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



"FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE RUTA DE ACCESO E IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL"

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ROSNY GABRY MAZARIEGOS ORTÍZ CARNÉ: 2013 22489

Previo a optar el título de: LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera





M.A. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el (a) estudiante epesista Rosny Gabry Mazariegos Ortíz con número de carné: 2013 22489 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución, específicamente en la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 16 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Fortalecimiento de la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales mediante la implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual", entregando el material respectivo y debidamente recibido por: la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.

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

Atentamente,

Licenciado Carlos Morales Monzón Jefe, Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500



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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante

Rosny Gabry Mazariegos Ortíz

Carné: 201322489

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: "FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES MEDIANTE KA IMPLEMENTACIÓN DE RUTA DE ACCESO E IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL". El citado trabajo llena los requisitos del 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 del 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"

Supervisor EPS de Licenciatura

ic. Josue Andrade

Vo. Bo. M.A Luis Pedroza Coordinador EPS de Licenciatura

Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad



DEDICATORIA

A DIOS: Por las inmensas bendiciones en todos los aspectos de mi

vida y sostenerme en los momentos más difíciles,

permitiéndome salir victoriosa.

A MI MADRE: María Elena Ortíz, por su amor incondicional, esfuerzos y

apoyo en cada etapa de mi vida.

A MI PADRE (Q.E.P.D.): Rosso Ramón Mazariegos, por su amor, enseñanzas, que

son ejemplo a seguir en toda acción de mi vida.

A MI HERMANO: Rony Mazariegos, por su apoyo incondicional en el

desarrollo de mi carrera y diferentes etapas de mi vida.

A MI HERMANO: Otto Denny Mazariegos, por su apoyo en el desarrollo del

Proyecto.

A MIS HERMANOS: Tilo, Edgar, Otto, Ilse y Roger, con aprecio y cariño.

A MI FAMILIA: Abuelas, tíos, tías, primos, primas, sobrinos, sobrinas con

afecto.

A MI AMIGA Y AMIGOS: Valerie Whitfield, Allan López, José María Pérez, por los

momentos vividos y los mejores recuerdos de mi vida

estudiantil universitaria, gracias por su cariño y amistad

sincera.

A MIS AMIGOS Y

COMPAÑEROS: Porque han sido parte de las diferentes etapas de mi vida,

brindándome su apoyo y cariño.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, mi casa de estudios que ha forjado y seguirá forjando mi vida profesional.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** y cada docente que fue parte de esta importante fase de mi vida académica.

Al M.Sc. SERGIO MORATAYA, por su apoyo durante actividades realizadas en la ECC.

Al M.A. Luis Pedroza, por su excelente coordinación durante el desarrollo del EPS.

Al Licenciado Josue Andrade, por su asesoría, amistad y apoyo.

Al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, a sus autoridades, por permitirme desarrollar el proyecto dentro de las instalaciones. En particular al personal del Departamento de Servicios Generales, en especial a Santiago Hernández, Henry García y Javier Nájera y al personal de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, en especial al Licenciado Carlos Morales Monzón, Licenciada Carolina del Cid, Lourdes Flores y Surami Morales, por el apoyo.

A Óscar Herrera, por su amistad y apoyo en la elaboración de rótulos braille, a Hericson Paiz, por su cariño, amistad, apoyo, ayuda y motivación, al Ingeniero Carlos Ramos y compañeros de trabajo; Licenciada Ruth Casasola, Licenciada Aida Ruíz, Veronica Ortiz, Zoila Quevedo, Alfonso Cordón y Steffi Guzmán, por su apoyo.

A las instituciones **CONADI Y CONRED**, por el apoyo brindado.

A la **familia Maldonado Contreras**, en especial al Señor Armando, Señora Elsa y Javier, por su cariño y apoyo durante el desarrollo de mis actividades estudiantiles. Con respeto y aprecio sincero. A todas las personas que de manera directa o indirectamente contribuyeron para el desarrollo del presente proyecto.

Contenido

RESUMEN		I
INTRODUC	CIÓN	II
JUSTIFICAC	IÓN	III
CAPÍTULO 1	[1
1. DIAGNO	ÓSTICO	1
1.1. OB	JETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1.	Objetivos General	1
1.1.2.	Objetivos Específicos	1
1.2. LA	INSTITUCIÓN – MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	1
1.2.1.	Ubicación Geográfica	1
1.2.2.	Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3.	Antecedentes o Historia	3
1.2.4.	Departamentos o dependencias	3
1.2.5.	Misión	6
1.2.6.	Visión	7
1.2.7.	Objetivos Institucionales	8
1.2.8.	Público Objetivo	13
1.2.9.	Organigrama	14
1.3. ME	TODOLOGÍA	15
1.3.1.	Descripción del Método	15
1.3.2.	Técnicas e instrumentos de recolección	17
1.3.3.	Cronograma del Diagnóstico	18
1.4. RE	COPILACIÓN DE DATOS	19
1.4.1.	Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	19
1.5. RA	DIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	23
1.5.1.	Fortalezas	23
1.5.2.	Oportunidades	24
1.5.3.	Debilidades	24
1.5.4.	Amenazas	24
CAPÍTULO 1	Π	25
2. PLAN D	E COMUNICACIÓN	25
2.1 AN	TECEDENTES COMUNICACIONALES	25

2.2.	OB.	ETIVOS DE COMUNICACIÓN25
2.2.	.1.	Objetivo general
2.2.	.2.	Objetivos específicos
2.3.	PÚI	BLICO OBJETIVO26
2.4.	ME	NSAJE26
2.5.	EST	RATEGIA26
2.6.	AC	CIONES DE COMUNICACIÓN26
CAPÍTU	JLO I	II30
3. INF	FORM	IE DE EJECUCIÓN30
3.1.	PRO	OYECTO DESARROLLADO30
3.1.	.1.	Financiamiento
3.1.	.2.	Presupuesto
3.1.	.3.	Beneficiarios
3.1.	.4.	Recursos Humanos
3.1.	.5.	Área Geográfica de Acción
3.2.	EST	RATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS34
3.3.	CRO	DNOGRAMA DE ACTIVIDADES59
3.4.	CO	NTROL Y SEGUIMIENTO60
CONCL	USIC	NES
RECOM	IEND	ACIONES63
GLOSA	RIO I	DE TÉRMINOS64
BIBLIO	GRA]	FÍA69
E GRAF	FÍΑ	70
ANEXO	S	72

RESUMEN

• Nombre de la Institución:

Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

• Nombre del Proyecto:

"Fortalecimiento de la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales mediante la implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual"

• Objetivos del Proyecto:

General

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales mediante la implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual.

Específicos

Realizar campaña informativa mediante la cual se dé a conocer la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, a través de material impreso y sistema braille.

Creación de línea gráfica; trazo de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual.

Capacitar a trabajadores y colaboradores en temas sobre; cómo relacionarse con personas con discapacidad, y cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad.

Sinopsis:

La implementación de la ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual, presenta una estrategia de comunicación cuyo fin es fortalecer la imagen institucional, dicha estrategia fue ejecutada mediante acciones como creación de material y capacitaciones para informar y explicar sobre la misma.

INTRODUCCIÓN

La correcta utilización de las diferentes herramientas de investigación científica, tanto cualitativas como cuantitativas, permiten determinar diferentes problemas, por lo que para ello es necesario indicar que; "la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta" (Hernández, 2014, p. XXV).

El presente informe, reúne los pasos realizados de manera ordenada y sistemática para diagnosticar sobre la comunicación interna del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), recabando los datos que contribuyeron en la obtención de información y que fueron transformados para presentar resultados congruentes.

Dichos datos fueron la base para elaborar un plan de comunicación que atendiera los resultados obtenidos en el diagnóstico. El plan de comunicación permitió presentar una estrategia con acciones para solucionar el problema encontrado.

Los objetivos específicos del proyecto atienden al cumplimiento de la estrategia planteada, la cual busca fortalecer la imagen institucional mediante acciones concretas que para resolver problemas comunicacionales, tales como: falta de visualización de la identidad de la institución, difícil acceso para personas con discapacidad visual, y falta de capacitaciones sobre cómo relacionarse con personas con discapacidad y sobre cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad.

La ejecución del plan de comunicación, planteó un presupuesto estimado de inversión, el cual estuvo a cargo, en su totalidad, por el epecista.

A continuación el informe sobre el proyecto "Fortalecimiento de la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales mediante la implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual".

JUSTIFICACIÓN

La clave del éxito en el desarrollo de las actividades empresariales e instituciones recae en una comunicación clara y directa, cuando la comunicación es buena en una organización, ésta aumenta las posibilidades sobre el cumplimiento de sus objetivos, una mala comunicación es causante de barreras que retrasan e impiden llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos dentro de una institución.

Uno de los factores que interviene de gran manera en el crecimiento de una institución, es la comunicación clara, directa y sin barreras, esto también ayuda a proyectar una imagen más sería y confiable de la institución frente al usuario o público.

Las posibilidades sobre el cumplimiento de los objetivos de una institución aumentan cuando ésta utiliza los métodos y canales de comunicación adecuados, romper barreras comunicaciones y abrir espacios de inclusión para las personas con discapacidad, en este sentido, personas con discapacidad visual, debe ser uno de los objetivos de toda institución, la suma de acciones que simplifiquen las actividades de las personas con discapacidad visual, tanto trabajadores o colaboradores y usuarios del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, es un paso importante en el camino hacia un sistema inclusivo en las instituciones públicas, el cual no solo permitirá fortalecer la comunicación interna del ministerio, sino marcar un antes y un después en el impacto comunicacional que recibe el usuario.

Derivado de esto, se hizo necesaria la implementación de un estrategia de comunicación, que fortaleciera la comunicación interna del MARN, tomando en cuenta diferentes aspectos, como la identidad institucional, el trazo e implementación e identificación de las diferentes áreas y de una ruta de acceso para personas con discapacidad visual y capacitaciones que crearan conciencia sobre la importancia de estos temas.

El propósito del presente es marcar un antecedente, para que pueda ser replicado en la mayor cantidad de instituciones con visión de una comunicación interna accesible, inclusiva y segura.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivos General

Realizar un diagnóstico de comunicación interna en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Determinar qué medios de comunicación o canales son los más adecuados para trasladar la información institucional.
- Comprobar si los empleados, colaboradores y usuarios comprenden la base organizacional.
- Comprobar si al personal se le ha capacitado constantemente en situaciones de gestión de riesgos.

1.2. LA INSTITUCIÓN – MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS

NATURALES

Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN).

1.2.1. Ubicación Geográfica

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales está ubicado en la 7 Avenida 03-67, zona 13, Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Para el cumplimiento de sus objetivos y proyectos, el MARN, se relaciona, recibe apoyo y trabaja en conjunto con la sociedad civil, comunidades locales, organizaciones locales, comunidades indígenas, entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales,

municipales, instituciones educativas públicas y privadas, y organismos internacionales, algunos de ellos son los siguientes:

- Asociación Nacional de Organizaciones No Gubernamentales de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente (ASOREMA)
- Asociación Nacional de Municipalidades de la República de Guatemala (ANAM),
- Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas (AGAAI)
- Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP)
- Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED)
- Fondo Nacional para la Conservación de la Naturaleza (FONACON)
- Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología (INSIVUMEH)
- Instituto Nacional de Bosques (INAB)
- Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SESAN)
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN)
- Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)
- Universidades privadas
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Banco Mundial (BM)
- El Fondo de Adaptación (Adaptation Fund)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA)
- Ministerio de Energía y Minas (MEM)
- Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda (MICIVI)
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MINSALUD)
- Ministerio de la Defensa Nacional (MINDEF)
- Ministerio Público (MP)

Otras asociaciones/instituciones cuyo fin sea la protección y manejo sostenible de los recursos naturales y el ambiente (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 1999, p. 9).

1.2.3. Antecedentes o Historia

La institucionalidad de la gestión ambiental en el sistema de Gobierno en las dos últimas décadas ha experimentado cambios significativos. Entre estos cambios, se destacan la promulgación de la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente en el año de 1986, según Decreto Legislativo 68-86, que da origen a la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA). Posteriormente, en el año 2000, se crea la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, (SEMARN), según Acuerdo Gubernativo 35-2000, la cual estaba adscrita a la Presidencia de la República de Guatemala. En ese mismo año, se promulgan los Decretos Legislativos 90-2000, publicados en el año 2001, además, las reformas al Decreto 114-97 según Decreto Número 22-99 los cuales dan origen al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Tanto la CONAMA como la SEMARN trasladaron personal y recursos financieros al MARN, con el propósito de fortalecer su estructura administrativa y funcional.

Hoy día el MARN es considerado como la entidad del sector público especializada en los temas ambientales y de gestión de los recursos naturales. Le corresponde proteger los sistemas naturales que permitan el desarrollo y del sustento a la vida en todas sus manifestaciones y expresiones, fomentando una cultura de respeto, de armonía con la naturaleza y protegiéndola así como preservándola. Además, utilizando racionalmente los recursos naturales, con el fin de lograr un desarrollo transgeneracional, articulando el quehacer institucional, económico, social y ambiental, con el propósito de forjar una Guatemala competitiva, solidaria, equitativa, inclusiva y participativa. (Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, (MARN, 2010), p. 3)

1.2.4. Departamentos o dependencias

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales se encuentra estructurado organizacionalmente de la manera siguiente:

Despacho Ministerial

- Autoridad para el manejo sustentable de la cuenca del lago de Izabal y Río Dulce -AMARSURLI-
- Autoridad para el manejo y desarrollo sostenible de la cuenca del Lago Petén Itzá -AMPI-
- Dirección de Informática
 - o Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones
 - o Departamento de Investigación y Desarrollo
 - Departamento de Soporte Técnico
- Dirección de Planificación y Programación
- Dirección de Formación y Participación Social
 - o Departamento de Capacitación
 - o Centro de Documentación CENDOC-
- Dirección de Auditoría Interna
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Secretaría General
- Unidad de Multiculturalidad
- Unidad de Género
- Unidad de Cooperación Internacional
- Dirección de Políticas
 - o Departamento de Políticas y Análisis Económico

Viceministerio de Ambiente

- Dirección de Gestión Ambiental y Recursos Naturales
 - Departamento de Calidad Ambiental
 - Departamento de Ventanillas de Gestión Ambiental
 - o Departamento para el Manejo de los Residuos y los Desechos Sólidos
 - O Departamento de Auditoría, Seguimiento y Vigilancia Ambiental
 - o Departamento de Producción Más Limpia y Sostenibilidad Ambiental
 - Departamento de Coordinación para el Manejo Ambientalmente Racional de Productos Químicos y Desechos Peligrosos en Guatemala
- Dirección de Coordinación Nacional
 - Departamento de Desconcentración y Descentralización de la Gestión Ambiental
 - o Departamento de Gestión Integral del Riesgo
 - Delegaciones Regionales
 - Delegaciones Departamentales
- Dirección de Cumplimiento Legal
 - Departamento de Denuncias y Verificación
 - o Departamento de Procuración y Notificación
 - Departamento de Economía Ambiental

Viceministerio Administrativo Financiero

- Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo
- Unidad de Información Pública
- Dirección Financiera
 - Departamento de Presupuesto
 - Departamento de Contabilidad
 - Departamento de Tesorería
 - Departamento de Inventarios

- Dirección de Recursos Humanos
 - Departamento de Admisión de Personal
 - Departamento de Gestión de Personal
 - Departamento de Nóminas
- Dirección Administrativa
 - o Departamento de Compras y Adquisiciones
 - Departamento de Servicios Generales
 - o Departamento de Almacén
 - Departamento de Archivo General

Viceministerio de Cambio Climático y Recursos Naturales

- Unidad de Proyectos
- Unidad de Información Ambiental y Cambio Climático
- Dirección de Cambio Climático
 - o Departamento de Ciencia y Métrica del Cambio Climático
 - o Departamento de Vulnerabilidad y Adaptación al Cambio Climático
 - Departamento de Mitigación al Cambio Climático y MDL
- Dirección de Cuencas y Programas Estratégicos
 - Departamento de Ecosistemas
 - o Departamento de Recursos Hídricos y Cuencas
 - Departamento de Lucha contra la Degradación de Tierras, la Desertificación y la Sequía en Guatemala (marn.gob.gt, 2019)

1.2.5. Misión

Somos la institución que regula la gestión ambiental y promueve el desarrollo sostenible en Guatemala, de forma participativa. (MARN, 2017, p. 29)

1.2.6. Visión

Ser la institución que ejerza la rectoría ambiental y de los recursos naturales, buscando el equilibrio del patrimonio natural con pertinencia cultural y de género. (MARN, 2017, p. 29)

Valores / Principios

- 1. Trabajo en equipo: Reconocemos la fortaleza de compartir las cargas de trabajo y responsabilidades, aprovechando la capacidad de todos nuestros integrantes, estimulando el crecimiento personal y profesional como parte de un mecanismo para alcanzar objetivos y metas institucionales.
- 2. Transparencia: Estamos comprometidos con brindar el acceso a toda persona individual o jurídica, a la información pública realizados por el MARN.
- 3. Eco eficiencia: Buscamos maximizar la productividad de todos los recursos, minimizando desechos y emisiones y promoviendo una cultura de clasificación y reciclaje.
- 4. Integridad: Somos honestos con nuestros usuarios internos y externos, desarrollamos nuestras acciones apegados a la ley, la ética y la moral, como parte de la cultura del MARN.
- 5. Mejoramiento continuo: El compromiso del MARN es mejorar cada día en sus procesos, con la finalidad de garantizar a la población los servicios públicos que demandan.
- 6. Responsabilidad: Que nos permita administrar, orientar y valorar las consecuencias de los actos y conductas humanas de tal modo que sean compatibles con la primacía de la vida humana transgeneracional, para que dentro del plano ético se establezca la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de manera positiva e integral, siempre en pro del cumplimiento de las obligaciones y poniendo cuidado y atención en lo que se hace o decide para el mejoramiento social, cultural y natural del país. El cumplimiento

responsable en nuestra labor humana, sea cual fuere, se regirá por los altos principios éticos morales. (MARN, 2017, p. 29)

1.2.7. Objetivos Institucionales

Competencias

Al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales le corresponde formular y ejecutar las políticas relativas a su ramo: cumplir y hacer que se cumpla el régimen concerniente a la conservación, protección, sostenibilidad y mejoramiento del ambiente y los recursos naturales en el país y el derecho humano a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado, debiendo prevenir la contaminación del ambiente, disminuir el deterioro ambiental y la pérdida del patrimonio natural. (MARN, 2014, p. 14)

Finalidad

Formular y ejecutar políticas relativas al su ramo, debiendo prevenir la contaminación del ambiente, disminuir el deterioro ambiental y la pérdida del patrimonio natural. (MARN, 2018, p. 21)

Funciones

Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir el régimen jurídico del ambiente y de los recursos naturales, dirigiendo las funciones generales asignadas al MARN y, especialmente, de las funciones normativas, de control y supervisión;
- Formular, aprobar, orientar, coordinar, promover, dirigir y conducir las políticas nacionales de ambiente y recursos naturales, para el corto, mediano y largo plazos, en íntima relación con las políticas económica, social y de desarrollo del país y sus instituciones, de conformidad con el sistema de leyes atingentes a las instrucciones del Presidente y Consejo de Ministros;

- Velar por el estricto cumplimiento de las leyes, la probidad administrativa y la correcta inversión de los fondos públicos, en los asuntos confinados al despacho;
- Ejercer la rectoría sectorial y coordinar las acciones del Ministerio con otros ministerios e
 instituciones públicas y del sector privado, promoviendo la participación social en su
 diálogo, con el propósito de facilitar el desarrollo nacional en materia de ambiente y
 recursos naturales, y así propiciar una cultura ambiental y de conservación y
 aprovechamiento racional de los recursos naturales;
- Formular participativamente la política de conservación, protección y mejoramiento del ambiente y de los recursos naturales, y ejecutarla en conjunto con las otras autoridades con competencia legal en la materia, dentro del marco normativo nacional e internacional;
- Formular políticas para el mejoramiento y modernización de la administración descentralizada del sistema guatemalteco de áreas protegidas; así como para el desarrollo y conservación del patrimonio natural del país, incluyendo las áreas de reserva territorial del Estado;
- Diseñar en coordinación con el Ministerio de Educación, la Política Nacional de Educación Ambiental y vigilar porque se cumpla. Formular la política para el manejo de recursos hídricos en lo que corresponda a contaminación, calidad y para renovación de dicho recurso. (MARN, 2017, p. 11)

Objetivos Estratégicos

Con el propósito de impulsar los temas prioritarios y el desarrollo socio-ambiental del país, y en forma transgeneracional, el MARN estableció los objetivos estratégicos siguientes:

Prever y evitar riesgos a la seguridad ambiental y del Estado, con el propósito de salvar,
 proteger y usar los bienes y servicios naturales que estén disponibles para las generaciones presentes y futuras y no permitir su destrucción o deterioro.

- Restaurar, rehabilitar, recobrar y fortalecer aquellos ecosistemas y paisajes que puedan incrementar la producción de bienes y servicios naturales, la capacidad de carga poblacional y la carga energética, utilizando tecnologías apropiadas y alternas que disminuyan sustancialmente el consumo energético derivado de combustibles fósiles.
- Mejorar la calidad de vida de la población en el contexto del cambio climático global a través del ejercicio de sus competencias ambientales.
- Impulsar la responsabilidad socio-ambiental de todos los sectores, asegurando el uso de los bienes y servicios naturales para usos multifinalitarios en forma transgeneracional, mediante incentivos para quien protege y cargos para quien deteriora.
- Dirigir las acciones de todos los sectores de la sociedad, hacia la gestión integrada para el manejo y aprovechamiento adecuado de los recursos hídricos, de tal forma que contribuya al proceso del desarrollo humano.
- Promover la conservación de las áreas priorizadas de la Reserva de la Biosfera Maya y las Áreas Protegidas del país, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes.
- Impulsar la generación de energía limpia y alterna que permita cubrir las necesidades de los habitantes a través de una producción propia y ecoeficiente.
- Capacitar y formar líderes que promuevan cambios de actitudes y comportamientos de los habitantes, para proteger y enriquecer el ambiente construyendo una bioética nacional. (MARN, 2009, p. 8)

Base Legal

El Marco Jurídico del MARN es el siguiente:

• Artículo 64 y 97 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

- Decreto 68-86 del Congreso de la República "Ley de Protección y Mejoramiento del Medio ambiente", del 5 de diciembre de 1986.
- Decreto 90-2000 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de Creación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales", del 11 de diciembre de 2000.
- Decreto 91-2000 del Congreso de la República de Guatemala, "Reformas a la Ley de Creación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales", publicado el 20 de diciembre de 2000.
- Decreto No. 114-97 del Congreso de la República: "Ley del Organismo Ejecutivo", publicado el 12 de diciembre de 1997; modificado por Decreto No. 63-98, publicado el 4 de noviembre de 1998; reformado por Decretos Nos. 22-99, publicado el 28 de mayo de 1999, y 90-2000, publicado el 11 de diciembre de 2000.
- Acuerdo Gubernativo No. 186-2001: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales", publicado el 31 de mayo de 2001; modificado por Acuerdo Gubernativo No. 284-2001, publicado el 13 de julio de 2001.
- Decreto No. 42-2001 del Congreso de la República: "Ley de Desarrollo Social", publicado el 19 de octubre de 2001.
- Acuerdo Ministerial No. 113-2002: "Crease la Unidad de Género, Mujer y Juventud", publicado el 7 de octubre de 2002.
- Acuerdo Ministerial No. 124-2002: "Crease la Unidad de Políticas Mayas de Ambiente y Recursos Naturales", publicado el 7 de octubre de 2002.
- Acuerdo Ministerial No. 147: "Crease el Consejo Consultivo de Ambiente y Recursos Naturales", publicado el 22 de noviembre de 2002.

- Acuerdo Gubernativo No. 23-2003: "Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental", fechado el 27 de enero de 2003; reformado por Acuerdos Gubernativos Nos. 240-2003, publicado el 25 de abril de 2003; 424-2003, publicado el 1 de agosto de 2003; y 704-2003, publicado el 11 de noviembre de 2003.
- Acuerdo Ministerial No. 52-2003: "Reglamento del Consejo Consultivo de Ambiente y Recursos Naturales", publicado el 4 de abril de 2003.
- Acuerdo Ministerial No. 106-2003: "Crease la Unidad Nacional de Coordinación y Sinergias para la Estrategia de Corredor Biológico Mesoamericano en Guatemala", publicado el 4 de septiembre de 2003.
- Acuerdo Ministerial No. 134-2003: "Crease el Programa Nacional de Cambio Climático", publicado el 12 de diciembre de 2003.
- Acuerdo Gubernativo No. 791-2003: "Normativa sobre la Política Marco de Gestión Ambiental", publicado el 10 de diciembre de 2003.
- Acuerdo Ministerial No. 05-2004: "Crease la Unidad de Capacitación del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, que funcionará bajo la Dirección General de Formación, Organización y Participación Social", publicado el 19 de enero de 2004.
- Acuerdo Ministerial No. 239-2005 "Se crean las unidades de Recursos Hídricos y Cuencas, Calidad Ambiental y Protocolo", de fecha 19 de mayo de 2005.
- Acuerdo Ministerial No. 477-2005, "Se crea la Oficina Nacional del Desarrollo Limpio", publicado el 19 de septiembre de 2005.
- Acuerdo Ministerial No. 218-2006, "Se crea la Unidad Técnica Especializada en Ozono", de fecha 27 de abril de 2006.

- Acuerdo Ministerial No. 236-2006, "Reglamento de las Descargas y Reuso de Aguas Residuales y de la Disposición de Lodos", Publicado 11 mayo 2006.
- Otras disposiciones legales de observancia general. (marg.gob.gt, 2019)

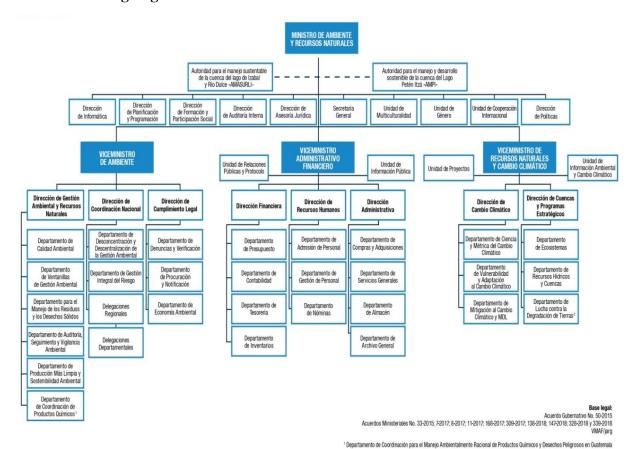
1.2.8. Público Objetivo

El MARN, es la institución que debe formular políticas de conservación, protección y mejoramiento del ambiente y de los recursos naturales, que coordina con diversas entidades estatales para diseñar normas ambientales que permitan una gestión participativa y equitativa de los recursos naturales. Por lo tanto, su público objetivo, es toda la población guatemalteca. (MARN, 2018, p. 21)

Productos y Servicios

- Licencias Ambientales
- Evaluación de los instrumentos ambientales
- Control del cumplimiento de la normativa ambiental
- Educación ambiental
- Control y seguimiento de las medidas de mitigación dentro de las diferentes actividades económicas
- Asesoría en producción más limpia. (marg.gob.gt, 2019)

1.2.9. Organigrama



³ Departamento de Lucha contra la Degradación de Tierras, la Desertificación y la Sequia en Guatemala

Figura 1: Organigrama MARN (http://www.marn.gob.gt/paginas/Organigrama MARN)

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

Existen diferentes métodos para llevar a cabo una investigación. La elección del mismo dependerá del enfoque que se desee aplicar y la información que se desea obtener.

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual. (Hernández, 2014, p. XXV)

Para la realización del diagnóstico se utilizó la metodología siguiente:

De enfoque mixto (cualitativa-cuantitativa), ya que "los métodos mixtos logran obtener una mayor variedad de perspectivas del fenómeno: frecuencia, amplitud y magnitud (cuantitativa), así como profundidad y complejidad (cualitativa)..." Creswell (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El alcance es descriptivo, ya que "solo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta..." (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación fue anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC). Esto significa que "El método que posee menor prioridad es anidado o insertado dentro del que se considera central" (Hernández et al., 2014).

Por su naturaleza, la fuente de investigación fue primaria "constituye la información de primera mano" Dankhe (como se citó en Hernández, 2008). Y secundaria por la revisión de los diferentes textos para recabar la información.

Universo

El universo o población es el conjunto de elementos de un todo. Esto quiere decir que: "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" Lepkowski (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según la información recaba mediante la Oficina de Información Pública del MARN, la cantidad de visitantes diarios asciende a más de 140 personas aproximadamente, mientras que según la información proporcionada mediante correo electrónico por la Licenciada Blanqui Fernández, Jefe del Departamento de Gestión de Personal de la Dirección de Recursos Humanos, la cantidad total de trabajadores y colaboradores del MARN central asciende a 493.

Muestra

La muestra es una parte del universo o población del cual se recolectarán datos importantes para la investigación. Tal como lo afirma Hernández (2014) "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos..." (p.173).

Derivado del enfoque altamente cualitativo de la investigación, se realizó un muestreo no probabilístico discrecional, el cual se puede basar en el conocimiento que tiene el investigador sobre la población.

El método de muestreo discrecional (o muestre por juicio) es un método de muestreo no probabilístico. Los sujetos se seleccionan a base del conocimiento y juicio del investigador.

El investigador selecciona a los individuos a través de su criterio profesional. Puede basarse en la experiencia de otros estudios anteriores o en su conocimiento sobre la población y comportamiento de esta frente a las características que se estudian. (Mosquera, 2015)

En este sentido se tomó como muestra a 20 personas del universo de visitantes y a 5 del universo de trabajadores y colaboradores, para hacer una muestra total de 25 personas.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Sin las técnicas e instrumentos de recolección de datos adecuados, no es posible llevar a cabo una correcta investigación.

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas: la observación directa, el análisis documental, análisis de contenido, etc. La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. (Deaguiar, 2016)

Por lo que se utilizó la observación, la entrevista y el cuestionario, para poder recabar la información necesaria en cuanto a la metodología planteada.

Observación

La observación es ver más allá de lo que a diario contemplamos, "No es mera contemplación ("sentarse a ver el mundo y tomar notas"); implica adelantarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo..." (Hernández et al., 2014).

Por el tipo de enfoque de la investigación (mixto), y para recabar información en cuanto al método cualitativo, se utilizó la técnica de la observación directa y revisión de Memorias de Labores, Plan Institucional, Plan Operativo Anual, manuales de legislación, página institucional, instalaciones, entre otros.

Entrevista

Le entrevista se define como: "una reunión para para conversar e intercambiar información entre una persona y otra u otras..." (Hernández et al., 2014).

Para ampliar la información sobre el tema en investigación, se realizó un modelo de entrevista con una serie de preguntas, semi estructuradas, ya que estas "proporcionan una información más amplia... sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión..." (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 221).

Cuestionario

El cuestionario puede definirse como un instrumento utilizado para obtención de datos en una investigación.

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. (García, 2003)

Para recabar la información en cuanto al método cuantitativo se utilizó el cuestionario, mediante la encuesta, ya que es una herramienta útil para recabar información. Casas, Repullo y Donado (2003) afirman que: "se puede definir la encuesta como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos…" (p. 144).

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

ACTIVIDAD	ENERO		FEBRERO	
semana	3	4	1	2
Fase Propedéutico 100% presencial				
Recolectar de datos e información				
Definición de la metodología y diseño de herramientas				
Aplicación de la metodología				
Análisis de la información recabada				
Revisión de detalles de forma				
Revisión asesor				
Entrega de Informe Fase Diagnóstico (Classroom)				

Tabla 1: Cronograma, elaboración: Rosny Mazariegos.

1.4. RECOPILACIÓN DE DATOS

El proceso de la recolección de datos cuantitativos es aquel mediante el cual se obtiene la información en ambientes naturales de los involucrados. Hernández et al., (2014) afirma:

La recolección de datos ocurre en el ambiente natural y cotidiano de los participantes o unidades de análisis. (...). El investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones. etc.). (...). Además, recolecta datos de diferentes tipos: lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes. Lichtman y Morse (como se citó en Hernández et al., 201, p.397).

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

Edad 18 a 25 años 5 25 a 30 años 12 Más de 30 años 3

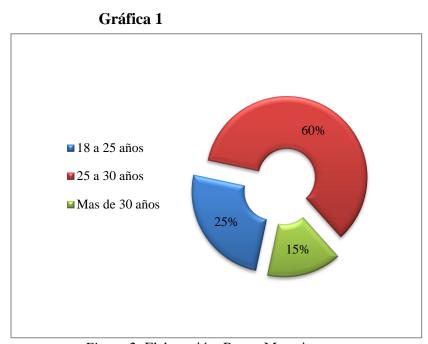


Figura 2: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 60% de los encuestados se encuentran dentro del rango de 25 a 30 años, 5 se encuentran en entre 18 a 25 años y 3 más de 30.

Gráfica 2

Género		
Masculino	10	
Femenino	10	

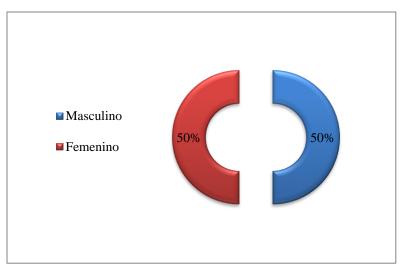
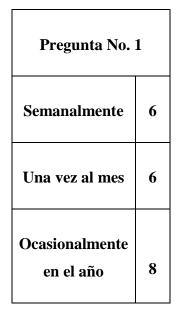


Figura 3: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 50% de los encuestados pertenecían al género masculino y el 50% restante al género femenino.

Gráfica 3



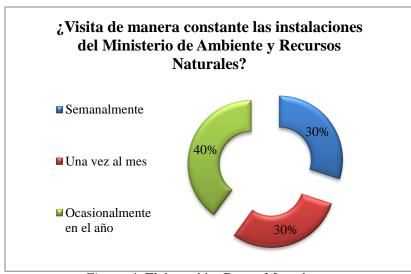


Figura 4: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 40% de los encuestados indican que visitan el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de manera ocasional en el año, mientras que el 30% indica que lo visita una vez al mes.

Gráfica 4

Pregunta No. 2		
Excelente	0	
Buena	6	
Debería mejorar	12	
Mala	2	

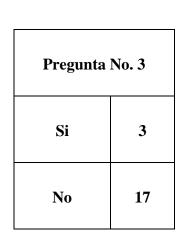


Figura 5: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 60% de los encuestados indican que la comunicación interna del MARN debería mejorar, mientras que un 30% porciento indican que es buena y solo un 10% indica que es mala.

Gráfica 5



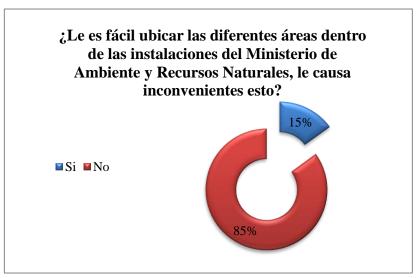


Figura 6: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 85% de los encuestados indican no les es fácil ubicar las diferentes áreas dentro de las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Gráfica 6

Pregunta No. 4		
Si	0	
No	20	

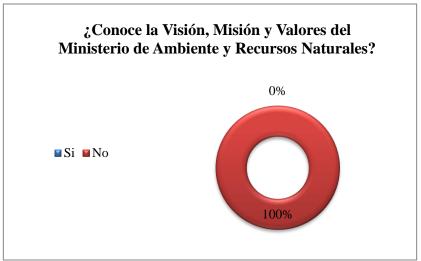


Figura 7: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 100% de los encuestados indican que no conocen la Visión, Misión y Valores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Pregunta No. 5 Rotular áreas 6 Colocar directorio 5 Colocar señales para indicar rutas Mapa de ubicación 4 Cartelera informativa 1

Gráfica 7



Figura 8: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 30% de los encuestados considera que se deben rotular las áreas, el 25% considera que se debe colocar un directorio, el 20%, plantea que se debe colocar un mapa y tan solo el 5% una cartelera informativa.

Gráfica 8

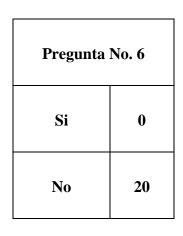




Figura 9: Elaboración: Rosny Mazariegos.

Interpretación:

El 100% de los encuestados considera que en caso de emergencia, no existe una buena señalización de rutas de evacuación.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

El análisis FODA, está diseñado para estudiar la situación de una empresa, tomando en cuenta sus Debilidades y Fortalezas (internas) y sus Amenazas y Oportunidades (externas).

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Talancón, 2007, p. 114)

A continuación, el análisis FODA, del MARN:

1.5.1. Fortalezas

Presupuesto anual

- Recurso humano capacitado y especializado
- Acciones de descentralización
- Cuenta con Plan Estratégico Institucional
- Cultura organización definida

1.5.2. Oportunidades

- Alianzas técnicas y financieras para fortalecer la institución hacer valer la rectoría sectorial, Nuevos proyectos de conservación y desarrollo del ambiental.
- Mejoramiento del Concepto Institucional
- Aumento de credibilidad
- Aumento de participación

1.5.3. Debilidades

- Carencia de señalizaciones internas
- Difícil acceso a personas con discapacidad visual
- Carencia de directorio
- Carencia de mapa
- Carencia de información institucional

1.5.4. Amenazas

- Pérdida de Alianzas
- Poca cooperación técnica y financiera
- Pérdida de credibilidad
- Poca participación ciudadana en el cumplimiento de la normativa

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Con respecto a proyectos o planes de comunicación referentes a rótulos y señales, la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, cuenta con el registro del Manual Señalético y Programa de Implementación de Señales, realizado en el 2018, por Diana Paulina Melgar Castillo, como proyecto de graduación equivalente a Tesis y al Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, de Licenciatura en Diseño Gráfico de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Dicho manual cuenta con conceptos básicos sobre señalética y diseño, describe el código tipográfico, cromático e icónico, también describe la aplicación de pictogramas, clasificación de las señales, especificaciones técnicas de las señales y finalmente el diseño propuesto, para el ministerio, sobre las mismas, dicho proyecto será implementado por la institución.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo general

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

2.2.2. Objetivos específicos

- Realizar campaña informativa mediante la cual se dé a conocer la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, a través de material impreso y sistema braille.
- Creación de línea gráfica; trazo e implementación de ruta de acceso e identificación de áreas (oficinas), para personas con discapacidad visual.
- Capacitar a trabajadores y colaboradores en temas sobre; cómo relacionarse con personas con discapacidad, y cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Interno

Trabajadores y colaboradores con y sin discapacidad visual del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales central.

Externo

Usuarios con y sin discapacidad visual que visitan las instalaciones centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

2.4. MENSAJE

"Creando acceso y seguridad inclusiva"

El mensaje es inclusivo, logrará transmitir apertura, motivación y seguridad, tanto al público objetivo interno como externo.

2.5. ESTRATEGIA

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

La estrategia planteada busca fortalecer la imagen institucional mediante acciones concretas que atienden a los resultados de la investigación, observación y análisis del diagnóstico realizado previamente, en el cual se detectaron varios problemas comunicacionales, para el desarrollo de la presente estrategia se mencionan los siguientes: falta de visualización de la identidad de la institución, falta de identificación de áreas (oficinas), para personas con discapacidad visual, difícil acceso para personas con discapacidad visual, y falta de capacitaciones sobre cómo relacionarse con personas con discapacidad y sobre cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

1. Campaña informativa sobre la imagen institucional (Material impreso en alfabeto latino (a solicitud de la institución se utilizará la línea gráfica del antecedente), y sistema braille con la identidad institucional, misión, visión y valores/principios).

- 2. Línea gráfica: Croquis de ruta de acceso y material informativo con escritura braille para trazo e implementación de ruta de acceso e identificación de áreas (oficinas), para personas con discapacidad visual.
- 3. Capacitaciones: Cómo relacionarse con personas con discapacidad y cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad.

	ACCIÓN 1 (Campaña Informativa)		
A qué estrategia responde la acción	Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales		
Problema	Falta de visualización de la identidad de la institución		
	Afiches informativos, de 12 por 20 pulgadas, con base de PVC sobre la pared		
Producto	Rótulos en vinil metalizado de las medidas siguientes: rótulo de 6 por 9 pulgadas, con base de material PVC sobre la pared, rótulo de 8 por 9 pulgadas, con base de material PVC sobre la pared y rótulo de 7 por 9 pulgadas, con base de material PVC sobre la pared		
Objetivo comunicacional	Dar a conocer la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, (Misión, visión, valores y principios), a través de material impreso y sistema braille		
	Interno		
Dúblico objetivo	Trabajadores y colaboradores con y sin discapacidad visual del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales central		
Público objetivo	Externo		
	Usuarios con y sin discapacidad visual que visitan las instalaciones centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.		
	Formato impreso, full color, 3 ejemplares , colocados en el primer nivel del edificio central		
Medio de difusión	Sistema braille, 3 ejemplares colocados a una altura de 1.20 metros, abajo o a un costado de cada formato impreso de los afiches informativos, según espacio disponible.		

Tabla 2: Actividad 1, elaboración: Rosny Mazariegos.

MISIÓN

Somos la institución que regula la gestión ambiental y promueve el desarrollo sostenible en Guatemala, de forma participativa.

VISIÓN

Ser la institución que ejerza la rectoría ambiental y de los recursos naturales, buscando el equilibrio del patrimonio natural con pertinencia cultural y de género.

PRINCIPIOS BÁSICOS Y VALORES

- 1. Trabajo en equipo
- 2. Transparencia
- 3. Eco eficiencia
- 4. Integridad
- 5. Mejoramiento continuo
- 6. Responsabilidad

ACCIÓN 2 (Línea gráfica)				
A qué estrategia responde la acción	Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales			
Problema	Falta de material informativo con escritura braille y ruta de acceso para personas con discapacidad visual			
	Afiche informativo, de 12 por 20 pulgadas, con base acrílica sobre la pared			
Producto	Croquis de ruta de acceso, en vinil metalizado, estilo relieve, de 26 por 36 pulgadas, con base de PVC sobre la pared			
Producto	1 rótulo de 12 por 28 pulgadas en vinil metalizado y 88 rótulos en vinil metalizado, varias medidas y tamaños, todos con base de PVC sobre la pared			
	14 Bordillos guía, de 1 metro cada uno, pintados de color amarillo			
Objetivo comunicacional	Trazo e implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual			
	Interno			
	Trabajadores y colaboradores con discapacidad visual del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales central			
Público objetivo	Externo			
	Usuarios con discapacidad visual que visitan las instalaciones centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.			
	Formato impreso, full color, 1 ejemplar, colocado al inicio de la ruta de acceso			
	Formato estilo relieve de croquis, 1 ejemplar, en la planta baja de la entrada principal del edificio de tres niveles			
Medio de difusión	Sistema braille, 1 ejemplar colocado al inicio de la ruta de acceso y 88 ejemplares colocados a los largo de la ruta de acceso establecida, con base de PVC sobre la pared			
	10 Bordillos guía, colocados al inicio de la ruta de acceso y 4 bordillos colocados en área abierta en la parte trasera de las instalaciones			

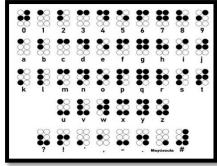
Tabla 3: Actividad 2, elaboración: Rosny Mazariegos.

Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, este proyecto marca una ruta de acceso, en la cual, se encuentran colocados más de 90 rótulos en escritura braile, mismos que identifican e indican el camino hacia las diferentes áreas con las que cuenta el Ministerio de Ambiente, el objetivo de este proyecto, es hacer más cómodo el acceso, desplazamiento y orientación de los usuarios internos y externos con discapacidad visual.









	ACCIÓN 3 (Capacitaciones)
A qué estrategia responde la acción	Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Problema	Falta de capacitaciones sobre cómo relacionarse con personas con discapacidad y situaciones de gestión de riesgo
D	Capacitación 1
Producto	Capacitación 2
Objetivo	Enseñar la manera correcta de relacionarse con personas con discapacidad
comunicacional	Informar a las personas sobre qué hacer con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo
	Interno
Público objetivo	Trabajadores y colaboradores con y sin discapacidad, del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales central
Hora	9:00 A 10:30 A.M
Lugar	Salón Los Bosque, Instalaciones Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Expositor	Licenciado Néstor Mazariegos y Licenciado José Antonio Estrada, Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad, -CONADI
Tema	"Cómo relacionarse con personas con discapacidad"
Hora	14:30 a 16:00 Hrs.
Lugar	Salón Los Bosques, Instalaciones Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Expositor	Licenciado David Ovalle Subdirector, Sistema de Comando de Incidentes -SCI- Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, "CONRED".
1	"Acciones que se deben tomar con las personas con discapacidad, en

Tabla 4: Actividad 3, elaboración: Rosny Mazariegos.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

"Fortalecimiento de la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales mediante la implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual"

3.1.1. Financiamiento

El desarrollo del plan de comunicación fue financiado 100% por el epesista.

3.1.2. Presupuesto

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación:

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
-	Pago de honorarios por desarrollo de Plan de Comunicación	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
-	Llamadas telefónicas	Q0.50	Q45.00	Epesista
-	Energía eléctrica	Q250.00	Q250.00	Epesista
-	Internet	Q125.00	Q125.00	Epesista
-	Transporte	Q500.00	Q500.00	Epesista
1	Asesoría comunicacional	Q5,000.00	Q5,000.00	Epesista
12	Yardas de Vinil meta Vinil Metalizado Serie 4000HM TAPE TECHNOLOGIES	Q468.00	Q468.00	Epesista
1	Placa de PVC, de 26 por 36 pulgadas	Q250.00	Q250.00	Epesista
1	Placa de PVC, de 12 por 37 pulgadas	Q150.00	Q150.00	Epesista
1	Placa de PVC, de 12 por 28 pulgadas	Q150.00	Q150.00	Epesista
9	Placas de PVC, de 12 por 19 pulgadas	Q13.88	Q125.00	Epesista
9	Placas de PVC, de 12 por 10 pulgadas	Q10.55	Q95.00	Epesista
1	Placa de PVC, de 9 por 8 pulgadas	Q80.00	Q80.00	Epesista
3	Placas de PVC, de 8 por 9 pulgadas	Q26.66	Q80.00	Epesista
2	Placas de PVC, de 7 por 9 pulgadas	Q40.00	Q80.00	Epesista
6	Placas de PVC, de 6 por 9 pulgadas	Q13.33	Q80.00	Epesista
5	Placas de PVC, de 5 por 9 pulgadas	Q16.00	Q80.00	Epesista
2	Placas de PVC, de 4 por 6 pulgadas	Q32.50	Q65.00	Epesista
6	Placas de PVC, de 4 por 8 pulgadas	Q10.83	Q65.00	Epesista
15	Placas de PVC, de 3 por 8 pulgadas	Q4.33	Q65.00	Epesista
4	Placas de PVC, de 3 por 9 pulgadas	Q16.25	Q65.00	Epesista

12	Placas de PVC, de 3 por 6 pulgadas	Q5.00	Q60.00	Epesista
16	Placas de PVC, de 2 por 8 pulgadas	Q3.75	Q60.00	Epesista
1	Rollo de cinta adhesiva	Q80.00	Q80.00	Epesista
4	Impresiones en vinil, con laminado para exteriores, incluye placas de PVC, de 12 por 20 pulgadas	Q300.00	Q200.00	Epesista
-	Elaboración de rótulos braille	Q3,000.00	Q3,000.00	Epesista
-	Bordillo guía, incluye mano de obra y pintura	Q500.00	Q500.00	Epesista
80	Refacciones	Q5.00	Q400.00	Epesista
-	Imprevistos	Q500.00	Q500.00	Epesista
	Total del Proyecto		Q22,618.00	Epesista

Rosny Gabry Mazariegos Ortíz, 8/04/2019

Tabla 5: Presupuesto, elaboración: Rosny Mazariegos.

3.1.3. Beneficiarios

	Beneficiarios	Beneficio
Primarios	Usuarios con y sin discapacidad visual del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.	Se creó acceso y seguridad inclusiva para el desplazamiento de las personas con discapacidad visual y se dio a conocer la identidad del MARN, a los usuarios internos y externos del mismo.
	Trabajadores del MARN	
Secundarios	Colaboradores del MARN	Se brindaron herramientas comunicacionales para trazo de la ruta de acceso, e identificación de las áreas, logrando la satisfacción de los usuarios que realizan sus gestiones con mayor seguridad en su desplazamiento
	Institución	

Tabla 6: Beneficiarios, elaboración: Rosny Mazariegos.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licenciado Josué Andrade	Asesor de EPSL 2019	Supervisión de las etapas del Ejercicio Personal Supervisado de Licenciatura.
Licenciado Néstor Mazariegos (CONADI)	Jefe de Comunicación y Relaciones Públicas	Brindar capacitación sobre "Cómo relacionarse con personas con discapacidad".
Licenciado José Antonio Estrada (CONADI)	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	Brindar capacitación sobre "Cómo relacionarse con personas con discapacidad".
Licenciado David Ovalle (CONRED)	Licenciado David Ovalle, Subdirector, Sistema de Comando de Incidencias - SCI-	Brindar capacitación "Acciones que se deben tomar con las personas con discapacidad en situaciones de riesgo".
Licenciado Carlos Morales	Jefe de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	Autorización para colocación de rótulos en alfabeto latino, rótulos en sistema braille para cada área, croquis estilo relieve, bordillo y trazo de ruta de acceso en sistema braille en las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
Licenciada Ana del Carmen Navas	Coordinadora de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	Apoyo para la facilitación de información para el proyecto.
Licenciada Carolina del Cid	Diseñadora Gráfica de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.	Apoyo en la logística de espacios para colocación de rótulos, indicaciones sobre línea gráfica.
Fabián Castañeda	Personal Técnico	Apoyo fotográfico y video
Pedro Muñoz	Personal Técnico	Apoyo fotográfico y video
Lourdes Flores	Personal Técnico	Apoyo en la logística de solicitud de salones
Surami Morales	Asistente administrativa de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.	Apoyo en trámites administrativos durante el proceso.

Licenciado José Antonio Estrada (CONADI)	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	Brindar capacitación sobre "Cómo relacionarse con personas con discapacidad"
Licenciado David Ovalle (CONRED)	Licenciado David Ovalle, Subdirector, Sistema de Comando de Incidencias - SCI-	Brindar capacitación sobre "Acciones que se deben tomar con las personas con discapacidad en situaciones de riesgo".
Oscar Herrera	Personal Técnico	Apoyo en elaboración de Rótulos
Hericson Paiz	Personal Técnico	Apoyo en adosar viniles
Steffi Guzmán	Secretaria Administrativa	Apoyo en adosar viniles
Santiago Hernández	Encargado de Mantenimiento, Departamento de Servicios Generales	Apoyo en la logística de distribución de rótulos
Henry García	Personal Técnico	Apoyo en elaboración bordillos
Javier Nájera	Auxiliar de Mantenimiento	Apoyo con traslado de materiales
Daniel Pérez	Personal de Mantenimiento	Apoyo en colocación de Rótulos
Mario López	Personal de Mantenimiento	Apoyo en colocación de Rótulos
Jefrey Paez	Personal Técnico	Apoyo con logística de traslado
Erwin Valenzuela	Personal Técnico	Apoyo con traslado
Licenciada Ruth Casasola	Personal Profesional	Apoyo fotográfico, y distribución de refacciones
Licenciada Aida Ruíz	Personal Profesional	Apoyo en distribución de refacciones y agendas para capacitaciones
Veronica Ortiz	Secretaria Recepcionista	Apoyo fotográfico
Zoila Quevedo	Conserje	Apoyo en distribución de refacciones y agendas para capacitaciones
Alfonso Cordón	Personal Técnico	Apoyo en distribución agendas para capacitaciones
Rosny Gabry Mazariegos Ortíz	Epecista del EPS de Licenciatura 2019	Elaboración de propuestas, diseño y ejecución de material impreso (afiches), material braille, croquis (relieve), e implementación de ruta de acceso (braille). Impartición de charlas breves para presentación de proyecto.

Tabla 7: Recursos Humanos, elaboración: Rosny Mazariegos.

3.1.5. Área Geográfica de Acción

La ejecución de la estrategia de comunicación se en las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, 7 Avenida 03-67, Zona 13, Ciudad de Guatemala.

3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

El desarrollo de la estrategia de comunicación se realizó mediante una campaña informativa que dio a conocer la identidad, áreas del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, y se trazó una ruta de acceso para personas con y sin discapacidad visual.

Estrategia:

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Objetivo Comunicacional:

Se dio a conocer la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, (Misión, visión, valores y principios), a través de material impreso y sistema braille, a trabajadores, colaboradores, usuarios internos y externos con y sin discapacidad visual.

Descripción:

Se elaboraron afiches en alfabeto latino, y rótulos en sistema braille, con la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, (Misión, visión, valores y principios), utilizando línea gráfica solicitada por la institución, tanto en la geometría de los afiches, como en el código cromático; área de título de afiche RGB: 23-175-149, cuerpo del afiche: RGB: 68-64-66, tipografía RGB: 255-255-252, código tipográfico: Verlag Bold y Avenir Roman.

Acciones desarrolladas:

Campaña Informativa

- Se elaboraron 3 Afiches informativos (alfabeto latino), de 12 por 20 pulgadas, con base de PVC sobre la pared.
- Se elaboraron rótulos (sistema braille) en vinil metalizado de las medidas siguientes:

- rótulo de 6 por 9 pulgadas, con base de material PVC sobre la pared, rótulo de 8 por 9 pulgadas, con base de material PVC sobre la pared y rótulo de 7 por 9 pulgadas, con base de material PVC sobre la pared.
- Se colocaron los afiches informativos (Misión, Visión y Valores) en el primer nivel del edificio central, con la autorización de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo.
- Se colocaron los rótulos en sistema braille abajo de cada afiche informativo.





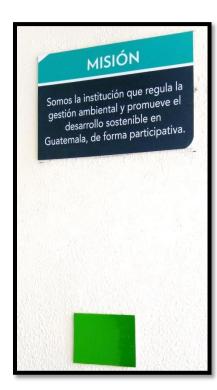


Epecista Rosny Mazariegos en colocación de afiches informativos, con el apoyo de personal de mantenimiento del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.





Afiches informativos; Misión, Visión, Principios básicos y valores, colocados en la planta baja del edificio principal del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.







Rótulos en sistema braille, colocados en la planta baja del edificio principal del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Estrategia:

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Objetivo Comunicacional:

Se trazó e implementó ruta de acceso e identificación de áreas (oficinas) del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, para personas con discapacidad visual.

Descripción:

Se elaboró afiche en alfabeto latino, rótulo en sistema braille, con la bienvenida y explicación sobre la ruta de acceso al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, para personas con y sin discapacidad visual, acá se promovió el mensaje "Creando acceso y seguridad inclusiva", utilizando línea gráfica solicitada por la institución, tanto en la geometría de los afiches, como en el código cromático; cuerpo de afiche RGB: 23-175-149, tipografía RGB: 255-252, código tipográfico: Verlag Bold y Avenir Roman.

El croquis fue elaborado en vinil metalizado y cinta adhesiva de doble cara para lograr el efecto relieve. Se trazó ruta de acceso, y se elaboraron 88 rótulos en sistema braille para la implementación de la misma, se elaboraron 14 bordillos que sirven de guía en el inicio de la ruta de acceso.

Acciones desarrolladas:

Línea gráfica

- Se elaboró un afiche informativo (alfabeto latino), de 12 por 20 pulgadas, con base acrílica sobre la pared.
- Se elaboró croquis de ruta de acceso, en vinil metalizado, en relieve, de 26 por 36 pulgadas, con base de PVC sobre la pared.
- Se trazó ruta de acceso.
- Se elaboró 1 rótulo de 12 por 28 pulgadas en vinil metalizado y 88 rótulos en vinil metalizado, varias medidas y tamaños, todos con base de PVC sobre la pared.
- Se elaboraron 14 Bordillos guía, de 1 metro cada uno, pintados de color amarillo

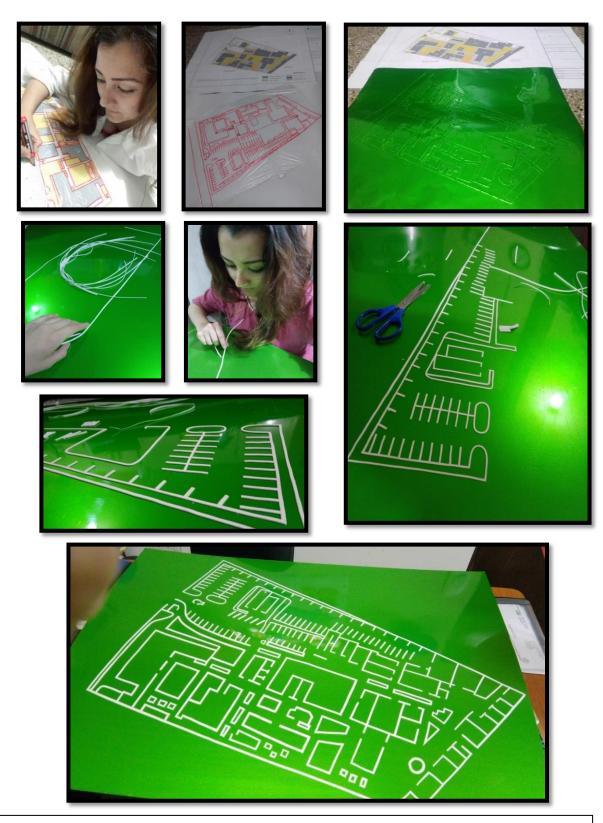
- Se colocó el afiche informativo de bienvenida y explicación sobre la ruta, al inicio de la misma.
- Se colocó croquis estilo relieve, en la planta baja de la entrada principal del edificio de tres niveles.
- Se colocó rótulo en sistema braille abajo del afiche informativo de bienvenida y explicación sobre la ruta de acceso.
- Se colocaron rótulos en sistema braille en cada área (oficina), de la institución
- Se colocaron 10 Bordillos guía, al inicio de la ruta de acceso y 4 bordillos en área abierta en la parte trasera de las instalaciones







Rótulos de bienvenida colocados en la entrada peatonal del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

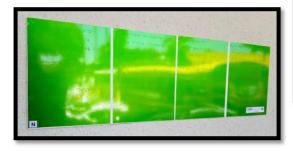


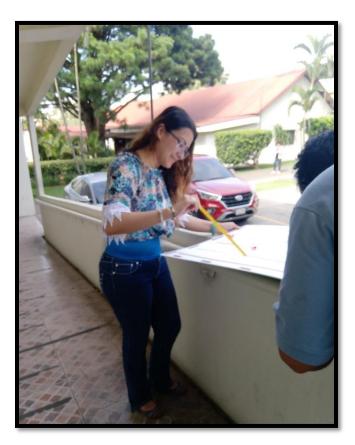
Epecista Rosny Mazariegos durante el proceso de elaboración de croquis en relieve. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.













Epecista Rosny Mazariegos en colocación de Croquis y rótulos braille, con el apoyo de personal de mantenimiento del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Trazo de Ruta de acceso

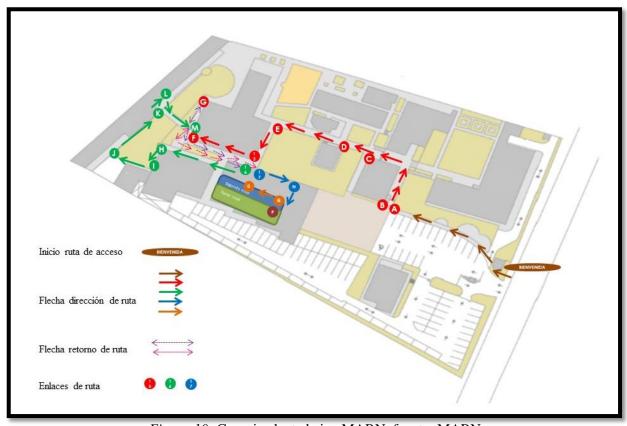


Figura 10: Croquis planta bajan MARN, fuente: MARN

A manera de explicación para el público vidente, se elaboró texto explicativo, que acompaña el texto de inicio de la ruta en escritura braille, con el texto siguiente:

"Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, este proyecto marca una ruta de acceso, en la cual, se encuentran colocados más de 90 rótulos en escritura braille, mismos que identifican e indican el camino hacia las diferentes áreas con las que cuenta el Ministerio de Ambiente, el objetivo de este proyecto, es hacer más cómodo el acceso, desplazamiento y orientación de los usuarios internos y externos con discapacidad visual".

A continuación, se detalla el texto descriptivo de la ruta de acceso implementada en escritura braille, se nombraron tres rótulos en especial con los números 15, 16 y 17, están colocados en puntos estratégicos para retomar o enlazar rutas, el recorrido ha sido trazado estratégicamente para que la personas se pueda desplazar por las diferentes áreas del ministerio.

Entrada de la institución:

Rótulo de Bienvenida

Bienvenido al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, este proyecto marca una ruta de acceso mediante la cual encontrará más de 90 rótulos que le indicarán las diferentes áreas, el objetivo es hacer más cómodo su acceso, aproximadamente en 50 metros encontrará el siguiente rótulo. Ponga especial atención en lo siguiente:

- Los rótulos 15, 16 Y 17, le servirán para retomar y enlazar rutas.
- Las ventanas cuentan con balcones, semi pronunciados.
- Encontrará parales de metal a lo largo de su recorrido.
- Después de los primeros 20 metros guíese por el borde semi continuo a su derecha, tenga precaución es un área alta sin barandal.

La Dirección de Formación y Participación Social, el Departamento de Capacitación y el Centro de Documentación – CENDOC-, se encuentran dentro del área de parqueos, si usted visita directamente estas áreas, pida en garita que le lleven.

Rótulo A:

En un metro, gire a su derecha, para bajar encontrará dos opciones; una rampa a la izquierda y gradas a la derecha, al finalizar las gradas encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo B:

- En 26 metros hacia el fondo encontrará el Vice Despacho Administrativo Financiero y sus Direcciones, Departamentos y Unidades.
- En 15 metros a su derecha encontrará la entrada al Despacho Superior y Secretaría
 General y a su izquierda encontrará la Dirección de Asesoría Jurídica, en la esquina de la dirección el siguiente rótulo.

Rótulo C:

Si cruza a la izquierda encontrará el Departamento de Economía Ambiental, la oficina de Manuales y la Unidad de Cooperación Internacional, sino, baje la grada y manténgase a su izquierda para continuar el recorrido, en 11 metros encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo D:

- Frente a este rótulo, si se dirige hacia su derecha, en línea recta, en 18 metros, encontrará la Dirección de Recursos Humanos y sus Departamentos, atrás de esta Dirección encontrará la Dirección de Auditoría Interna.
- Si continúa de frente encontrará los servicios sanitarios, y frente a ellos, la ventanilla de la Clínica Médica, en 30 metros encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo E:

- Diríjase 12 metros en línea vertical para encontrar la entrada de la cafetería, tome sus precauciones, encontrará una máquina de golosinas a tres metros de la entrada.
- Cruce a la izquierda, en 14 metros hacia su derecha encontrará la entrada de la Dirección de Cambio Climático y sus Departamentos, en la esquina encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo 15:

Cruce a la derecha, en 14 metros encontrará el Vice Despacho de Cambio Climático y Recursos Naturales y aún costado el Departamento de Recursos Hídricos y Cuencas, en la esquina encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo F:

Cruce a la derecha, en 16 metros encontrará la Dirección de Recursos Hídricos y Cuencas, el Departamento de Lucha Contra la Desertificación y la Sequía en Guatemala, y el Proyecto Adaptación al Cambio Climático en el Corredor Seco de Guatemala, en la esquina encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo G:

Para retomar la ruta vaya en contrario a la ruta que utilizó para llegar aquí, busque el rótulo 15, cuando esté frente a él, diríjase sobre su izquierda 8 metros en línea recta, encontrará una grada, suba y busque hacia la derecha el rótulo 16.

Rótulo 16:

- Continúe sobre su izquierda, avance 10 metros y cruce a la izquierda para encontrar el Departamento de Desechos Sólidos, y a un costado la Dirección de Informática y sus Departamentos.
- Continúe sobre su izquierda en línea recta, baje la grada y avance 15 metros para encontrar la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo, el Departamento de Producción Más Limpia y Sostenibilidad Ambiental y en la esquina el siguiente rótulo.

Rótulo H:

Cruce hacia su izquierda para encontrar la Unidad de Género y aún costado encontrará la entrada al área de pilotos, tome sus precauciones porque la acera se hace estrecha, al fondo encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo I:

Continúe sobre su izquierda guiándose por el arriate, en 18 metros encontrará el paral de metal con el siguiente rótulo.

Rótulo J:

Enfrente se encuentra la oficina del Proyecto ENREDD+, a un costado el Departamento de Ecosistemas, la Unidad de Información Ambiental, la Unidad de Proyectos y Dirección de Políticas, si camina 25 metros hacia su derecha encontrará el Departamento de Servicios Generales. Tome sus precauciones en 24 metros hay una reposadera justo antes de la esquina de Servicios Generales. Busque en la esquina el siguiente rótulo.

Rótulo K:

Si cruza hacia su izquierda encuentra la Ventanilla de Recepción de Documentos, Ventanilla de Vehículos y por último Ventanilla de Combustible, al fondo la salida hacia el túnel del zoológico La Aurora. Frente a la Ventanilla de Vehículos encuentra la oficina de la Delegación de la Contraloría General de Cuentas y en su esquina el siguiente rótulo.

Rótulo L:

Avance 15 metros para encontrar el Departamento de Políticas y Análisis Económico, la Dirección de Planificación y Programación y la Unidad de Multiculturalidad. Frente a estas oficinas se encuentra el área de toldos. Retome la ruta dando media vuelta hacia su izquierda, en diagonal avance 4 metros y luego en línea recta avance 21 metros, guíese por el borde semi contínuo, al fondo encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo M:

Avance 6 metros y cruce hacia su izquierda, avance 31 metros, en la esquina encontrará el rótulo 15, cuando esté frente a él, diríjase sobre su izquierda 8 metros en línea recta, encontrará una grada, suba y busque hacia la izquierda el rótulo 17.

Rótulo 17:

Avance 1 metro hacia su izquierda y encontrará el área de Ventanillas de Gestión Ambiental, a un costado la agencia del Banco Banrural, la Unidad de Información Pública, Recepción general y centro de Fotocopias, en la esquina encontrará el siguiente rótulo.

Rótulo N:

Se encuentra en la rampa hacia el segundo nivel, en ese piso encontrará las oficinas siguientes:

- Dirección de Gestión Ambiental
- Departamento de Calidad Ambiental
- Departamento de Investigación y Desarrollo
- Departamento de Coordinación para el Manejo Ambientalmente Racional de Productos Químicos y Desechos Peligrosos en Guatemala
 - En el tercer nivel encontrará las oficinas siguientes:
- Dirección de Coordinación Nacional
- Departamento de Desconcentración y Descentralización de la Gestión Ambiental
- Departamento de Gestión Integral del Riesgo
- Dirección de Cumplimiento Legal
- Departamento de Denuncias y Verificación

- Departamento de Procuración y Notificación
- Vice Despacho de Ambiente
- Departamento de Auditoría, Seguimiento y Vigilancia Ambiental

Siga sobre su derecha, avance 40 metros para encontrar el siguiente rótulo hacia su izquierda.

Rótulo Ñ:

Si cruza a su izquierda, en 4 metros encontrará la Dirección de Gestión Ambiental, el Departamento de Calidad Ambiental y sus ventanillas, avance 11 metros para encontrar el siguiente rótulo. Si continúa la rampa avance 40 metros hacia el tercer nivel.

Rótulo O:

Hacia su derecha encontrará el Departamento de Investigación y Desarrollo, finalmente, si continúa sobre su izquierda en 26 metros encontrará el Departamento de Coordinación para el Manejo Ambientalmente Racional de Productos Químicos y Desechos Peligrosos en Guatemala.

Rótulo P:

Si cruza a su izquierda, encontrará el Departamento de Gestión Integral del Riesgo, enfrente la Dirección de Coordinación Nacional, avance 18 metros para encontrar la Dirección de Cumplimiento Legal y sus ventanillas, el Vice Despacho de Ambiente, el Departamento de Auditoría, Seguimiento y Vigilancia Ambiental y frente a éste el Departamento de Desconcentración y Descentralización de la Gestión Ambiental.

De igual forma se rotularon en braille, todas las oficinas y las diferentes áreas.

Despacho Superior

- Dirección de Informática
- Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones
- Departamento de Investigación y Desarrollo

- Departamento de Soporte Técnico
- Dirección de Planificación y Programación
- Dirección de Formación y Participación Social
- Departamento de Capacitación
- Centro de Documentación CENDOC-
- Dirección de Auditoría Interna
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Secretaría General
- Unidad de Multiculturalidad
- Unidad de Género
- Unidad de Cooperación Internacional
- Dirección de Políticas
- Departamento de Políticas y Análisis Económico

Vice Despacho de Ambiente

- Dirección de Gestión Ambiental y Recursos Naturales
- Departamento de Calidad Ambiental
- Departamento de Ventanillas de Gestión Ambiental
 - Licencias Ambientales
 - Notificaciones y Seguros
 - Delegación CONAP
 - Ventanilla Ágil
 - Ventanilla Única
- Departamento para el Manejo de los Residuos y los Desechos Sólidos
- Departamento de Auditoría, Seguimiento y Vigilancia Ambiental
- Departamento de Producción Más Limpia y Sostenibilidad Ambiental
- Departamento de Coordinación para el Manejo Ambientalmente Racional de Productos
 Químicos y Desechos Peligrosos en Guatemala

- Dirección de Coordinación Nacional
- Departamento de Desconcentración y Descentralización de la Gestión Ambiental
- Departamento de Gestión Integral del Riesgo
- Dirección de Cumplimiento Legal
- Departamento de Denuncias y Verificación
- Departamento de Procuración y Notificación
- Departamento de Economía Ambiental

Vice Despacho Administrativo Financiero

- Manuales
- Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo
- Unidad de Información Pública
- Dirección Financiera
- Departamento de Presupuesto
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Tesorería
- Departamento de Inventarios
- Dirección de Recursos Humanos
- Departamento de Admisión de Personal
- Departamento de Gestión de Personal
- Departamento de Nóminas
- Dirección Administrativa
- Departamento de Compras y Adquisiciones
- Departamento de Servicios Generales
- Departamento de Almacén

Vice Despacho de Cambio Climático y Recursos Naturales

- Unidad de Proyectos
- Unidad de Información Ambiental y Cambio Climático

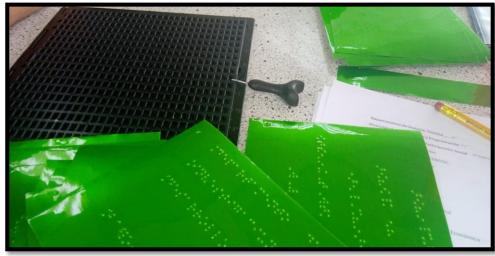
- Dirección de Cambio Climático
- Departamento de Ciencia y Métrica del Cambio Climático
- Departamento de Vulnerabilidad y Adaptación al Cambio Climático
- Departamento de Mitigación al Cambio Climático y MDL
- Dirección de Cuencas y Programas Estratégicos
- Departamento de Ecosistemas
- Departamento de Recursos Hídricos y Cuencas
- Departamento de Lucha contra la Degradación de Tierras, la Desertificación y la Sequía en Guatemala -DTDESEQ-
- Unidad Especial de Ejecución para Proyectos de Tratamiento de Aguas Residuales,
 Disposición de Lodos y Desechos Sólidos
- Proyecto Adaptación al Cambio Climático en el Corredor Seco de Guatemala
- Delegación de la Contraloría General de Cuentas -CGC-
- Oficina del Sindicato
- Baños para Damas y Caballeros
- Clínica Médica
- Bodega
- Centro de Fotocopias
- Área de Cafetería
- Banco Banrural
- Área de pilotos
- Croquis planta baja, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales











Epecista Rosny Mazariegos en elaboración de rótulos en braille, con el apoyo de Oscar Herrera. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Rótulos de ruta de acceso, colocados en las instalaciones del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala. 2019.



Rótulos de ruta de acceso e identificación de áreas colocados en las instalaciones del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.





Topes colocados como guías en área abierta, parte trasera de las instalaciones del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.









Topes colocados en área abierta, entrada peatonal del MARN. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Estrategia:

Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Objetivo Comunicacional:

Se enseñó la manera correcta de relacionarse con personas con discapacidad y se informó a las personas sobre qué hacer con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo.

Descripción:

Se desarrollaron capacitaciones mediante las cuales se indicó a un grupo de trabajadores y colaboradores con y sin discapacidades, la manera correcta de relacionarse con personas con discapacidad y se informó a las personas sobre qué hacer con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo, de manera breve se explicó el proyecto y las acciones que se estaban desarrollando para cumplir con el objetivo del mismo.

Acciones desarrolladas:

Capacitaciones

Se impartieron 2 capacitaciones en el Salón Los Bosques, del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, dichas capacitaciones se desarrollaron de la manera siguiente:

Primera: Expositores: Licenciado Néstor Mazariegos y Licenciado José Antonio Estrada, CONADI Tema: "Cómo relacionarse con personas con discapacidad". En esta capacitación se expuso la terminología adecuada para dirigirse a las personas con discapacidad, según el tipo de la misma, presentaron un breve recuento sobre la evolución en el tratamiento de temas sobre discapacidad, en los medios de comunicación y enseñaron opciones sobre cómo crear contenido para personas con discapacidad visual, como por ejemplo, colocar descripción en fotografías, videos, utilización de braille, etc.

Segunda: Expositor: Licenciado David Ovalle Subdirector, Sistema de Comando de Incidentes -SCI- CONRED. Tema: "Acciones que se deben tomar con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo". En esta capacitación se expuso sobre las acciones

fundamentales que se deben realizar antes, durante y después de cualquier situación de riesgos o desastre. Dentro de las recomendaciones que realizó de manera general, se encuentran las siguientes: contar con una mochila de las 72 horas para cada miembro de la familia, tomar en cuenta que la mochila para una persona con discapacidad debe incluir todo lo que él necesite, en el caso de eventualidades en el lugar de trabajo, se debe tomar la calma y tratar de evacuar a las personas con discapacidad como primera acción, consultar su nombre y preguntar qué necesitan y cómo se les puede ayudar deben ser las preguntas básicas para brindar el apoyo correspondiente. El expositor recalcó la importancia de la comunicación en una situación de riesgo concluyendo que la señalización de las áreas es clave para la ubicación de las personas bajo cualquier tipo de eventualidad.

Al finalizar ambas capacitaciones, de manera breve, se explicó el proyecto "Fortalecimiento de la Imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales mediante la implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual", y las acciones que se estaban desarrollando para cumplir con el objetivo del mismo.





Capacitadores, Licenciado Néstor Mazariegos y Licenciado José Antonio Estrada, impartiendo charla "Cómo relacionarse con personas con discapacidad" –CONADI- Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.





Epecista Rosny Mazariegos presentado Proyecto de EPS. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.





Capacitador, Licenciado David Ovalle Subdirector, Sistema de Comando de Incidentes -SCI-CONRED, impartiendo charla "Acciones que se deben tomar con las personas con discapacidad, en situaciones de riego", -CORED- Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.







Epecista Rosny Mazariegos presentado Proyecto de EPS. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	JUNIO		JULIO					
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4
Trazo de ruta de acceso								
Elaboración de afiches informativos								
Elaboración de rótulos en braille								
Elaboración de croquis estilo relieve								
Elaboración y colocación de bordillos guías								
Capacitaciones sobre "Cómo relacionarse con personas con discapacidad" y "Acciones que se deben tomar con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo"								
Colocación de rótulos braille y afiches informativos								
Elaboración de informe final de ejecución								
Revisión asesor								
Entrega de informe final								

Tabla 8: Cronograma, elaboración: Rosny Mazariegos.

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales			
Acción	Campaña Informativa (material impreso afiches informativos y en sistema braille)			
Objetivo	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos		
Se dio a conocer la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, (Misión, visión, valores y principios), a través de material impreso y sistema braille, a trabajadores, colaboradores, usuarios internos y externos con y sin discapacidad visual.	Los afiches informativos fueron vistos por el 100% de los trabajadores, colaboradores y usuarios del MARN. Los rótulos braille fue utilizando braille por el 100% de los trabajadores, colaboradores y usuarios ,con discapacidad visual, del MARN.	Debido a la colocación estratégica de los afiches informativos y rótulos braille en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, éstos son vistos y utilizados por todos los trabajadores, colaboradores y usuarios con y sin discapacidad visual.		

Tabla 9: Campaña informativa sobre la imagen institucional (Material impreso en alfabeto latino y sistema braille con la identidad institucional, misión, visión y valores/principios), elaboración:

Rosny Mazariegos.

Estrategia	Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales				
Acción	ruta de acceso y bord	ráfica (Afiche informativo, croquis, rótulos braille para trazo de ruta de acceso y bordillos guía)			
Objetivo	Indicadores cuantitativos El afiche informativo de bienvenida y	Indicadores cualitativos			
Se trazó e implementó ruta de acceso e identificación de áreas, en sistema braille, del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, para personas con discapacidad visual.	explicación de la ruta de acceso fue visto por el 100% de los trabajadores, colaboradores y usuarios del MARN. El croquis estilo relieve fue visto y utilizado por el 100% de los trabajadores, colaboradores y usuarios con y sin discapacidad visual. Los rótulos en sistema braille, que marcan la ruta de acceso e identifican las áreas del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, fueron utilizados por el 100% de los trabajadores, colaboradores y usuarios con discapacidad visual. Los bordillos guía fueron utilizados por el 100% de los trabajadores, colaboradores y usuarios con discapacidad visual.	Debido a la colocación estratégica del afiche informativo de bienvenida y explicación de la ruta de acceso, éste es visto por todos los trabajadores, colaboradores y usuarios del MARN. El croquis estilo relieve, los rótulos en sistema braille y los bordillos guía, constituyen una herramienta funcional para que los trabajadores, colaboradores y usuarios del MARN, puedan ubicarse en las diferentes áreas, de una manera más rápida y segura.			

Tabla 10 Línea gráfica: Croquis de ruta de acceso y material informativo con escritura braille para trazo e implementación de ruta de acceso e identificación de áreas para personas con discapacidad visual, elaboración: Rosny Mazariegos.

Estrategia		n institucional del Ministerio de y Recursos Naturales				
Acción	Capacitaciones					
Objetivo	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos				
Se enseñó la manera correcta de relacionarse con personas con discapacidad y se informó a las personas sobre qué hacer con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo.	Las capacitaciones fueron recibidas por el 75% de trabajadores y colaboradores del MARN, pero la información llegó a un 95% de los trabajadores y colaboradores del MARN, ya que fue replicada en cada área a donde pertenece cada participante.	Al recibir las capacitaciones los trabajadores y colaboradores del MARN, aprendieron la forma correcta de como dirigirse y relacionarse con personas con discapacidad, también aprendieron opciones sobre cómo crear contenido para personas con discapacidad visual y aprendieron sobre las acciones que deben tomar con las personas con discapacidad, en situaciones de riesgo.				

Tabla 11: Capacitaciones: Cómo relacionarse con personas con discapacidad y cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad, elaboración: Rosny Mazariegos.3

CONCLUSIONES

- La campaña informativa realizada dio a conocer la identidad del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, tanto al usuario externo, como interno, esto ha contribuido con el fortalecimiento de la imagen de la institución, logrando que los trabajadores y colaboradores mantengan el compromiso de desarrollar sus actividades encaminadas en el cumplimiento de su Misión, fortaleciendo los pasos hacia su Visión, poniendo en práctica los Valores y Principios que articulan su desarrollo.
- El trazo e implementación de la ruta de acceso e identificación de las áreas (oficinas), para personas con discapacidad visual, ha logrado que los trabajadores, colaboradores y usuarios internos y externos del MARN, puedan ubicarse y desplazarse en las diferentes áreas de una manera más fácil y segura, que permite a las personas realizar sus trámites y actividades con más comodidad logrando así un acceso y seguridad inclusiva dentro de la institución.
- Las capacitaciones brindadas a los trabajadores y colaboradores del MARN, en temas sobre; cómo relacionarse con personas con discapacidad, y cómo manejar situaciones de riesgo con personas con discapacidad, han contribuido con el mejoramiento de los conocimientos y actitudes los mismos, sensibilizándolos sobre el compromiso de eliminar barreras comunicacionales en los diferentes ámbitos de la sociedad.

RECOMENDACIONES

- Dar seguimiento al compromiso manifestado por los trabajadores y colaboradores del MARN, respecto a de desarrollar sus actividades encaminadas en el cumplimiento de la Misión, fortalecimiento de la Visión y puesta en práctica de los Valores y Principios de la institución, utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la institución.
- Brindar mantenimiento y actualización de la ruta de acceso e identificación de las
 diferentes áreas del MARN, colocar barandal al inicio de la ruta de acceso a manera de
 prevenir accidentes debido a la altura al que se encuentra este caminamiento. Tomando
 en cuenta la existencia de diferentes tipos de discapacidad, implementar, de manera
 gráfica, lenguaje de señas, dentro de la ruta de acceso y la identificación de cada área del
 MARN.
- Brindar capacitaciones, realizar talleres o impartir charlas trimestralmente en temas sobre discapacidad y situaciones de riesgo, atendiendo las diferentes eventualidades que se puedan presentar.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acceso: Tener acceso a algo, especialmente a una situación, condición o grados superiores, o

llegar a alcanzarlos.

Acción: Ejercicio de la posibilidad de hacer. Hecho acto y operación que implica desarrollar una

actividad.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar

incluso contra la permanencia de la organización.

Antecedente: Es un término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello

que antecede (que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar). Este término puede

utilizarse para hablar de una circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender

con mayor exactitud un hecho posterior.

Área Geográfica: Espacio en que se produce determinado fenómeno o que se distingue por

ciertos caracteres geográficos, botánico, zoológicos, económicos, etc.

Beneficiarios: [persona, cosa] Que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

Braille: Sistema de signos que emplean los ciegos para leer y escribir; se basa en una

correspondencia entre letras y caracteres formados por una serie de puntos en relieve distribuidos

en una superficie.

Campaña: Conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un período de tiempo

determinado y están encaminados a conseguir un fin.

Capacitación: Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

CONADI: Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad.

64

CONRED: Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres.

Control y seguimiento: Establece el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la

comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto establecidas en la

planificación del mismo.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

Croquis: Representación gráfica de un espacio que se hace a ojo y sin valerse de instrumentos

de precisión

Datos: Información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o

conocerlos.

Datos cualitativos: Estos datos son los relativos a las "cualidades", este tipo de información

relacionada con los adjetivos.

Datos cuantiados: Se refiere a números. Es todo aquello referente a determinada "cantidad". Por

ejemplo, altura, peso, etc.

Cuestionario: Lista de preguntas que se proponen con cualquier fin.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la

competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se

desarrollan positivamente, etc.

Diagnóstico: Es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual

de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la

eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución.

65

Discapacidad visual: La Discapacidad Visual es el término que engloba cualquier tipo de problema visual grave, ocasionado por patologías congénitas, accidentes de cualquier tipo o provocados por virus de diferentes orígenes. Este término globaliza las condiciones de ceguera total y deficiencia visual, en sus distintos grados de pérdida de la visión.

Ejecución: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

Entrevista: Mantener una conversación con una o varias personas acerca de ciertos extremos, para informar al público de sus respuestas. Tener una conversación con una o varias personas para un fin determinado.

Financiamiento: Acto de dotar de dinero una empresa, organización o individuo, por lo general para concretar proyectos o llevar a cabo actividades específicas.

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

MARN: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Metodología: Es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego:metà ("más allá"), odòs ("camino") y logos ("estudio"). El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia.

Misión: Es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.

Objetivo Específico: Son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia. Responden a la pregunta: ¿Qué va a lograr cada Estrategia? Deben cumplir los siguientes requisitos: ·Medibles, que permitan su seguimiento y evaluación.

Objetivo General: Es un enunciado que resume la idea central y finalidad de un trabajo

Observación: La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en

ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se

deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas

competitivas.

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

Plan de comunicación: El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas,

estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se

propone realizar una organización.

Presupuesto: Formar el cómputo de los gastos o ingresos, o de ambas cosas que resultan de un

negocio público o privado . 2. tr. Incluir una partida en el presupuesto del Estado o de una

corporación.

Público Objetivo: Se trata del público al que se dirigen las acciones de comunicación y/o al que

se quiere venderle un producto o servicio. Es importante tenerlo claramente definido e

identificado para aumentar las posibilidades de acierto en las acciones.

Recopilación: Colección de escritos diversos.

Recursos humanos: Los recursos humanos de una empresa (RRHH) o human resources (HR) en

inglés, es una función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que

organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u

organización con el fin de aumentar su productividad.

67

Ruta: Camino o dirección que se toma para un propósito.

Técnicas de investigación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis

Valores: Son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización.

Visión: Es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo. Muchas personas suelen confundir la visión con la misión de una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández, S. Fernández C. y Baptista L. (2008). Metodología de la Investigación. Tercera Edición, México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Hernández, S. Fernández C. y Baptista L. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México, D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, S. Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México, D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- J. Casas Anguitaa, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Campo. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 31(8), 527-38. Páginas.

E GRAFÍA

- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española (23.ª ed.). Consultado en: https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=acceder
- Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. (2007), La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf
- Deaguiar, M. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Recuperado de https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/
- **Figueroa M.** (2016). Codificación y Tabulación de datos. [Mensaje en un blog]. **Recuperado de**https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/05/codificacion-tabulacion/
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación. (trabajo de grado).

 Centro Universitario Santa Ana, Santa Ana, El Salvador._Recuperado de

 http://www.univsantana.com/sociologia/El Cuestionario.pdf
- Gestiopolis. (2007). Estudio de organización y métodos. Recuperados de https://www.gestiopolis.com/estudio-de-organizacion-y-metodos/
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2009). *Memoria de labores*. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/Multimedios/65.pdf
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2010). *Memoria de labores*. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/Multimedios/66.pdf
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2014). *Memoria de labores*. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/Multimedios/601.pdf

- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2017). *Memoria de labores*. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/Multimedios/10045.pdf
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2017). Plan Estratégico Institucional.

 Recuperado de http://www.marn.gob.gt/Multimedios/8367.pdf
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2018). Plan Operativo Anual. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/Multimedios/11572.pdf
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2019). Marn.gob.gt: Base Legal. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/paginas/Base_Legal
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2019). Marn.gob.gt: Dependencias. Recuperado de http://www.marn.gob.gt/paginas/Dependecia
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. (2019). Marn.gob.gt: Productos y Servicios.

 Recuperado de http://www.marn.gob.gt/paginas/Productos_y_Servicios
- Mosquera, V. (05 de marzo de 2015). *Muestreo no probabilístico por juicio*. Recuperado de https://prezi.com/ndgog6s0ra_g/muestreo-no-probabilistico-por-juicio/
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (1999). Manual de Legislación Ambiental en Guatemala. Recuperado de http://www.corteidh.or.cr/tablas/20491a.pdf

ANEXOS

Ficha de las entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación EPS de Licenciatura 2019



FIC	FICHA DE ENTREVISTAS								
No.	Nombre entrevistado	Dirección/Unidad	Fecha	Hora	Objetivos				
1	Gerardo Santos	Ventanillas	04/02/2019	8:15 a 8:25	Determinar qué medios de				
2	Rosario Bolaños	Ventanillas	04/02/2019	8:30 a 8:39	comunicación o canales				
3	Mariela España	Servicios Generales	04/02/2019	9:30 a 9:43	son los más adecuados para trasladar la información				
4	Hericson Paiz	Tesorería	04/02/2019	10:00 a 10:10	institucional.				
5	Isabella Mansilla	Archivo	04/02/2019	10:30 a 10:40	 Comprobar si los empleados, colaboradores y usuarios comprenden la base organización. Comprobar si al personal se le capacitado constantemente en situaciones de gestión de riesgos. 				

Tabla 12: Control de entrevistas, elaboración: Rosny Mazariegos.

Resultado de las entrevistas

La entrevista realizada sirvió para obtener información en cuanto a varios aspectos que sirvieron para cumplir con los objetivos del diagnóstico.

Análisis de la Entrevista

Durante el desarrollo de la pregunta No. 1 ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

El total de las personas entrevistadas coinciden en que la comunicación interna del MARN es buena, pero que puede mejorar sobre todo la que va dirigida al usuario.

En el desarrollo de la pregunta No. 2 ¿Considera que existen barreras de comunicación para el usuario/visitante del MARN?

El total de las personas entrevistadas coinciden en la existencia de barreras, indicando que el usuario constantemente se siente confundido y perdido, al extenderles la pregunta sobre, ¿Qué barreras ha detectado?; respondieron lo siguiente:

- Falta de identificación de áreas
- Falta de directorio
- Falta de señalización
- Difícil acceso para personas con discapacidad visual

En cuanto a la pregunta No. 3 ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN? Básicamente los entrevistados confirmaron que conocen la existencia de la Visión y Misión del MARN y que está dirigida al uso adecuado de los recursos naturales, al extender la pregunta sobre ¿Cómo la aprendieron?, expusieron que les sirvió de tarea, leyeron la memoria de labores y que lo encontraron en la página institucional, en su mayoría los entrevistados afirman que sería más fácil recordar estos datos si los vieran a diario.

En el desarrollo de la pregunta No. 4 ¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN?

El total de los entrevistados coinciden en que; conocen la existencia de los valores, pero no los recuerdan por completo al ampliar la pregunta; ¿Por qué motivo considera que no los conoce?, los entrevistados coinciden que, el quehacer diario, ocasiona que se encuentren centrados en las diferentes actividades que realizan, pero que se los tuvieran a la vista, sería más fácil poder aprenderlos o al menos recordar buena parte de ellos.

En cuanto a la pregunta No. 5 ¿Qué opina sobre las capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

La totalidad de entrevistados considera que son de suma importancia en todas las instituciones, al ampliar la pregunta, ¿Las ha recibido por parte del MARN y con qué frecuencia?, La respuesta del total de entrevistados fue no.

En el desarrollo de la pregunta No. 6 ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

El total de las personas entrevistadas coincide que las instalaciones necesitan rotularse debidamente, para mejorar la calidad de atención al usuario, algunos recomiendan lo siguiente:

- Directorio general
- Mapa de las instalaciones
- Señalizaciones varias
- Cuestionario

La encuesta realizada sirvió para obtener información en cuanto a varios aspectos que sirvieron para cumplir con los objetivos del presente diagnóstico, los resultados obtenidos indican que; a 17 usuarios que visitan el MARN, de los 20 encuestados, no les es fácil ubicar las diferentes áreas que existen dentro de las instalaciones del MARN, debido a la falta de información, señalización o rotulación de los lugares, 3 de ellos afirma que identifican las áreas a las que necesitan dirigirse, pero es debido a la constante visita que realizan, además los datos recabados mediante la encuesta indican que, el total de los encuestados no conocen la Misión, Valores del MARN, finalmente consideran que para mejorar la comunicación externa del MARN, es necesario identificar debidamente cada una de las áreas.

Tabulación de datos

Este proceso permitió concentrar la información recopilada para presentarla mediante datos estadísticos, atendiendo a que; "La tabulación es el proceso mediante el cual los datos

recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico." Rojas. (como se citó en Figueroa, 2016).

Mediante la encuesta realizada se obtuvieron los datos siguientes:

Visitantes encuestados = 20

- Edad 18 a 15 años = 5 encuestados de 24 a 30 años = 12 encuestados Más de 30 = 3 encuestados
- Género

Masculino = 10 encuestados Femenino = 10 encuestados

En la pregunta No. 1 ¿Visita de manera constante las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales?

• Semanalmente = 6 encuestados Una vez al mes = 6 encuestados Ocasionalmente en el año = 8 encuestados

En la pregunta No. 2 ¿Qué opina de la comunicación interna que maneja el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales?

• Excelente = 0 Bueno = 6 encuestados Debería mejorar = 12 encuestados Malo = 2 encuestados

En la pregunta No. 3 ¿Le es fácil ubicar las diferentes áreas dentro de las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, le causa inconvenientes esto?

• Si = 3 encuestados

¿Por qué?

Con las visitas continuas, han logrado aprender en lugar en donde se encuentran ubicadas las áreas que necesitan visitar, pero indican que sería excelente que todo se encuentre rotulado.

• No = 17 encuestados

¿Por qué?

- Porque no está señalizado = 7 encuestados
- Falta de información = 5 encuestados

• No saben cómo ubicar las áreas = 5 encuestados

En la pregunta No. 4 ¿Conoce la Visión, Misión y Valores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales?

• Si = 0 No = 20 encuestados

En la pregunta No. 5 ¿Qué considera que debería implementarse para mejorar la comunicación interna del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales?

Los encuestados consideran lo siguiente:

- Rotular áreas = 6 encuestados
- Colocar directorio = 5 encuestados
- Colocar señales para indicar rutas = 4 encuestados
- Mapa de ubicación = 4 encuestados
- Cartelera informativa = 1 encuestados

En la pregunta No. 6 ¿Considera que, en caso de emergencia, existe una buena señalización de rutas de evacuación?

• Si = 0 No = 20

Análisis de fotografías



Fotografía 1. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Entrada a las instalaciones del MARN

 Se encuentra identificado con Una valla



Fotografía 2. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Edificio en el que se encuentran ubicada varias Direcciones, Unidades y Departamentos, entre ellos; Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Cumplimiento Legal, etc.



Fotografía 3. Rosny Fuente Epecista Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 4. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Entrada al área de ventanillas de Gestión Ambiental, Recepción general, banco, entre otros. (Mínima señalización o rotulación de las áreas



Fotografía 5. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Pasillo que conduce al Vice Despacho de Recursos Naturales y Cambio Climático, entre otras Direcciones y Jefaturas.



Fotografía 6. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Pasillo que conduce a los servicios sanitarios.



Fotografía 7. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Pasillo que conduce a la enfermería del MARN

Áreas sin señalizar





IMPORTANTE: Esta entrevista tiene por objeto establecer la situación actual de comunicación organizacional externa dentro de las instalaciones del MARN, la información recabada será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación y es completamente con fines académicos, no le llevará más de 10 minutos

Entrevistado:	Dirección/Unidad	Fecha:	Hora:		
Gerardo Santos	Ventanillas	04/02/2019	8:15 a 8:25		

1. ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

Contamos con varios canales de comunicación, pero creo que podría mejorar si se incluyera información para el usuario.

2. ¿Considera que existen barreras de comunicación para el usuario/visitante del MARN?

Si, ya que el usuario frecuentemente se pierde, y no existe acceso adecuado para las personas con discapacidad.

¿Qué barreras ha detectado?

Las áreas no están identificadas de manera correcta y no existe directorio.

3. ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN?

Conozco sobre su existencia, pero no las recuerdo en este momento.

¿Por qué motivo considera que no las recuerda?

No es algo que tenga a la vista.

4. ¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN?

Trabajo en equipo, es el que recuerdo por el momento.

¿Cómo los aprendió?

Lo leí mientras revisaba la página institucional.

5. ¿Qué opina sobre las capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

Son importantes ya que vivimos en un país de riesgo sísmico y también son necesarias para los casos de emergencias internas, como por ejemplo un incendio.

¿Las ha recibido por parte del MARN y con qué frecuencia? No.

6. ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

Colocar señalizaciones varias, empezando por un directorio general.





IMPORTANTE: Esta entrevista tiene por objeto establecer la situación actual de comunicación organizacional externa dentro de las instalaciones del MARN, la información recabada será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación y es completamente con fines académicos, no le llevará más de 10 minutos

Entrevistado:	Dirección/Unidad	Fecha:	Hora:	
Rosario Bolaños	Ventanillas	04/02/2019	8:30 a 8:39	

1. ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

Es bastante buena, pero podría trabajarse en una mejora continua.

2. ¿Considera que existen barreras de comunicación para el usuario/visitante del MARN?

Si, porque he notado que el usuario, incluso las personas de las delegaciones departamentales no se ubica fácilmente, siento que es cuestión de identificación de área.

3. ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN?

Ambas son parte importante de la cultura organización de institución, considero que deberían estar a la vista del público.

¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN?

Lealtad y Trabajo en equipo, creo que son parte de ellos.

¿Cómo los aprendió?

Revisando la página institucional, los leí en alguna ocasión

4. ¿Qué opina sobre las capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

Es un tema importante que toda institución debería tomar en cuenta.

¿Las ha recibido por parte del MARN y con qué frecuencia?

No.

5. ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

De las primeras cosas que realizaría, es colocar rótulos e información sobre la institución en los lugares que los usuarios más visitan.





IMPORTANTE: Esta entrevista tiene por objeto establecer la situación actual de comunicación organizacional externa dentro de las instalaciones del MARN, la información recabada será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación y es completamente con fines académicos, no le llevará más de 10 minutos

Entrevistado:	Dirección/Unidad	Fecha:	Hora:	
Mariela España	Servicios Generales	04/02/2019	9:30 a 9:43	

1. ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

Creo que es buena pero podrían ser mejor, sobre todo enfocada al usuario.

2. ¿Considera que existen barreras de comunicación para el usuario/visitante del MARN?

Si, el usuario frecuentemente se siente confundido o perdido, pierde tiempo buscando y preguntando por los lugares que necesita visitar.

3. ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN?

No las recuerdo al detalle, pero son referentes a la conservación de los recursos naturales, que es el sentido del MARN.

¿Por qué motivo considera que no las recuerda?

Creo que es algo que no ve uno a diario, por ello es difícil recordarlas con exactitud.

4. ¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN?

Recuerdo algo sobre Trabajo en equipo.

¿Cómo los aprendió?

Los leí en una memoria de labores de la institución.

5. ¿Qué opina sobre las capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

Son muy necesarias, todos debemos estar capacitas para cualquier emergencia que se presente en la institución.

¿Las ha recibido por parte del MARN y con qué frecuencia? No.

6. ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

Me centraría en colocar señales, rótulos e información para que el usuario se sienta confundido.





IMPORTANTE: Esta entrevista tiene por objeto establecer la situación actual de comunicación organizacional externa dentro de las instalaciones del MARN, la información recabada será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación y es completamente con fines académicos, no le llevará más de 10 minutos

Entrevistado:	Dirección/Unidad	Fecha:	Hora:
Hericson Paiz	Tesorería	04/02/2019	10:00 a 10:10

1. ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

Contamos con varios canales de comunicación, pero creo que podría mejorar si se incluyera información para el usuario.

2. ¿Considera que existen barreras de comunicación para el usuario/visitante del MARN?

Si, la falta de rotulación o identificación de las áreas causa que el usuario se pierda constantemente, a las personas con discapacidad visual también se les complica este tema.

3. ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN?

Conozco sobre su existencia, pero no las recuerdo en este momento.

¿Por qué motivo considera que no las recuerda?

No es algo que tenga a la vista.

4. ¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN?

Por el momento recuerdo que uno de ellos es la integridad.

¿Cómo los aprendió?

Lo leí mientras revisaba la página institucional.

5. ¿Qué opina sobre las capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

Las capacitaciones en cualquier tema siempre serán muy importantes para mantener al personal activo, y sobre todo las de gestión de riesían faltar en ninguna empresa o institución.

¿Las ha recibido por parte del MARN y con qué frecuencia? No.

6. ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

La gente es muy visual, así que colocaría mapas de ubicación, y señalizaría cada área.





IMPORTANTE: Esta entrevista tiene por objeto establecer la situación actual de comunicación organizacional externa dentro de las instalaciones del MARN, la información recabada será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación y es completamente con fines académicos, no le llevará más de 10 minutos

Entrevistado:	Dirección/Unidad	Fecha:	Hora:
Isabella Mansilla	Ventanillas	04/02/2019	10:30 a 10:40

1. ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

Considera que es buena para los internos, pero hacia el usuario, considero que puede mejorarse.

2. ¿Considera que existen barreras de comunicación para el usuario/visitante del MARN?

Si, y creo que el principal problema es que las instalaciones se encuentran sin una adecuada identificación por eso la gente se pierde entre los pasillos.

¿Qué barreras ha detectado?

Falta de señalización.

3. ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN?

Pues tratan sobre el uso adecuado de los recursos naturales.

¿Cómo los aprendió?

Hace poco lo investigué para una tarea.

4. ¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN?

No recuerdo alguno en este momento, cuesta aprender algo cuando no lo ves a diario.

5. ¿Qué opina sobre las capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

Las capacitaciones en cualquier tema siempre serán muy importantes para mantener al personal activo, y sobre todo las de gestión de riesgos no deberían faltar en ninguna empresa o institución.

¿Las ha recibido por parte del MARN y con qué frecuencia? No.

6. ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

El usuario es el más afectado, creo que me centraría en mejorar la comunicación interna que se le transmite, con rótulos, señales, carteleras, etc.





IMPORTANTE: Esta entrevista tiene por objeto establecer la situación actual de comunicación organizacional externa dentro de las instalaciones del MARN, la información recabada será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación y es completamente con fines académicos, no le llevará más de 10 minutos

Entrevistado:	Dirección/Unidad	Fecha:	Hora:

1 ¿Qué opina sobre la comunicación interna del MARN?

¿Considera que existen barreras de 2 comunicación para el usuario/visitante del MARN? ¿Qué barreras ha detectado?

3 ¿Podría hablarme sobre la Visión y Misión del MARN? ¿Cómo la aprendió? ¿Por qué motivo considera que no la conoce o recuerda?

4

¿Cómo los aprendió?

¿Podría mencionar algunos de los valores del MARN? ¿Por qué motivo considera que no los

conoce o recuerda?

¿Qué opina sobre las

5 capacitaciones en temas sobre gestión de riesgos?

¿Las ha recibido por parte del MANR y con qué frecuencia?

6 ¿Si usted pudiera implementar acciones para mejorar la comunicación interna del MARN, que propondría?

GRACIAS POR SU TIEMPO





IMPORTANTE: La información recabada mediante esta encuesta, será utilizada para respaldar la elaboración de un diagnóstico de comunicación interna en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, tiene completamente fines académicos y no le llevará más de 5 minutos.

Instrucciones	s: Marque con una X, la re	espuesta que considera más	adecuada.
Edad:	18 a 25 años	25 a 30 años	Más de 30 años
Género:	Masculino	Femenino	
1 ¿Visita de	e manera constante las inst	talaciones del Ministerio de	Ambiente y Recursos Naturales?
Semanalm	iente	Una vez al mes	Ocasionalmente en el año
2 ¿Qué opin Naturales	1a de la comunicación inte ?	erna que maneja el Minister	rio de Ambiente y Recursos
Excelen	ite Buena	Debería mejorar	I I Mala I I
3 ¿Le es fác Recursos !	cil ubicar las diferentes áre Naturales, le causa inconv	eas dentro de las instalacion venientes esto?	nes del Ministerio de Ambiente y
	Si No	¿Por qué?	
4 ¿Conoce l	a Visión, Misión y Valore	s del Ministerio de Ambien	te y Recursos Naturales?
	Si No		
	sidera que debería implen nte y Recursos Naturales?		municación interna del Ministerio
6 ¿Consider	ra que en caso de emergen Si No	cia, existe una buena señali ¿Por qué?	ización de rutas de evacuación?
		Gracias por su tiempo	

Vaciado de datos



Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación EPS de Licenciatura 2019 Vaciado de datos



	Edad		Géner	ro	1. ¿Visita de mano constante las instaliciones de Ministerio de Ambie Recursos Naturalo	te las comunicación interna nes del maneja el Ministerio Ambiente y Recurso		maneja el Ministerio de Ambiente y Recursos		comunicación interna que maneja el Ministerio de Ambiente y Recursos		3. ¿Le es fácil ubicar las diferentes áreas dentro de las instalaciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, le causa inconvenientes esto?		de las instalaciones del Ministerio de Ambiente y		de las instalaciones del Ministerio de Ambiente y		de las instalaciones del Ministerio de Ambiente		de las instalaciones del Ministerio de Ambiente		de las instalaciones del Ministerio de Ambiente		de las instalaciones del Ministerio de Amb		de las instalaciones del Ministerio de Amb		4. ¿Conoce l Misión y Va Ministerio de y Recursos N	lores del Ambiente	5. ¿Qué considera que de implementarse para mejo comunicación interna c Ministerio de Ambient Recursos Naturales?	rar la lel e y	caso de er existe u señalizació:	lera que en nergencia, na buena n de rutas de ación?
					Semanalmente	6	Excelente	0			¿Por qué?			Rotular áreas	6																		
18 a añ		5	Masculino	10	Una vez al mes	6	Buena	6	Si	i 3	Con las visitas continuas, han logrado aprender en lugar en donde se encuentran ubicadas las áreas que necesitan visitar, pero indican que sería excelente que todo se encuentre rotulado.		0	Colocar directorio	5	Si	0																
							Debería mejorar	12			¿Por qué?			Colocar señales para indicar rutas	4																		
25 a añ		12					Deseria mejorar	12	No	1	No está señalizado			Mapa de ubicación	4	No	20																
Mas d		3	Femenino	10	Ocasionalmente en el año	8	Mala	2			Falta de información	No	20	Cartelera informativa	1																		
an	US				er ano						No saben cómo ubicar las áreas																						

Tabla 13: Vaciado de datos, elaboración: Rosny Mazariegos,

Desarrollo de entrevistas y encuestas a los empleados, colaboradores y usuarios del MARN



Fotografía 8. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía. 10 Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 12. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 9. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 11. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 13. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 14. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 15. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 16. Fuente Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Cotizaciones

Proyecciones Gama

PROYECCIONES GAMA

proyeccionesgama@gmail.com 5019-4454

Fecha: 09/04/2019

A: Rosny Mazariegos

COTIZACIÓN

Cantidad	Alto (medidas en pulgadas)	Ancho (medidas en pulgadas)	Acrílico	PVC
1	26	36	Q 450.00	Q 250.00
1	12	37	Q 275.00	Q 150.00
1	12	28	Q 275.00	Q 150.00
9	12	19	Q 230.00	Q 125.00
9	12	10	Q 125.00	Q 95.00
1	9	8	Q 120.00	Q 80.00
3	8	9	Q 120.00	Q 80.00
2	7	9	Q 120.00	Q 80.00
6	6 9		Q 120.00	Q 80.00
5	5	9	Q 120.00	Q 80.00
2	4	6	Q 95.00	Q 65.00
6	4	8	Q 95.00	Q 65.00
15	3	8	Q 95.00	Q 65.00
4	3	9	Q 95.00	Q 65.00
12	3	6	Q 90.00	Q 60.00
16	2	8	Q 90.00	Q 60.00
'	TOTAL		Q 2,515.00	Q 1,550.00

Ideas PyM



Fecha: 09/04/2019

Atención: Rosny Gabry Mazariegos Oríz

Asesor: JACKELINE GARCÍA

Tel: 4292-5262

Facturar a: Rosny Gabry Mazariegos Oríz

6565

Ciudad

Cotización #:

NIT: C/F

Cantidad	Descripción		Ancho	Alto	P/U	Total
70	PVC 3MM + ADHESIVO FULL COLOR ALTA R rotulos con 2 tornillos decorativos de 12*22 mm lateral	0.216	0.102	45.00	3150.00	
70	ACRILICO DE 3MM TRANSPARENTE CORTE rotulo con impresion directa a full color con 2 to decorativos de 12*22mm uno a cada lateral	0.216	0.102	55.00	3850.00	
16	PVC 3MM + ADHESIVO FULL COLOR ALTA R con 4 tornillos decorativos 12*22 mm uno en ca		0.216	0.152	75.00	1200.00
16	ACRILICO DE 3MM TRANSPARENTE CORTE con 4 tornillos decorativos 12*22 mm uno en ca		0.216	0.152	85.00	1360.00
Tiempo de	entrega: 4 días habiles despues de autorizado					
Vigencia de	e oferta: 30 días					
Garantia: N	IO APLICA					

FORMA DE PAGO: 60% de anticipo y 40% contra entrega. Banco G&T Continental cuenta monetaria 061-0001509-9. A nombre de: Ideas Publicidad y Mercadeo.

FIRMA DE APROBACION: F: Total: 9560.	FIRMA DE APROBACIÓN:	F:	Total	9560.0
--------------------------------------	----------------------	----	-------	--------

Allan Color



IMPRENTA Y LITOGRAFÍA ALLAN COLOR

9a. Avenida 6-32, Zona 3 Mixco, Guatemala Nit: 3665795-6

COTIZACIÓN

 CLIENTE:
 Rosny Gabry Mazariegos Ortíz
 Cotización No.:
 2019-122

 NIT:
 3400122-0
 Teléfono:
 4192-0704

 DIRECCIÓN:
 1a. Calle 10-32 Zona 4 de Mixco
 Fecha:
 01-Abr.-19

CANTIDAD		PRECIO UNITARIO	TOTAL	
4	Afiches tamaño Tabloide impresos a Full-Color en Cartón Chip	Q 25.00	Q100.00	
·				
Cien que	tzales exactos		Q100.00	

Exento de Impuestos Precios sujetos a cambios sin previo aviso

Reunión realizada con el Jefe de la Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Licenciado Carlos Morales, durante el proceso de elaboración del Plan de Comunicación

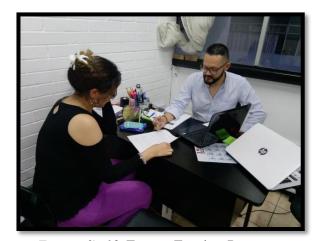


Fotografía 17. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 18. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Reunión con asesor de Proyecto, Licenciado Josué Andrada, en Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.



Fotografía 19. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 20. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.

Reunión sostenida con el Licenciado José Estrada del Departamento de Comunicación del Consejo Nacional para la Atención de personas con Discapacidad -CONADI-



Fotografía 21. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 22. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 23. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 24. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Fotografía 25. Fuente: Epecista Rosny Mazariegos. Guatemala, 2019.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación





Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a):

Rosny Gabry Mazariegos Ortíz

No. Carné y DPI:

2013 22489 CUI 1664 62497 0301

Jefe o Encargado (a):

Licenciado Carlos Morales, Jefe Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo

Institución o Empresa:

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Supervisor de EPSL:

Lic. Josue Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS					Total horas en la Semana	
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 17	Mayo	х	6	6	6	6	х	24 hrs.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	6	8	8	8	6	Х	36 hrs.
3	Del: 27 / Al: 31	Mayo	6	8	8	8	6	Х	36 hrs.
4	Del: 03 / Al: 07	Junio	6	8	8	8	6	х	36 hrs.
5	Del: 10 / Al: 14	Junio	6	8	8	8	6	Х	36 hrs.
6	Del: 18 / Al: 21	Junio	х	8	8	8	6	х	30 hrs.
7	Del: 24 / Al: 28	Junio	6	8	8	8	6	Х	36 hrs.
8	Del: 02 / Al: 05	Julio	х	8	8	8	6	х	30 hrs.
9	Del: 08 / Al: 12	Julio	6	6	6	6	X	X	24 hrs.
10	Del: 15 / Al: 16	Julio	6	6	х	Х	x	х	12 hrs.

TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS

300 hrs

Relaciones Públicas y Protocolo

Lic. Josue Andrade - Supervisor