formulario.*

Pregunta: ¿Con cuánto tiempo de anticipación deberían enviar ese formulario?

Respuesta: *Lo ideal sería por lo menos unas 24 horas antes.*

Pregunta: Cuando las direcciones no han entregado el formulario ¿Se ha tomado la medida de no se cubrir la actividad?

Respuesta: *No se puede, no se puede porque ahí participan las autoridades.*

Pregunta: ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *Yo creo que no, piensan que trabajamos para los medios de comunicación y no para el ministerio, piensan que si lo sabe prensa, es decir nosotros, lo sabe todo el mundo y no saben que la labor de nosotros es realmente cubrir a nuestras autoridades, dar a conocer lo que se trabaja en el ministerio y ha costado mucho. Creo que es sobre todo porque como dependemos directamente del Despacho, en el organigrama dependemos del Despacho, entonces nos ven o piensan que como que no pertenecemos a ninguna Dirección General, no somos una dirección con importancia.*

Pregunta: ¿A través de qué medios te comunicas con otras direcciones?

Respuesta: *Por teléfono y correo.*

Pregunta: ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sí, como somos tan poquitos a veces no nos damos abasto, porque a veces hay muchas actividades y pasa que solo hay un fotógrafo y hay que cubrir varias.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *No nos comunican las actividades, entonces nos complican para que nos organicemos.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Pues no hay, nos llevamos bien, tratamos de trabajar en equipo, ahorita estamos bien, todos colaboran, por el tiempo en el que tú nos tomaste sí, ha habido otras épocas, pero ahorita sí.*

Pregunta: ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Ahora muy poco, antes sí, pero últimamente ya no.*

Pregunta: ¿Pero tienes la disposición de hacerlo?

Respuesta: *Sí lo haría, solo que tendría que enseñarme, pero sí lo hago.*

Pregunta: ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?

Respuesta: *Yo creo que eso, por el tiempo que llevo aquí, depende del director. Pero ahorita sí estamos teniendo eso y creo que vamos a tener más coordinación.*

Pregunta: ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?

Respuesta: *Muy bien, todos colaboramos y trabajamos bien.*

Pregunta: ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *WhatsApp y personal.*

Pregunta: Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social

Respuesta: *Falta de equipo moderno, falta de licencias de programas para editar fotografías y que necesitamos más personas.*

Pregunta: Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social

Respuesta: *Trabajo en equipo, apoyo entre nosotros y que tratamos siempre de sacar el trabajo entre todos.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Aparte del equipo pondría una microondas, una refri y aire acondicionado, porque por lo demás estamos bien.*

Entrevista 4

Pregunta: ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades?

Respuesta: *Sí, es muy complicado, da la impresión que la gente es muy celosa con la información que maneja, no te puedo decir por qué la guardan con tanto recelo, pero cuesta mucho que se llegue a compartir, nos ha pasado en más de alguna oportunidad que se requiere la información, no nos la envían, la información no se comparte y luego pegan el grito en los Despachos Superiores que no se ha compartido y queda ese sabor amargo de que hemos solicitado la información y ahora que lo están exigiendo las autoridades ya nos la pasan.*

Pregunta: ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *Pareciera que a la dirección se le ve como la oficina de los periodistas, una cosa tan sencilla de manejar y no lo es, tiene sus retos, hay información que no puede salir a la luz, hay un orden, hay un protocolo, pero no comprenden las dificultades que puede haber. Parea que nos ven como que la dirección no sirve para mucho. La gente piensa que nos la pasamos viendo tele, leyendo periódicos y que tomar fotos es fácil, pero no es así.*

Pregunta: ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sí, es necesario tener un equipo humano más grande, al menos la actividad que realizo la hago solo yo, todos de alguna manera contribuyen, pero tenemos limitaciones, hay cosas que hacer, otras actividades que hacer. Entonces solo yo monitoreo medios, todos los días, incluyendo fines de semana y días festivos. Somos una unidad de recurso humano muy limitado y en algunas ocasiones los eventos nos superan, entonces tenemos que pedir apoyo de otras unidades.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *No le dan la importancia que se merece a la labor que hacemos. Creo que existe ese enigma de que la Dirección de Comunicación Social, como tenemos relación con la prensa, somos los chismosos, los que vamos a filtrar la información, cuando en realidad somos parte del equipo de la Cancillería y tenemos que guardar esa confidencialidad y guardar a la institución. De hecho, hay gente que nos lo ha dicho “no te puedo decir porque sos prensa” y nosotros no somos prensa, somos Comunicación Social y necesitamos la información para armar las estrategias de comunicación que necesita la Cancillería.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Ninguna, todos sabemos cuál nuestra labor y nos colaboramos entre nosotros.*

Pregunta: ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Debido a que la dirección es muy pequeña, todos nos tenemos que apoyar en algo, pero nunca de lleno, sin embargo, puedo decir que he apoyado en la logística de eventos.*

Pregunta: ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?

Respuesta: *Informalmente sí lo hacemos, pero nos falta tener una reunión específicamente para eso, en donde se señalen los errores por escrito, algo bien estructurado.*

Pregunta: ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?

Respuesta: *Muy bien, todos somos muy profesionales al respecto, tenemos claro el trabajo que hacemos, somos un equipo muy disciplinado y muy armónico.*

Pregunta: ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *WhatsApp y personal.*

Pregunta: Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Carencia de equipo técnico, carencia de espacio y que nos falta capacitarnos constantemente.*

Pregunta: Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Somos muy unidos, somos profesionales y somos muy comprometidos con nuestro trabajo.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *La parte de recurso humano, estamos muy limitados, si no se pudiera eso, creo que se nos podría considerar para capacitaciones, el ministerio consigue capacitaciones, pero más para las áreas sustantivas y no para temas de comunicación, por ejemplo, tal vez algún curso de fotografía o redacción.*

Entrevista 5

Pregunta: ¿Qué complicaciones ha notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en las solicitudes de cobertura de actividades?

Respuesta: *Si hay complicación. Bueno, sabes que llevo trabajando seis meses, pero en el puesto llevo desde el uno de febrero, entonces hicimos un formato para todas las direcciones, en el cual piden, una semana antes, el cubrir sus actividades y en el cual hemos pedido que avisen si los Vicecancilleres o la Canciller van a salir, para que tengamos personal que pueda cubrir esas actividades, por ahora no te puedo decir si está funcionando o no porque lleva muy poquito tiempo.*

Pregunta: ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?

Respuesta: *Todas.*

Pregunta: ¿Considera que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza dicha dirección? ¿Por qué?

Respuesta: *Sí, piensan que Comunicación puede tomar una foto para un carné, por ejemplo y realmente tenemos un fotógrafo, una Canciller y cuatro Vicecancilleres, entonces tenemos que priorizar. Pero, creo que ahora misma la Canciller le está dando más importancia, bueno, la Presidencia también le está dando más importancia a Comunicación Social, pero a las Direcciones les falta el conocimiento de lo que significa Comunicación Social, es decir, si tu no informas, no se hace, por mucho que trabajés, falta que ellos estén conscientes de eso, de que si no se comunica, no importa el trabajo que hagan.*

Pregunta: Cuando reciben la información, ¿se publica inmediatamente?

No, hay que corroborar la información, a veces se recibe... no quiero decir mal redactada, pero comunicacionalmente sin un énfasis puntual, entonces hay que arreglarla. No es tan fácil.

Pregunta: ¿Considera que si hubiera un enlace de comunicación en cada área sustantiva del ministerio se facilitaría el trabajo?

Respuesta: *Sí, sería mucho más fácil, así no tendría que estar yendo a las direcciones, hay un momento en el que tengo que ir y sentarme y esperar a que me atiendan y aunque sea que me den el lugar, la fecha, con quiénes se van a reunir y tema, entonces yo ya hago el comunicado o hay temas como la OEA que yo sabía qué tema iba a ser, entonces yo hice el comunicado.*

Pregunta: ¿Las otras direcciones utilizan el formulario para solicitar la cobertura de los eventos y para enviar información para los comunicados?

Respuesta: *Fíjate que no y si lo cumplen lo mandan tarde y mal redactado, entonces tenemos que acomodarlo.*

Pregunta: ¿Con cuánto tiempo de anticipación deberían enviar ese formulario?

Respuesta: *Una semana antes o como mínimo un día antes, así nos podemos preparar todos y yo delego qué hará cada quien.*

Pregunta: ¿Considera necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sí, hemos hecho requisiciones, nos hace falta un camarógrafo, un editor y equipo, ya lo pedí y estoy esperando a que me lo aprueben.*

Pregunta: ¿Cómo se lleva con el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Pues nos llevamos muy bien.*

Pregunta: ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?

Respuesta: *Sí, el monitoreo de medios nos ayuda para saber las críticas y los beneficios. Y dentro de la dirección, yo lo he hecho desde que tomé el puesto son reuniones individuales con todos ellos, ver qué podemos cambiar, me reúno con ellos todos los días al almuerzo y hablamos del día anterior y de soluciones para el día siguiente, los lunes vemos agenda, para definir la semana de actividades y todos pueden entrar a mi oficina cuando quieran. Esa forma de trabajar directamente con el director es muy nueva, entonces, ellos también se están acostumbrando, entonces entiendo que les cuesta acercarse, entonces lo hago yo con ellos.*

Pregunta: ¿Qué medios utiliza para comunicarse con el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Comunicación verbal y WhatsApp.*

Pregunta: Mencione tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Nos falta equipo, personal y la información que necesitamos manejar.*

Pregunta: Mencione tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *El apoyo de la Canciller, es un buen equipo y que tengo el apoyo de todos.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Me gustaría tener a Información Pública más cerca, físicamente, para involucrarme más. Si tuviéramos un camarógrafo y un editor, que fueran dos personas distintas. En el área de monitoreo necesitamos cinco televisiones, una grabadora para conferencias de prensa. Y en cuando al monitoreo, un monitoreo desde muy temprano y constante.*

Entrevista 6

Pregunta: ¿Las direcciones o Misiones en el exterior te facilitan el envío de la información para elaborar el material noticioso?

Respuesta: *Las direcciones complican muchísimo ese proceso y las Misiones en el exterior pues son pocas las que mandan la información, te podría decir contado con los dedos quiénes son, la mayoría de embajadas no manda la información de lo que hacen, más o menos un veinte por ciento.*

Pregunta: ¿La información se recibe completa y a tiempo?

Respuesta: *Regularmente se recibe después, porque son actividades que realizaron y bueno, hay que entender que no son comunicadores, entonces hay q arreglar aspectos de redacción.*

Pregunta: ¿A través de qué medios te comunicas con otras direcciones o Misiones en el exterior?

Respuesta: *Correo y por teléfono.*

Pregunta: ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *No, porque no nos envían la información.*

Pregunta: ¿Qué direcciones son las que presentan más complicaciones?

Respuesta: *Con bilaterales cuesta mucho y con el Vicedespacho.*

Pregunta: Actualmente, ¿solo tú te dedicas a redactar comunicados y noticias de interés?

Respuesta: *Sí, estamos tratando de involucrar a Sara María, pero por el momento solo yo.*

Pregunta: ¿Consideras necesario aumentar el personal de la Dirección de Comunicación Social que se dedican a la redacción de noticias?

Respuesta: *Sí, se necesita al menos otra persona que se dedique a la redacción de noticias consulares, específicamente.*

Pregunta: ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y solicitudes de cobertura de actividades?

Respuesta: *No lo hacen a tiempo y no nos permiten coordinarnos.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *Hay mucha debilidad en el sentido que no nos envía la información que necesitamos y sería importante tener esa información, porque, por ejemplo, en el caso de las Embajadas, eso hace evidente las buenas relaciones de Guatemala con otros países.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Ninguna.*

Pregunta: ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sí, le doy seguimiento al Plan Operativo Anual POA, la Memoria de Labores, apoyo a Marta en la organización del equipo y cubriendo eventos.*

Pregunta: ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?

Respuesta: *Sí, tratamos de mejorar nuestro trabajo.*

Pregunta: ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?

Respuesta: *Muy bien, gracias a Dios no tenemos problemas.*

Pregunta: ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *En persona y por WhatsApp.*

Pregunta: Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Falta de equipo, falta de personal y falta de información.*

Pregunta: Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Todos nos apoyamos en nuestro trabajo, somos muy unidos y profesionales.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sería el envío de la información por parte de otras direcciones o Embajadas o Consulados, que sea más eficaz y a tiempo.*

Entrevista 7

Pregunta: ¿Cuáles son los inconvenientes que se te presentan a causa de la falta de equipo de cómputo apto para desempeñar tus labores?

Respuesta: *La falta de equipo, hace que no se pueda realizar material audiovisual de alta calidad, con la cual se dé una buena imagen de esta Cancillería, y la población denote que estamos trabajando en pro de la población objetivo. Poco a poco la Cancillería ha entendido que para realizar un trabajo de alta calidad se necesita de equipo apto para realizar dichas tareas, y ha ido comprando el equipo necesario para la producción de material audiovisual.*

Pregunta: ¿Cuáles son los inconvenientes que se te presentan a causa de la falta de licencias de programas para editar video, audio y fotografías?

Respuesta: *Ya que no se cuenta con licencias para los programas, estos son de forma de prueba o programas piratas los cuales contienen virus y afectando la funcionalidad del flujo de trabajo, ya que muchas veces estos contienen programas maliciosos, que hacen estragos en el disco duro, cierra programas repentinamente, haciendo que no se grave lo realizado, y esto conlleva a utilizar mayor tiempo para realizar las actividades programas.*

Pregunta: ¿Consideras que las otras direcciones le dan suficiente importancia al trabajo que realiza la Dirección de Comunicación Social? ¿Por qué?

Respuesta: *No, porque a la hora de pedir información para poder dar a conocer las acciones de este ministerio, no la facilitan con prontitud que se requiere, ya que esta tiene que ser en tiempo real, debido a la coyuntura que se vive a diario en nuestro país, y los medios de comunicación y población quieren saber que estamos realizando en pro de los migrantes guatemaltecos y de la política exterior.*

Pregunta: ¿Qué complicaciones has notado en los procesos de recepción y solicitud de información para material noticioso y en solicitudes de cobertura de actividades?

Respuesta: *Sí. Las otras direcciones no le dan la importancia a la información requerida por los medios, no se llena la respectiva solicitud para cobertura de actividades para poder programar la cobertura de la misma y muchas veces no informan de las actividades que están realizando en pro de la población. No se entrega la información requerida en tiempo real.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre la Dirección de Comunicación Social y otras direcciones del ministerio?

Respuesta: *El ego entre direcciones que a veces no permite que la información fluya en ambas vías, para así poder realizar una mejor labor.*

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación has notado entre el equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Ninguna.*

Pregunta: ¿Apoyas en otras actividades que realiza la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Sí, en el monitoreo de noticias y toma de fotografías. Este tipo de apoyo se realiza casi a diario, ya que hay que estar al pendiente del acontecimiento nacional.*

Pregunta: ¿El equipo de la Dirección de Comunicación Social se reúne para señalar puntos débiles en los procedimientos que realiza y proponer soluciones para evitar futuros errores o mejorar el desempeño?

Respuesta: *Sí, cada semana o quincena se hace un pequeño análisis situacional.*

Pregunta: ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?

Respuesta: *La relación es muy buena, cordial y hay mucho compañerismo.*

Pregunta: ¿Qué medios utilizas para comunicarte con el resto del equipo de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *A través de redes sociales y vía telefónica, creo que estos son los medios más rápidos y eficaces para una pronta comunicación del equipo de trabajo.*

Pregunta: Menciona tres debilidades de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Falta de personal, falta de equipo y licencias de programas y falta de capacitación al personal para poder manejar todos los temas cubre esta Cancillería.*

Pregunta: Menciona tres fortalezas de la Dirección de Comunicación Social:

Respuesta: *Personal apto capacitado para realizar sus labores, trabajo en equipo y anticipación a los hechos coyunturales, para así poder prevenir a las autoridades de los temas que podrían abordar los medios de comunicación.*

Pregunta: ¿Qué podría mejorar de la Dirección de Comunicación Social?

Respuesta: *Mayor equipo y personal para esta dirección, para así poder cubrir las actividades no solo de la ministra y no también de todos los viceministros.*

Anexo 3: Contenido de guías

Esquema del contenido de la guía de inducción institucional

Introducción

Objetivo de la guía

1. Ministerio de Relaciones Exteriores
 - 1.1. Presentación
 - 1.2. Historia
 - 1.3. Base legal
 - 1.4. Ubicación
 - 1.5. Misión
 - 1.6. Visión
 - 1.7. Objetivos institucionales
 - 1.8. Valores y principios
 - 1.9. Estructura orgánica
 - 1.9.1. Organigrama
 - 1.9.2. Unidades administrativas
 - 1.9.3. Misiones en el exterior
2. Dirección de Comunicación Social
 - 2.1. Estructura de la Dirección de Comunicación Social
 - 2.2. Unidad de Información Pública
3. Anexos
 - 3.1. Documentos y sitios de consulta

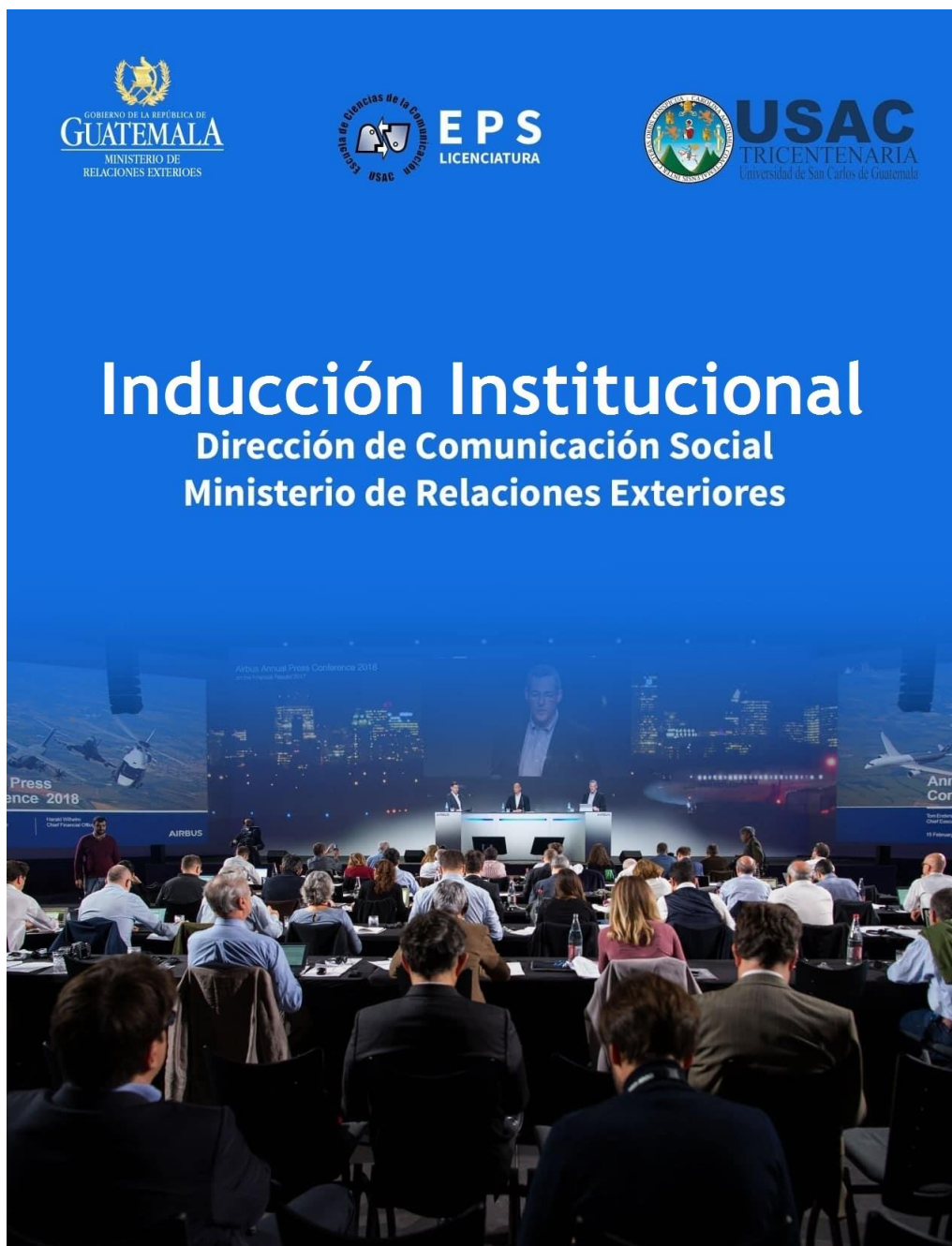
Esquema del contenido de la guía de procedimientos comunicacionales

Introducción

Objetivo de la guía

1. Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Relaciones Exteriores
 - 1.1. Procedimiento para monitoreo de medios de información
 - 1.2. Procedimiento para cobertura de actividades y su publicación en redes sociales
 - 1.3. Procedimiento para brindar atención a usuarios a través de redes sociales
2. Anexos
 - 2.1. Documentos y sitios de consulta
 - 2.2. Preguntas frecuentes en redes sociales

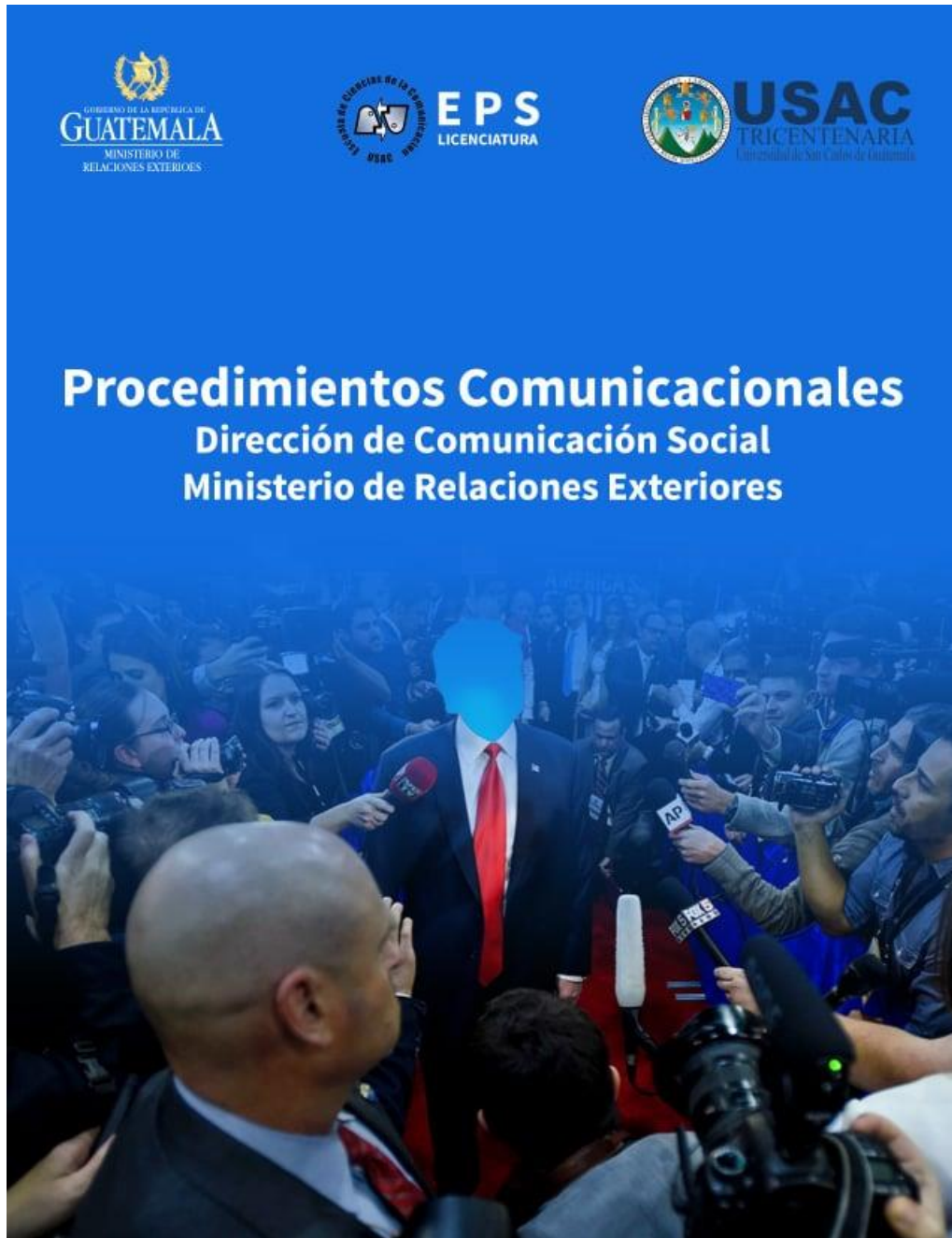
Anexo 4: Diseño de portadas y contraportadas de las guías
Portada de la guía de inducción institucional



Contraportada de la guía de inducción institucional



Portada de la guía de procedimientos comunicacionales



Contraportada de la guía de procedimientos comunicacionales



Anexo 5: Ficha de registro de horas de práctica supervisada



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de Horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Luisa María García Álvarez
No. Carné / DPI: 200916449 / 2629669640101
Jefe o Encargado (a): Licenciada Marta Larra Bujalance, Directora de Comunicación Social
Institución o Empresa: Ministerio de Relaciones Exteriores
Supervisor de EPSL: Licenciado Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	Mes	Horas practicadas						Total horas en la semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo/Junio	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	7	7	7	7	7	N/A	35 hrs
9	Del: 09 / Al: 11	Julio	7	7	6	N/A	N/A	N/A	20 hrs
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f) 
 Licenciada Marta Larra Bujalance
 Directora de Comunicación Social

(f) 
 Licenciado Fernando Flores
 Supervisor EPSL