

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



**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL ÁREA DE
PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA EMBAJADA DE LA REPÚBLICA
DE CHINA (TAIWÁN) EN GUATEMALA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ELIÚ YAHIR VIDES HURTARTE

CARNÉ 200318010

Previo a optar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes:

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

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 EPS Licenciatura:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josué Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Embajada de la República de China (Taiwan)
Guatemala, C. A.

Guatemala, 13 de Septiembre de 2019

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(a) epesista **"ELIÚ YAHIR VIDES HURTARTE"** con número de carné: **"200318010"** 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **13 de MAYO** al **12 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL ÁREA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN) EN GUATEMALA"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN)."**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del (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,



Lic. Hong Yuan Chang
Cónsul y Tercer Secretario





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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

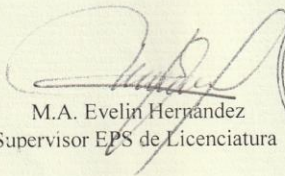
Estudiante
Eliú Yahir Vides Hurtarte
Carné: 200318010
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

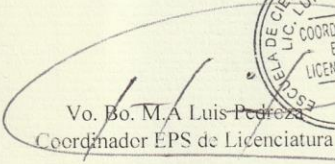
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título **“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL ÁREA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN) EN GUATEMALA”**. El citado trabajo llena los requisitos 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”


M.A. Evelin Hernández
Supervisor EPS de Licenciatura




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



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

www.comunicacion.usac.edu.gt

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12. Teléfono: (502) 2418-8920 Telefax: (502) 2418-8910

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios: Por darme la oportunidad de cumplir esta meta profesional y demostrarme que ha estado y estará conmigo en cada momento de mi vida. A ti mi amado Padre, mi sustentador que me fortaleces en los momentos de debilidad, gracias por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por tu gracia y favor sobre mi vida. Hoy alcanzo una meta gracias a ti porque “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”. (Filipenses 4:13).

A mi madre: Patricia Hurtarte, quien a pesar de las adversidades nunca dejo que me faltara nada, madre luchadora guiando mis pasos con ejemplo, esfuerzo, trabajo, con tus enseñanzas me mostraste que no hay nada más importante que la familia y lo mejor que me enseñaste es a buscar de Dios. Gracias por tu amor incondicional.

A mi esposa: Brenda Miranda, no encuentro las palabras para agradecerte el apoyo incondicional que me has dado, tu amor y fortaleza me han mantenido luchando, has sido mi apoyo en las buenas y en las malas, incluso cuando pensé que no lo lograría. Gracias mi amor por tu amor y acompañamiento, tú has sido uno de los pilares fundamentales que me motivan a superarme.

A mis hijos: Oscar y Esteban, ustedes son un regalo muy especial que Dios me ha dado, este logro no lo hubiera logrado sin ustedes y compartirlo con ustedes es algo que me alegra el corazón, su amor ha sido mi combustible, gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas, los amo.

A mis hermanos: Juan Carlos Wendy y Vinicio, quienes me han dado su apoyo y cariño, han sido parte de este recorrido con su ejemplo, gracias a cada uno.

A mis Padrinos: Aura Marina y Oscar Morales, gracias por ser parte de mi vida por sus consejos cariño y apoyo, sus palabras están en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: por ser la que ha formado mi vida profesional, mi alma mater, la mejor universidad de Guatemala donde he adquirido conocimientos que influyen positivamente en mi vida.

A Escuela de Ciencias de la Comunicación ECC: por prepararme con conocimientos para ser un profesional en el área de comunicación, especialmente al departamento de EPS de la ECC que estuvo conmigo paso a paso en la realización de este proyecto.

A la Embajada de la República de China (Taiwán): por abrirme las puertas y confiar en mi persona y creer en mi proyecto.

A mi Asesora: M.A. Evelin Hernández, Gracias por la orientación y por cada uno de los consejos que ayudaron al enriquecimiento de esta investigación en el proceso de mi EPS.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN).....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes	2
1.2.4. Departamentos	4
1.2.5. Misión	6
1.2.6. Visión.....	6
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	7
1.2.8. Público Objetivo	7
1.2.9. Organigrama	8
1.3. METODOLOGÍA	8
1.3.1. Descripción del Método.....	8
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	9
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	11
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	12
1.4.1. Resultados de la Observación	12
1.4.2. Fichas de Entrevistas.....	13
1.4.3. Resultados de Entrevista	14

1.4.4 Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre entrevistados.....	15
1.4.5. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	15
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	20
1.5.1. Fortalezas	20
1.5.2. Oportunidades	20
1.5.3. Debilidades	20
1.5.4. Amenazas	20

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	21
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	21
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	21
2.2.1. Objetivo General.....	21
2.2.2. Objetivos Específicos.....	22
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	22
2.4. MENSAJE	22
2.5. ESTRATEGIAS.....	23
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	26

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	31
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	31
3.1.1. Financiamiento.....	31
3.1.2. Presupuesto	31
3.1.3. Beneficiarios	32
3.1.4. Recursos Humanos.....	32
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	32
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	33
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	40

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	41
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	43
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	44
BIBLIOGRAFÍA	48
E GRAFÍA	49
ANEXOS	50

RESUMEN

Nombre de la Institución: EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN).

Nombre del Proyecto: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL ÁREA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN) EN GUATEMALA.

Objetivos del Proyecto:

General:

Elaborar un plan de comunicación que ayude al fortalecimiento de la comunicación interna y externa en el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán).

Específicos:

- Implementar estrategias de comunicación que coadyuven en fortalecer una interacción eficiente entre funcionarios y colaboradores.
- Crear mecanismos de comunicación externa que faciliten los procesos [informativos] entre funcionarios y público objetivo.
- Elaborar herramientas de apoyo que promuevan la imagen externa de la embajada.

Sinopsis del proyecto:

Con la elaboración del presente plan se consigue reforzar la comunicación interna entre funcionarios y colaboradores de la embajada. Se alcanza un mejor manejo de la comunicación externa con el público objetivo. Las distintas estrategias planteadas dieron como resultado una comunicación más efectiva, logrando de los colaboradores una mayor comprensión para responder con mayor eficiencia a la necesidad de agilizar procesos adjuntos, tal los casos de un manual de aplicación para el otorgamiento de becas y una guía de procedimientos en relaciones públicas.

INTRODUCCIÓN:

La Embajada de la República de China (Taiwán) es la entidad diplomática que representa al gobierno taiwanés en Guatemala. Además de promover las relaciones de índole diplomático, la embajada busca brindar apoyo para mejorar la situación de vida de la población guatemalteca más necesitada, y esta labor la hace por medio de ayuda bilateral enfocada primordialmente en la salud, educación, vivienda, infraestructura, entre otras.

Gracias a la cooperación que Taiwán brinda a Guatemala se le considera a este país como uno de los mayores socios bilaterales de nuestra nación, logrando mantenerse como cooperante activo. No obstante, a pesar de tener buen posicionamiento ante la población guatemalteca, la presencia de la entidad diplomática en materia comunicacional ha decaído en los últimos años.

Por tal motivo, se realizó un trabajo de investigación en el área de Protocolo y Relaciones Públicas de la Misión Diplomática que ayuda a analizar los canales de comunicación que son implementados en la embajada, y de los resultados obtenidos de este estudio se pueda partir para proponer e impulsar estrategias para el mejoramiento de sus procesos de comunicación internos y externos.

Partiendo de un diagnóstico se obtuvo información sobre los procesos de relaciones públicas, encontrando saturación y procesos ajenos del área, lo cual hace que exista una sobrecarga de funciones. Las barreras de comunicación encontradas durante el análisis, impedían muchas veces una comunicación clara entre colaboradores y público objetivo.

La aplicación de un plan de comunicación busca como fin primordial colaborar con la mejora de los procesos de comunicación e interacción con su público objetivo. Se espera también llevar a la agilización y comprensión del mensaje que se transmite, a fin de que este sea efectivo y correcto, y se use para ello vías alternas ya establecidas en enlace con estrategias sugeridas en sus procesos.

JUSTIFICACIÓN

La Embajada de la República de China (Taiwán) en Guatemala ha logrado ser una misión diplomática de las que mejor posicionamiento e identificación tiene en la población guatemalteca. Su presencia es notable, pero su manejo comunicacional ha disminuido en los últimos años. La distribución de funciones no ha permitido que la embajada implemente un departamento específico en relaciones públicas. Su área de prensa es paralela y no tienen interacción entre ambas.

Durante la investigación de campo, se pudo constatar que hay deficiencias en sus procesos, concluyendo que era necesaria la implementación de un plan comunicacional que aportará nuevas estrategias, para fortalecer la comunicación externa e interna de la institución.

El proyecto realizado para esta Sede Diplomática por medio del programa de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), evidencia carencias comunicacionales encontradas, y busca mejorar la interacción con sus públicos objetivos mediante acciones de comunicación que promuevan sus procesos e imagen institucional.

El área en estudio mostró carga laboral debido a que se tienen que realizar funciones que competen a otras áreas como política y educación.

Al poner en marcha este plan, se logra oxigenar el área, esto con el fin de que se empiece a realizar funciones de una forma adecuada y ágil. Se realiza con el fin primordial que los procesos que no tienen relación alguna con relaciones públicas, tal el caso de temas educativos, se agilicen y puedan realizarse en el menor tiempo posible y de la mejor manera sin afectar el tiempo de los funcionarios y colaboradores.

La viabilidad del plan se adecuó a las necesidades de la institución, funcionarios y colaboradores, ya que son acciones y estrategias prácticas que pueden ejecutarse sin perjudicar tareas y tiempos, y sin tener altos costos.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General:

Elaborar un diagnóstico de comunicación que ayude a crear estrategias de carácter comunicacional para mejorar el funcionamiento y la interacción de la institución con su público objetivo.

1.1.2 Objetivos Específicos:

- Analizar la comunicación interna y externa.
- Evaluar los procesos y canales de comunicación interna.

1.2. LA INSTITUCIÓN

EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN)

1.2.1. Ubicación Geográfica:

Las instalaciones de la Embajada de la República de China (Taiwán) en Guatemala, se encuentran en la 4ª Avenida “A” 13-25, zona 9, Ciudad Capital.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:

La Embajada de la República de China (Taiwán) trabaja proyectos que apoyan al desarrollo y beneficios de Guatemala, en tal sentido, la Misión Diplomática tiene alianzas estratégicas con fundaciones taiwanesas con operaciones dentro y fuera del país y residentes de la Colonia China en Guatemala.

Las fundaciones aliadas a la Embajada que colaboran con sus proyectos son:

- North American Taiwanese Medical Association (NATMA)
- Fundación Budista Tzu Chi
- Fundación ASUS
- Colonia China en Guatemala

1.2.3 Antecedentes o Historia

HISTORIA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN)

La República de China (Taiwán) tiene una población de 23,57 millones de habitantes y cuenta con un área geográfica de 36.197 kilómetros cuadrados. Su gobierno es Democrático Multipartidista, siendo su Jefe de Estado la Presidenta Tsai Ing-wen. Su capital es Taipéi, y el idioma oficial es el chino (mandarín); su unidad monetaria es el Nuevo dólar de Taiwán (NT\$ o TWD). (*Fuente: Esbozo de la República de China-Taiwán, 2012*).

La República de China fue fundada en el año 1912 en el territorio continental. En ese tiempo, Taiwán, una isla ubicada en el Estrecho de Taiwán, se encontraba bajo el dominio colonial japonés como resultado del Tratado de Shimonoseki de 1895, por el cual la corte Ching (Qing) cedió Taiwán a Japón. El Gobierno de la República de China comenzó a ejercer jurisdicción sobre Taiwán en 1945, después de que Japón se rindiera a finales de la Segunda Guerra Mundial. (*Fuente: Esbozo de la República de China-Taiwán, 2018-2019*).

El Gobierno de la República de China se trasladó a Taiwán en 1949, a raíz de la guerra civil que mantuvo contra el Partido Comunista Chino. Desde entonces, la República de China ha continuado ejerciendo la jurisdicción efectiva sobre la isla principal de Taiwán y un número de islas aledañas, lo que ha dejado a Taiwán y China Continental bajo el régimen de diferentes gobiernos. Las autoridades en Pekín nunca han ejercido soberanía sobre Taiwán u otras islas administradas por el Gobierno de la República de China (Taiwán).

La República de China (Taiwán) es un Estado soberano e independiente que mantiene su propia defensa nacional y maneja su propia política exterior. En la actualidad mantiene relaciones diplomáticas con 17 países. Su participación internacional lo lleva a ser miembro activo de 37 organizaciones intergubernamentales y sus órganos subsidiarios, incluyendo la Organización Mundial del Comercio, el Foro de Cooperación Económica de Asia y el Pacífico, y el Banco Asiático para el Desarrollo y el Banco Centroamericano de Integración Económica. *(Fuente: Esbozo de la República de China-Taiwán, 2018-2019).*

La estructura de su Gobierno se compone por la Presidencia y cinco ramas principales establecidas por su constitución a las que se les dan el nombre Yuanes. Los cinco Yuanes establecidos por el Gobierno de la República de China (Taiwán) son:

- Yuan Ejecutivo, el que formula e implementa las políticas públicas y ejerce el gobierno ejecutivo.
- Yuan Legislativo, el que revisa y aprueba leyes, realiza interpelaciones sobre asuntos de política, analiza las leyes relacionadas con el presupuesto y supervisa las operaciones de las agencias gubernamentales.
 - Yuan de Exámenes, el que administra el sistema del Servicio Civil.
 - Yuan Judicial, el que supervisa el sistema de cortes de la nación.
 - Yuan de Control, el que fiscaliza, imputa y censura a los funcionarios, y hace auditoría de las agencias gubernamentales.

La República de China (Taiwán) y su relación con Guatemala.

La Embajada de la República de China (Taiwán) ha mantenido presencia en Guatemala desde hace 84 años, no existen registros oficiales antes del año 1935, pero se conoce que antes de ese año la República de China y la República de Guatemala mantenían comunicación y relaciones entre sí.

En ese año, 1935, es la fecha conocida en que oficialmente se estableció un Consulado General de la República de China en Guatemala. Más tarde, en 1954, el Consulado General se

elevó al rango de Legación Diplomática, y a su vez, ésta se elevó a la categoría de Embajada en octubre de 1960.

En la actualidad su Embajador es el Señor John Chien-Chung Lai, quien presentó cartas credenciales ante el Gobierno de Guatemala el 09 de octubre de 2015. (https://www.taiwanembassy.org/gt_es/post/11.html).

1.2.4. Departamentos o dependencias

La Embajada de la República de China (Taiwán) se encuentra estructurada de la siguiente manera: Departamento de Cancillería, Departamento de Economía, Departamento de la Defensa y Departamento de Seguridad, siendo la Cancillería el departamento titular de la sede Diplomática.

La Cancillería realiza los enlaces bilaterales con el Gobierno de Guatemala, manteniendo una coordinación directa con el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala (MINEX). De este departamento se desglosan las áreas de: Asuntos Políticos, Sección Consular y Cooperación Internacional.

La Cancillería está integrada por funcionarios nacionales del país acreditante con los cargos siguientes: Embajador, Ministro Consejero/Encargado de Negocio *Ad interim*, Consejero, Consejero Adjunto, Primer Secretario, Segundo Secretario, Tercer Secretario. La Cancillería cuenta también con personal local, profesionales con diferentes grados académicos.

- El Embajador (quien es el representante personal de un Jefe de Estado): Es el Jefe de Misión. Es el diplomático designado por el Gobierno de la República de China (Taiwán) ante la República de Guatemala para representar de forma oficial al Gobierno taiwanés. Es el funcionario de más alto rango jerárquico en la Embajada, y también representa a la nación asiática ante funcionarios de Gobierno, Cuerpo Diplomático y Organismos Internacionales acreditados ante el gobierno de Guatemala.

- **Ministro Consejero/Encargado de Negocio *Ad interim*:** Es considerado como el segundo al mando de la Misión. Este funcionario representa a la Misión en ausencia del Embajador. Coordina temas políticos y de diferente índole, y enlaces bilaterales con funcionarios del Gobierno de Guatemala y distintas organizaciones internacionales. Entre sus funciones destaca la administración del área de Asuntos Políticos, abajo descrita.

Asuntos Políticos: Es el área encargada de realizar enlaces y estrategias siguiendo directrices estratégicas que manejan todo el proceso de información sobre temas políticos y de coyuntura nacional e internacional. Es en esta área donde se realiza el fortalecimiento bilateral entre el Gobierno de la República de China (Taiwán) y la República de Guatemala. También en esta área se analiza y retroalimenta sobre sucesos de trascendencia en la política interior y exterior de Guatemala. Cuenta con dos áreas paralelas dentro del departamento para los asuntos Jurídicos y los asuntos referentes al Protocolo y Relaciones Públicas.

Sección Consular: Esta dependencia se encargada de realizar procesos consulares, extiende visa a guatemaltecos, y realiza procesos de legalización y auténticas de documentación a personas nacionales de Taiwán, Guatemala y países que sostienen relaciones representación diplomáticas con Taiwán, así como brindar asistencia y protección a los compatriotas de la República de China (Taiwán) residentes en Guatemala.

Cooperación Internacional: Es un área que se dedica a efectuar análisis para la realización de mecanismos que ayuden a la cooperación económica (préstamos), humanitaria y técnica entre otras, con la República de Guatemala. Se dedica a estudiar la factibilidad de proyectos de gran impacto que beneficien en intercambios y oportunidades de desarrollo con Guatemala. En esta área se desglosan las secciones de Turismo y Prensa.

Departamento de Economía: Es el departamento que se encarga de estudiar la proyección económica con Guatemala. Desde acá se trabajan las inversiones económicas bilaterales, tratados comerciales y aperturas de negocios paralelas. Buscan abrir oportunidades de negocios, expansión y posicionamiento de empresas taiwanesas en Guatemala y viceversa. Su objetivo

general es atender los asuntos comerciales de ambos países y trabajar por estrechar y mantener los vínculos de cooperación y comercio.

Departamento de la Defensa: Este departamento trabaja todo lo concerniente a temas militares entre ambas naciones, es el enlace directo con el Ministerio de la Defensa de Guatemala, y vela para que se cumplan los compromisos, acuerdos e intercambios que tienen Guatemala y Taiwán en materia de defensa militar y seguridad transnacional.

Departamento de Seguridad: Es la oficina encargada de trabajar todos los procesos de seguridad interna y externa de la embajada, realizando análisis estratégicos en seguridad.

1.2.5. Misión

Promover activamente una diplomacia para la paz, creando asociaciones sostenibles con aliados diplomáticos, profundizando y ampliando los vínculos sustantivos en diversos campos con países que tienen valores similares para mantener la paz y la estabilidad regional.

1.2.6. Visión

Implementar políticas que mejoren la prosperidad de Taiwán y promuevan relaciones internacionales que fortalezcan el estatus internacional de la República de China, por medio de una política exterior con un espíritu de independencia e iniciativa sobre la base de los principios de igualdad y reciprocidad.

Fomentar la buena vecindad con otras naciones respetando los tratados y la Carta de las Naciones Unidas, con el fin de proteger los derechos e intereses de los ciudadanos taiwaneses y chinos que residen en el extranjero.

1.2.7. Objetivos Institucionales

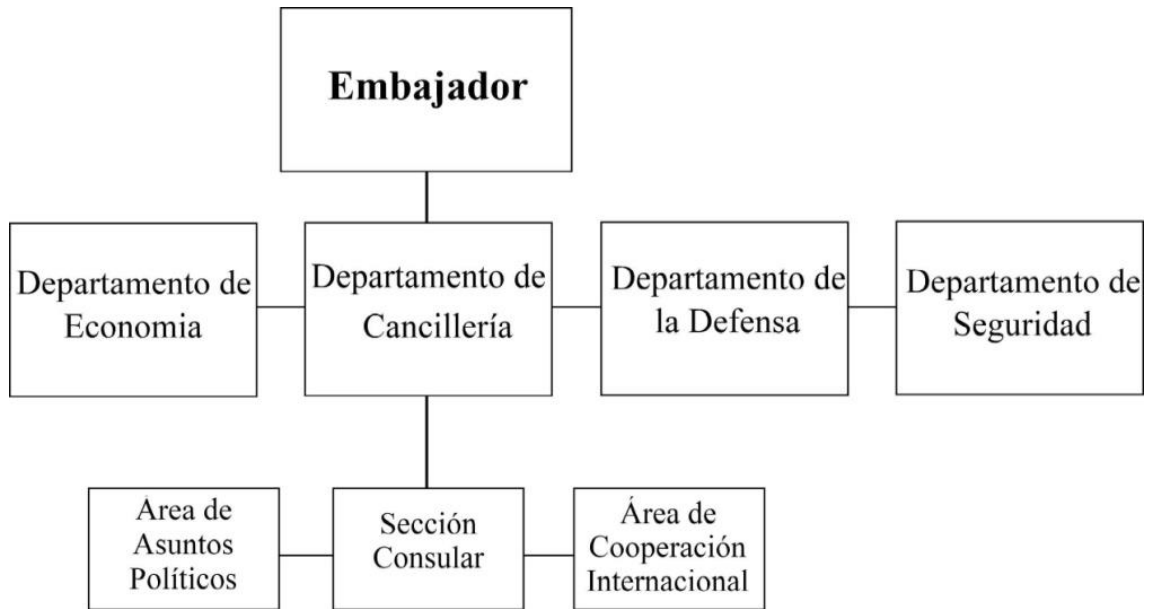
El Gobierno de la República de China (Taiwán) maneja objetivos específicos de país, los cuales son utilizados en todas sus representaciones diplomáticas siendo estos:

- Promover la cooperación internacional
- Promover la justicia internacional y garantizar la paz mundial
- Contribuir con la comunidad global a través de políticas de ayuda económica y humanitaria
- Fortalecer vínculos con la región y el mundo, para crear más oportunidades de negocios en el extranjero y promover su transformación y modernización económica

1.2.8. Público Objetivo

- Funcionarios del Gobierno de la República de Guatemala
- Integrantes del Cuerpo Diplomático acreditados en el país
- Sector empresarial guatemalteco
- Políticos o personalidades
- Comunidad taiwanesa radicada en Guatemala
- Ex becarios guatemaltecos que estudiaron en Taiwán
- Público en General

1.2.9. Organigrama



Fuente: Embajada

1.3. Metodología:

1.3.1. Descripción del Método

Para la realización de este diagnóstico se establece una metodología de forma mixta, que incluye un enfoque cualitativo al analizar múltiples realidades subjetivas con base en investigaciones basadas en textos institucionales, libros, revistas, periódicos y otras publicaciones en páginas web y redes sociales; y un enfoque cuantitativo por medio de una encuesta a trabajadores internos como base de datos estadísticos.

Para los autores, Bonilla y Rodríguez (1997) la describen como la metodología que se inspira en el positivismo, y que es un enfoque investigativo que plantea la unidad de la ciencia, es decir la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales.

Asimismo, Hernández (2014) considera que los planteamientos cuantitativos se derivan de la literatura y corresponden a una extensa gama de propósitos de investigación, como: describir

tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías.

Aunado a ello, Hernández (2014) dice que la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorarlos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

Por su parte, Monje (2011) considera que esta metodología plantea que la realidad social no es exterior al sujeto, que la examina, existiendo una relación estrecha entre el sujeto y el objeto de conocimiento.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Encuesta

Monje (2011) afirma que el método de la encuesta resulta adecuado para estudiar cualquier hecho o característica que las personas estén dispuestas a informar.

Por su parte, Nájera, Sian (2011) se refiere a ella como conjunto de preguntas normalizadas dirigida a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Muestra

Los autores, Fabregues, Meneses, Rodríguez, Paré (2016) consideran la muestra, como un subconjunto del número total de unidades definidas como población, en referencia a la cual estableceremos siempre nuestros resultados.

Se crea una encuesta con ocho preguntas enfocadas en el tema de relaciones públicas y comunicación organizacional existente dentro de la Embajada. Debido al limitado número de colaboradores en esta Sede Diplomática, se traslada a 10 personas guatemaltecas para tener un porcentaje de participación significativo dentro de nuestra muestra un porcentaje del 95 % de los empleados.

Observación

Observación este es el proceso que constituye el primer paso en una investigación o método científico, esta se puede realizar mediante un plan establecido y la habilidad que tenga la persona que realizará la investigación.

Observación Participativa

Para los autores, Taylor y Bogdan (1984) la consideran como la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el escenario social, ambiente o contexto.

Observación no participativa

El autor Díaz (2010) argumenta que, es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.

La Entrevista

La entrevista es utilizada con el fin específico de recolección de información de una persona hacia un objeto de estudio. Los autores, Fabregues, Meneses, Rodríguez, Paré (2016) la describen como una de las principales técnicas de la investigación.

Mientras que los autores Díaz, Torruco, Martínez, Varela (2013) argumentan que la entrevista se define como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”, siendo un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos (p162).

En la presente investigación se empleó la entrevista estructurada, la cual se basa en una serie de preguntas predeterminadas por medio de cuestionario, mismo que fue distribuido a tres miembros de la embajada para unificar criterios y puntos de vista.

Este tipo de entrevista sirvió para definir los conceptos y deficiencias que los colaboradores tienen en torno a la comunicación interna de la embajada, y con ello buscar mecanismos de apoyo que beneficien a esta sede diplomática.

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

No.	Actividades	TIEMPO DE DURACIÓN				
		14-18 De enero	21-25 De enero	28-31 De enero	01-11 De febrero	12 De febrero
1	Propedéutico fase diagnóstico					
2	Reuniones con funcionarios de la Embajada					
3	Canje de notas para realización de EPS					
4	Fase de observación y recopilación de datos					
5	Realización de entrevistas					
6	Realización de encuestas					
7	Análisis de entrevistas y encuestas					
8	Vaciado de encuestas y realización de gráficas					
9	Estructuración del informe diagnóstico					
10	Entrega del informe diagnóstico					

Fuente: Yahir Vides

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Resultados de la Observación:

La técnica de observación fue realizada en el área de Protocolo y Relaciones Públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán), se enfocó en observar los métodos de comunicación interna con funcionarios y colaboradores internos, así como la observación de sus métodos implementados en la comunicación externa con su público objetivo.

Para la realización de este diagnóstico, se obtuvo información directa por parte de funcionarios quienes expresaron su forma de aplicar sus procesos y a través de información interna como revistas, folletos, registros administrativos y observación directa tanto a funcionarios como colaboradores.

Se obtuvo importante información por medio de la observación de su sitio web: https://www.taiwanembassy.org/gt_es/index.html donde se extrajeron datos en torno a su fundación y datos de su Embajador.

A pesar de ser una institución internacional al iniciar el diagnóstico, se detecta que las áreas de trabajo cuentan con poco personal y exceso de labores donde el personal local no tiene el conocimiento adecuado para efectuar los procesos de comunicación.

Hay una sola colaboradora que ayuda en las áreas de prensa, educación, turismo, cultura, y relaciones públicas entre otras áreas. Esta persona no cuenta con estudios en comunicación y los métodos implementados son poco favorables para la institución o están desactualizados.

También se constató que el área de relaciones públicas se encarga de ver todo lo relacionado a becas universitarias para los guatemaltecos, pero por falta de manuales operativos o lineamientos específicos, muchas veces se les complica trasladar la información de sus programas de estudio a su público objetivo.

1.4.2. Ficha de entrevistas:

Entrevistados	<ul style="list-style-type: none"> • Inés Chou, Tercer Secretario de la Embajada • Tomás Li, Tercer Secretario de la Embajada • Verónica Gómez, Asistente de la Embajada
Epesista Entrevistador	EliúYahir Vides Hurtarte
Objetivo de la Entrevista	Conocer cómo son los procesos de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán), y detectar parte del FODA a base del análisis de las entrevistas.



**Entrevista con fines académicos realizada a colaboradores de la
Embajada de la República de China (Taiwán)**

1. **¿Cuántas áreas de trabajo están bajo su cargo?**
2. **¿Cómo mira usted los procesos de protocolo y Relaciones Públicas que se manejan en la Embajada?**
3. **¿La información que existe en este departamento facilita su trabajo?**
4. **¿Ha tenido dificultades al momento de relacionarse con parte de su público objetivo, en cuanto a temas referentes a los que se manejan en esta área?**
5. **¿Considera que falta personal dentro del departamento en el que usted está?**
6. **¿Qué métodos propondría para que la comunicación interpersonal sea más efectiva en la embajada?**

1.4.3. Resultados de la Entrevista:

La Embajada de la República de China (Taiwán) es una misión diplomática que maneja la comunicación institucional, en la aplicación de su protocolo y relaciones públicas hay diferencias en criterios de forma interna o no existen claras las directrices para la realización de sus procesos.

Surgieron interrogantes durante el proceso de observación, por lo que se manejó la entrevista enfocada en visualizar un panorama más amplio que nos revelara la forma de implementación de su proceso. Tres personas fueron entrevistadas, entre ellos 2 funcionarios y un asistente.

En la recolección de datos de las entrevistas podemos resaltar aspectos relevantes. De un departamento llamado Cancillería se desglosan diferentes áreas de trabajos, las cuales en su mayoría son manejadas por una sola persona. Esta sobrecarga complica la realización óptima en los procesos que se deben implementar en el área estudiada.

La primer funcionaria Inés Chou, tiene a su cargo la realización de temas en organización internacional, asuntos de ayuda humanitaria y protocolo y relaciones públicas; el funcionario Tomás Li se encarga de asuntos políticos, académicos, asuntos diarios y apoya en las relaciones públicas; la asistente de le Embajada Verónica Gómez, es una asistente general y no específica, ella colabora en las áreas de Prensa, Educación, Asuntos Generales Protocolo y Relaciones Públicas.

El protocolo y relaciones públicas es un área que no ha sido fortalecida y que no es tomada con seriedad por existir varias dependencias unificadas en un solo departamento. En la entrevista, los tres entrevistados concuerdan que la falta de personal es algo que les perjudica. Se llegó a la conclusión de que la elaboración de manuales de procedimientos son necesarios para mejorar su trabajo, la forma de relacionarse con el público objetivo muchas veces es interrumpida por barreras de comunicación como el idioma, y debida a la atención simultánea de múltiples áreas de interés, hay descuido en áreas como relaciones públicas y académica.

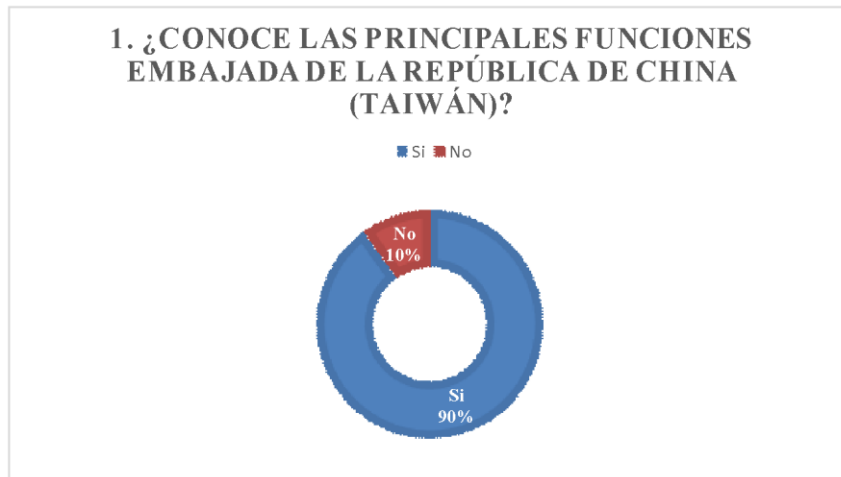
1.4.4. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

Entrevistados	Puntos de encuentro	Disensos
<ul style="list-style-type: none"> Inés Chou Tercer Secretario de la Embajada 	Mejorar sistemas de información con su público objetivo.	No tener claridad sobre el manejo del protocolo o las relaciones públicas.
<ul style="list-style-type: none"> Tomás Li Tercer Secretario de la Embajada 	Falta de información para ejercer el trabajo interno, ya que no hay documentos para realizar procesos.	Reforzar las redes sociales y medios digitales para trabajar desde ese punto las relaciones públicas.
<ul style="list-style-type: none"> Verónica Gómez Asistente de la Embajada 	Falta de personal en las áreas de trabajo.	Mejorar los procesos escritos para manejar los proyectos de apoyo o cooperación.
	Creación o aplicación de herramientas que ayuden a efectuar los procesos de una forma efectiva, como manuales o trifolios.	
	La diferencia cultural o de idioma perjudica la interacción entre funcionarios y público objetivo.	

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

La encuesta trasladada a colaboradores internos de la Embajada de la República de China (Taiwán), se enfoca en el conocimiento ellos en los procesos que realizan de en protocolo y relaciones públicas en esta sede diplomática. A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio de gráficas estadísticas.

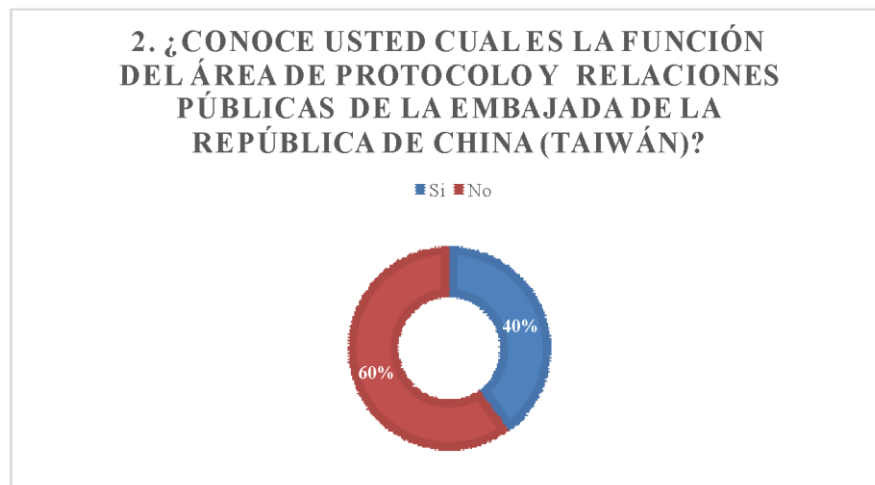
Gráfica 1



Fuente: Yahir Vides 2019

Se determinó que entre los colaboradores internos de la Embajada un 90% de ellos conoce las funciones de esta Misión Diplomática y un 10% de ellos no tiene claras las mismas.

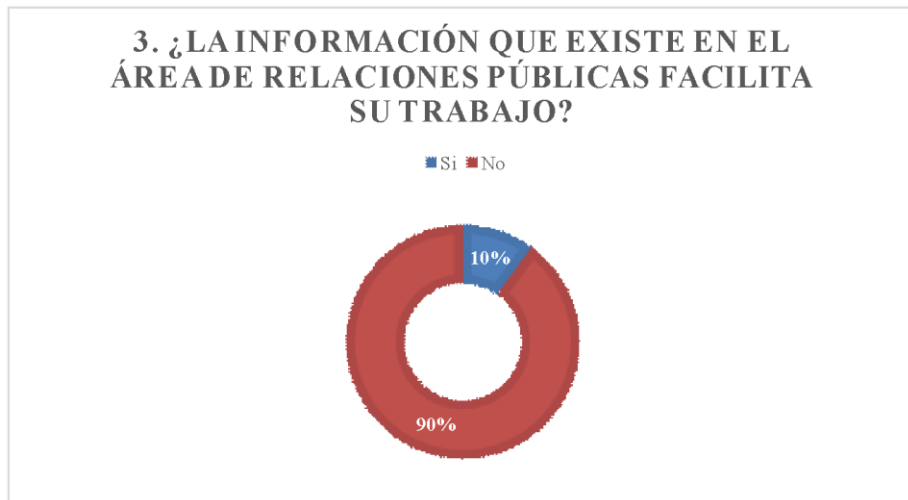
Gráfica 2



Fuente: Yahir Vides 2019

Se detectó que dentro de los colaboradores internos de la Embajada un 60% de ellos desconoce las funciones que realizan el área de protocolo y relaciones públicas en esta Misión Diplomática y un 40% de ellos si conoce sus funciones principales.

Gráfica 3



Fuente: Yahir Vides

Dentro de los colaboradores internos de la Embajada hay un 90% de ellos a los que no les facilita sus labores de información procedente del área de relaciones públicas en esta Misión Diplomática y en un 10% de ellos si facilita sus funciones.

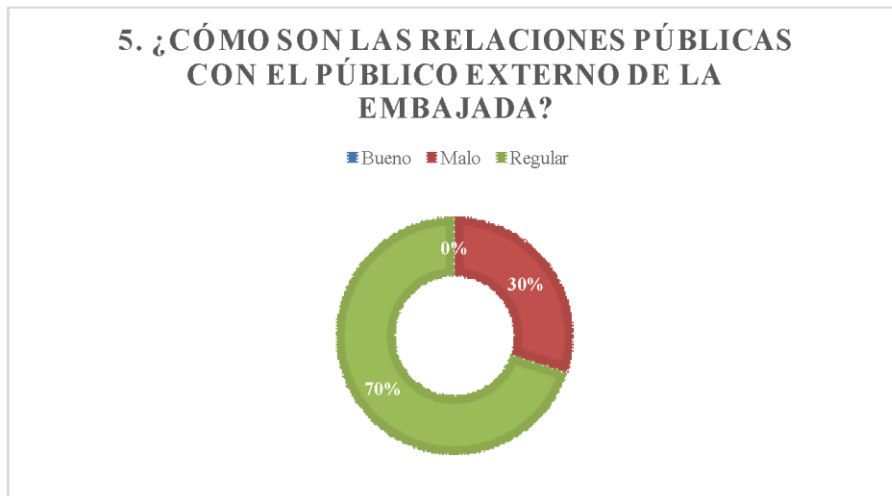
Gráfica 4



Fuente: Yahir Vides

Se detectó que los colaboradores internos de la Embajada coinciden en un 60% de ellos que la comunicación en su área de trabajo es regular; un 40% la consideran buena y ninguno manifestó que sea mala la comunicación existente.

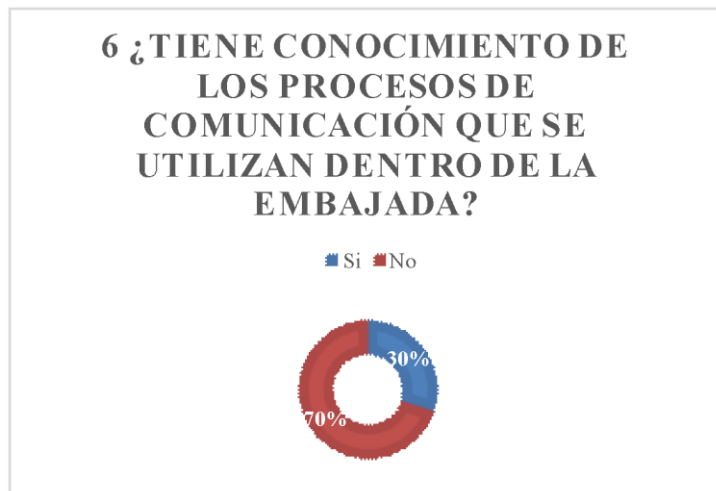
Gráfica 5



Fuente: Yahir Vides

Se detectó que los colaboradores internos de la Embajada coinciden en un 70% que hay deficiencia en las relaciones públicas en esta sede diplomática mientras un 30% la consideran mala, ninguno manifestó que sea buena.

Gráfica 6



Fuente: Yahir Vides

Se determinó que entre los colaboradores internos de la Embajada un 70% de ellos no conocen los procesos de comunicación que se utilizan en esta Misión Diplomática y solo un 30% de ellos si lo conocen.

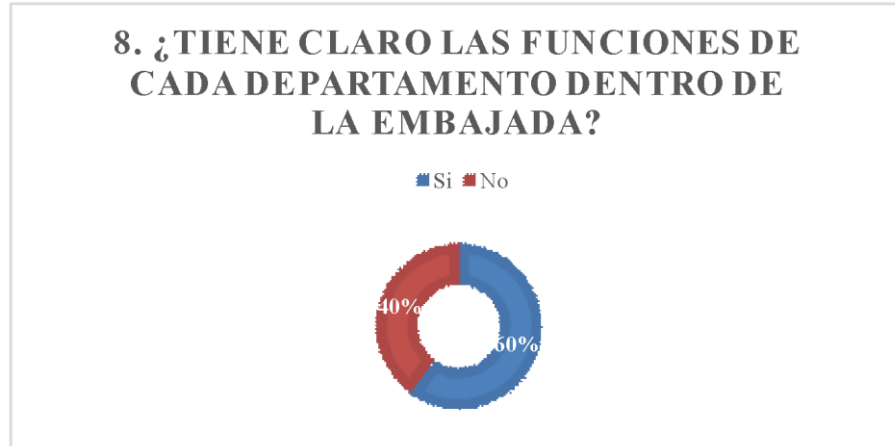
Gráfica 7



Fuente: Yahir Vides

Se determinó que entre los colaboradores internos de la Embajada un 50% de ellos dicen obtener la información necesaria para su trabajo mientras un 50% consideran no recibirla.

Gráfica 8



Fuente: Yahir Vides

Se determinó que entre los colaboradores internos de la Embajada un 60% de ellos conocen las de los departamentos dentro de la Embajada mientras que un 40% de ellos no tiene conocimiento de ellas.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN (FODA)

1.5.1 Fortalezas

- Cuenta con instalaciones adecuadas.
- Existe armonía, trabajo en equipo, deseo de aprendizaje y superación entre sus colaboradores.
- Los funcionarios mantienen un canal abierto para sugerencias con su personal guatemalteco.
- Posicionamiento de la institución a nivel nacional.

1.5.2 Oportunidades

- Incrementar la interacción con su público interno y externo.
- Incrementar las capacitaciones para los puestos de trabajo.
- Incrementar la efectividad comunicacional dentro de la institución.

1.5.3 Debilidades

- Poco personal operativo.
- Falta de estrategias de comunicación.
- No poseer estrategias que faciliten el trabajo de los colaboradores.
- Diferencia cultural y de idioma entorpece los procesos de comunicación.
- Recarga laboral en las áreas de trabajo.

1.5.4 Amenazas

- Poco interés en actualización en algunas áreas de trabajo.
- Falta de claridad sobre los procesos de relaciones públicas.
- Darles poco interés a los procesos comunicacionales por atender otras áreas.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Desde el área de protocolo y relaciones públicas establecida en la Embajada de la República de China (Taiwán), se encargan de implementar normas protocolarias durante visitas oficiales o actividades públicas y privadas de la embajada, también se encargan de interactuar con su público objetivo de una forma directa y de atención.

El área ha sufrido cambios que han afectado su estructura. Anteriormente, existía un departamento llamado Oficina del Consejero de Prensa donde se canalizaban todos los procesos de comunicación, prensa, actividades protocolarias y de relaciones públicas. En el año 2011 se cierra la oficina y se dividen los procesos, quedando prensa y relaciones públicas independientes una de otra.

Desde su creación o división de las áreas, la Sede Diplomática no ha contado con la participación de estudiantes del EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a pesar que han llegado estudiantes de Comunicación de otras universidades no han querido implementar proyectos, diagnósticos o informes de estudio que ayuden al mejoramiento de sus procesos comunicacionales.

La disolución de la oficina, el poco personal en el área y la falta de estudios comunicacionales hacen que los procesos de comunicación sean defectuosos con su público externo.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

➤ Fortalecer la comunicación interna y externa del área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán).

2.2.2. Objetivos Específicos

- Renovar mecanismos de comunicación interna para una mejor interacción entre funcionarios y colaboradores.
- Reforzar mecanismos de comunicación externa para facilitar la comunicación entre funcionarios y público objetivo.
- Elaborar herramientas de comunicación para los colaboradores dentro de la embajada.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Público Interno.

El presente trabajo se enfoca específicamente en funcionarios y colaboradores de la Embajada de la República de China (Taiwán), quienes tienen interacción directa en el área de protocolo y relaciones públicas siendo hombres y mujeres entre las edades de 25 a 45 años.

Público Externo.

Entre su público externo se encuentran hombres y mujeres entre las edades de 18 a 70 años, quienes tienen interacción con la embajada de forma directa e indirecta.

2.4. MENSAJE

“Taiwán te cambia la vida”, esta frase muestra la amplitud de apoyo que se tiene al buscar a la República de China (Taiwán), lo podemos describir de la siguiente forma:

Taiwán= Nación asiática de desarrollo humano y tecnológico. Te Cambia la vida= abre un sinfín de oportunidades en torno a sus contribuciones con sus aliados.

2.5. ESTRATEGIAS

➤ Implementación de procesos de comunicación internos para el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán).

Propuesta 1 Estrategia 1	Creación de una guía de procedimientos en el área de protocolo y relaciones públicas
Ejes Estratégicos de la propuesta No.1 Estrategia 1	<p>Elaborar una guía de procedimientos en los cuales incluya:</p> <ul style="list-style-type: none">• Información relacionada con los procesos de protocolo y relaciones públicas que se debe implementar en la embajada.• Detallar sobre los tiempos de anticipación con los que deben manejarse los eventos protocolarios y de relaciones públicas.• Dentro de la guía se sugerirá la asignación de personal específicamente para asistir en los actos protocolarios, para lo cual se recomiendan dos personas, un hombre y una mujer con previo conocimiento del tema a desarrollar.• También se recomendarán mecanismos de comunicación interna como grupos de WhatsApp, correos electrónicos, Facebook, distintas redes sociales, banner y pantallas de información para dar a conocer las distintas actividades a realizar en una forma calendarizada• Sugerencias para brindar capacitación constante al personal interno en cuanto a relaciones humanas para mantener un ambiente cordial de convivencia laboral.

➤ Creación de mecanismos de comunicación organizacional para facilitar los procesos de interacción con su público objetivo.

Propuesta 1 Estrategia 2	Creación de formatos de respuesta y aplicación de estrategias que ayuden a la interacción entre funcionarios y su público objetivo
Ejes Estratégicos de la propuesta No.1 Estrategia 2	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de documentos de apoyo para dar respuestas a solicitudes de cooperación que realiza el público objetivo, así como la creación de formularios para la recepción de dichas solicitudes.

Propuesta 2 Estrategia 2	Diseño de manual para la aplicación a los programas de becas de estudio en la República de China (Taiwán).
Ejes Estratégicos de la propuesta No.2 Estrategia 2	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de aplicación de becas paso a paso en los cuales incluya: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación del tiempo de preparación para las aplicaciones, fechas de aplicaciones y plazos para reunir papelería, toda información recopilada según su orden de importancia. • El manual detallará una breve explicación de los programas de becas de estudio disponibles en la Embajada. • En dicho manual se detallará una guía de requisitos y formas de aplicación paso a paso, detallando los documentos que deben presentar y procesos legales que deben realizar en ellos.

➤ Fortalecimiento de imagen institucional.


Propuesta 1 Estrategia 3	Elaboración de material impreso (banner) para mejor posicionamiento de imagen de la institución
Ejes Estratégicos de la propuesta No.1 Estrategia 3	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de 2 banners referentes a la República de China (Taiwán) que ayuden a visibilizar la imagen institucional en eventos o actividades públicas que se realicen por parte de la Embajada. • Material Impreso: 1 manta publicitaria Medidas: 0.60 mts x 1.60mts Mensaje: Taiwán te cambia la vida Ubicación: recepción de Embajada y eventos públicos. • 1 manta publicitaria Medidas: 0.60 mts x 1.60mts Mensaje: Becas Taiwán Ubicación: recepción de Embajada y eventos públicos o feria de becas.

Propuesta 2 Estrategia 3	Elaboración de material audiovisual (video) para mejorar posicionamiento de los programas de beca.
Ejes Estratégicos de la propuesta No.2 Estrategia 3	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un video informativo promocionando los programas de becas. • Video promocional de becas Mensaje: por que vale la pena estudiar en Taiwán Tiempo estimado: 01:00 minuto Ubicación: Red social Facebook, eventos de la Embajada, talleres y capacitaciones de becas.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción de la estrategia 1

- Elaborar una guía o manual de procedimientos de Relaciones Públicas en formato digital pdf, para su aplicación de forma interna a la institución.

ACCIÓN 1	
A qué estrategia responde la acción	Implementar procesos de comunicación internos para el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán).
Problema	Inexistencia de manual de procedimientos en el área.
Producto	Creación de una guía o manual de procedimientos en el área de Protocolo y Relaciones Públicas en formato PDF.
Objetivo comunicacional	Reforzar mecanismos de comunicación interna para una mejor interacción entre funcionarios y colaboradores.
Público Objetivo	Interno, funcionarios y colaboradores que tienen intervención en el área de protocolo y relaciones públicas.
Medio de difusión	Formato digital PDF, distribución interna para colaboradores y funcionarios.
<p>Contenido de la Guía</p> <p>Explicación sobre los procesos de protocolo y relaciones públicas que se debe implementar en la embajada.</p> <p>Manejo de tiempos en eventos protocolarios y de relaciones públicas.</p> <p>Sugerencias para actos protocolarios</p> <p>Mecanismos de comunicación interna para potencializar las relaciones públicas.</p>	 <p>Boceto de portada de manual de relaciones públicas de presentado por Epesista Yahir Vides</p>

Acciones de la estrategia 2.

➤ Implementación de formatos de respuesta que ayuden a la interacción entre funcionarios y su público objetivo. Esto servirá de apoyo para dar respuestas (bosquejo de cartas) a solicitudes de cooperación que realiza el público objetivo, así como la creación de formularios para la recepción de dichas solicitudes.


ACCIÓN 1	
A qué estrategia responde la acción	Creación de mecanismos de comunicación organizacional para facilitar los procesos de interacción con su público objetivo.
Problema	El área de estudio tiene bajo su cargo la atención al público objetivo, la recepción de solicitudes de donaciones, y el seguimiento a las mismas. Actualmente no cuenta con formato establecido para recepción de documentos y cartas de respuesta.
Producto	Bosquejo de carta en formato digital para que pueda ser utilizado en dar respuesta a las solicitudes de apoyo que llegan a esta sede Diplomática. Este formato permite rellenar los datos de respuesta para ser impresa o enviada en forma digital.
Objetivo comunicacional	Reforzar mecanismos de comunicación externa para facilitar la comunicación entre funcionarios y público objetivo.
Público Objetivo	Público externo comprendido entre los 18 a 70 años.
Medio de difusión	Formato digital PDF, distribución interna para colaboradores y funcionarios.

EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN)
FORMULARIO DE SOLICITUD DE DONACIÓN / COOPERACIÓN

Solicitante			
Fecha de Solicitud			
Firma Solicitante			
Detalle de solicitud			
Institución, persona, ONG u organismo que representa			
INFORMACIÓN PERSONAL			
No. de Identificación DNI		Número de celular	
Para notificaciones contactarlo al correo electrónico			
QUIEN RECIBE LA SOLICITUD			
Nombre del colaborador			
Área de trabajo			
Fecha		Número de referencia asignado al documento	
Sello			

Bosquejo de propuesta de documento para recepción de documentos por Epesista Yahir Vides.

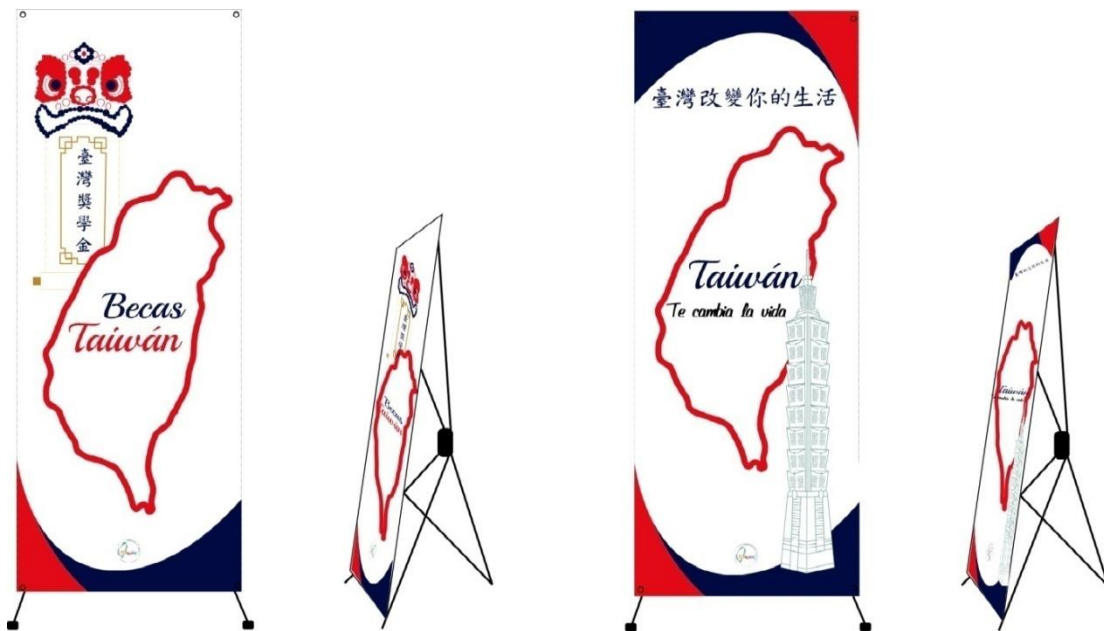
➤ Diseño de un manual para la aplicación de becas de estudio.

ACCIÓN 2	
A qué estrategia responde la acción	Creación de mecanismos de comunicación organizacional para facilitar los procesos de interacción con su público objetivo.
Problema	El área de estudio mantiene a su cargo la interacción y el manejo de las aplicaciones de becas de estudio, esto conlleva desatención al área. No se cuenta con material que describa los pasos de aplicación.
Producto	Diseño de manual para la aplicación a los programas de becas de estudio en la República de China (Taiwán).
Objetivo comunicacional	Reforzar mecanismos de comunicación externa para facilitar la comunicación entre funcionarios y público objetivo.
Público Objetivo	Externo entre las edades de 18 a 30 años.
Medio de difusión	Manual impreso, distribuido a los interesados a la aplicación de becas y 1 copia en formato pdf para el uso de colaboradores y funcionarios.
<p>Contenido del manual</p> <p>Breve explicación de los programas de becas de estudio disponibles en la Embajada (MOFA / ICDF).</p> <p>Requisitos de aplicación para cada programa de estudios.</p> <p>Cómo realizar la aplicación.</p> <p>Guía de documentos que se deben presentar para la aplicación.</p>	 <p>Boceto de portada de manual de aplicación de becas de estudio presentado por Epesista Yahir Vides.</p>

Acciones de la estrategia 3.

- Elaboración de material impreso (banners) para mejor posicionamiento de imagen del área y de la institución.

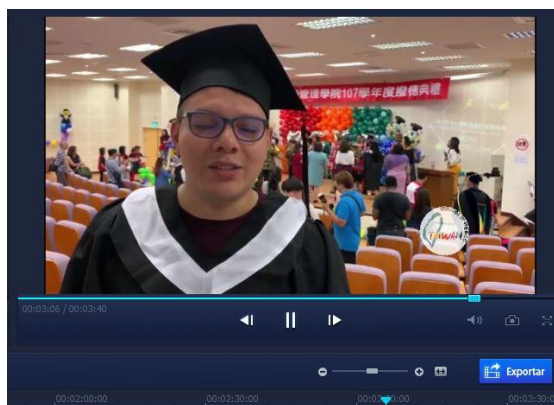
ACCIÓN 1	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de imagen institucional
Problema	Falta de material visual informativo en la institución sobre las aplicaciones de becas.
Producto	2 banners con base tipo araña de 1.60 x 0.60
Objetivo comunicacional	Elaborar herramientas de comunicación para los colaboradores dentro de la embajada.
Público Objetivo	Externo entre las edades de 18 a 30 años.
Medio de difusión	2 banners con base tipo araña de 1.60 x 0.60 para ser colocados en el ingreso de la institución o durante actividades públicas.



Boceto de banners presentado por Epesista Yahir Vides.

- Elaboración de material audiovisual para mejor posicionamiento de imagen del área y de la institución.

ACCIÓN 2	
A qué estrategia responde la acción	Fortalecimiento de imagen institucional.
Problema	Falta de material visual informativo en la institución sobre las aplicaciones de becas.
Producto	Video informativo de 1.00 minuto de duración.
Objetivo comunicacional	Elaborar herramientas de comunicación para los colaboradores dentro de la embajada.
Público Objetivo	Externo entre las edades de 18 a 30 años.
Medio de difusión	Publicación por medio de su red social facebook.



Boceto de material audiovisual presentado por Epesista Yahir Vides.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN) EN GUATEMALA.

3.1.1 Financiamiento

Parte de los materiales y recursos tecnológicos utilizados para la realización de este proyecto fueron proporcionados por la Embajada, con la excepción del diseño de guía en relaciones públicas, diseño del manual para aplicación de becas, impresión de banners y edición de video.

3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Producto comunicacional	Precio unitario	Total	Financiamiento
1	Diseño de manual de relaciones públicas.	Q1,500.00	Q1,500.00	Epesista
1	Diseño de manual para aplicación de becas.	Q1,500.00	Q1,500.00	Epesista
2	Diagramación de manual y guía.	Q500.00	Q1,000.00	Epesista
2	Impresión de banners 1.60x60.	Q210.00	Q420.00	Epesista
1	Audiovisual de 3.30 minutos.	Q4,424.00	Q4,424.00	Epesista
100	Impresión de folletos full color	Q21.65	Q2,165.00	Embajada
1	Asesoría Comunicacional	Q2,500.00	Q2,500.00	Epesista
Total			Q13,509.00	

3.1.3 Beneficiarios

Directos: Funcionarios de la Embajada de la República de China (Taiwán) y colaboradores guatemaltecos.

Indirectos: Jóvenes guatemaltecos aspirantes a becas de estudio en Taiwán y público en general que realiza gestiones en la Embajada.

3.1.4 Recursos Humanos

Puesto	Actividad
Cónsul y Encargado de Personal	Aceptación para la realización del EPS en la Embajada de la República de China (Taiwán).
Segunda Secretaria y encargada del área de Protocolo y Relaciones Públicas	Aceptación para la realización del EPS en el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán). Apoyo para conocer las funciones del área. Apoyo para la realización de las propuestas presentadas en el plan de comunicación.
Tercer Secretario y encargado Educativo	Apoyo para conocer las funciones del área. Apoyo para la realización de la propuesta del manual de aplicación a becas.
Asistente del área	Apoyo para conocer las funciones del área.
Colaboradores de la Embajada	Apoyo con el llenado de encuestas
Epesista Yahir Vides	Encargado de planificar, gestionar y ejecutar el proyecto de EPS

3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

El plan de comunicación se ejecutó en las instalaciones de la República de China (Taiwán) ubicada en 4ª Av. "A" 13-25, Zona 9, Guatemala, ciudad capital

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

➤ Primera Estrategia desarrollada:

Implementación de procesos de comunicación internos para el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán).

Objetivo comunicacional

Reforzar mecanismos de comunicación interna para una mejor interacción entre funcionarios y colaboradores.

Descripción:

Durante el proceso de análisis en el área, se constató que las relaciones públicas con el público objetivo por parte de los funcionarios, eran tomadas como una interacción propia utilizada en servicio o atención al cliente.

Viendo esta necesidad se crea una guía que muestra algunos procesos de relaciones públicas para ser utilizadas acorde a la embajada. Esta guía fue entregada directamente a la funcionaria a cargo de dicha área.

Acciones desarrolladas:

➤ Elaborar una guía de procedimientos de Relaciones Públicas en formato digital pdf, para su aplicación de forma interna a la institución.



Atribución de los asistentes de relaciones públicas.

Los asistentes en relaciones públicas son los encargados de dar apoyo logístico y administrativo en las labores que se realicen en el área. Entre las principales atribuciones se encuentran las siguientes:

1. Diseñar el arte final de la información que se proporciona a todas las personas y organizaciones en relación con el trabajo desarrollado por la Embajada.
2. Diseñar y elaborar invitaciones, diplomas, mantas publicitarias, convocatorias, boletines, comunicaciones, publicaciones y documentación dirigida a medios de comunicación, entidades, organizaciones internacionales y dependencias del Estado.
3. Diseñar y publicar las políticas y acciones de la embajada a través de estrategias de comunicación.
4. Elaborar documentos informativos, institucionales, y/o promocionales relacionados con las actividades de la Embajada.
5. Asistir y apoyar a los funcionarios en asuntos relacionados con las relaciones públicas.
6. Llevar el archivo y control fotográfico de la Embajada.
7. Diseñar el formato y diagramar los boletines informativos mensuales

Guía de relaciones públicas y parte de su contenido elaborado por Epesista Yahir Vides.

Segunda Estrategia desarrollada

Creación de mecanismos de comunicación organizacional para facilitar los procesos de interacción con su público objetivo.

Objetivo comunicacional

Reforzar mecanismos de comunicación externa para facilitar la comunicación entre funcionarios y público objetivo.

Descripción:

La atención al público es parte de las asignaciones que realizan desde el área de protocolo y relaciones públicas, se atiende a los visitantes que llegan con el objetivo de entregar alguna solicitud de proyecto o apoyo, antes de iniciar el proyecto no se contaba con algún formato que ayudará a dar seguimientos a estas solicitudes evitando una comunicación ágil.

Se implementó un formato de recepción de documentos, donde se detallan los datos de los visitantes y se deja un registro con folio en las solicitudes para que se les dar atención de una forma más eficaz. Este será entregado en la recepción evitando que los funcionarios deban utilizar tiempo en cuestiones de rutina.

Se crea un manual de aplicación de becas para agilizar los procesos en el área, el cual, será ser utilizado en formato digital PDF en redes sociales y algunas copias impresas que serán distribuidas a los interesados en los programas. El material será implementado a partir del mes de octubre de 2019, fecha que inicia el proceso informativo para los interesados en optar a uno de los programas de estudio.

Acciones desarrolladas:

➤ Implementación de formatos de respuesta que ayuden a la interacción entre funcionarios y su público objetivo. Esto servirá de apoyo para dar respuestas (bosquejo de cartas) a solicitudes de cooperación que realiza el público objetivo, así como la creación de formularios para la recepción de dichas solicitudes.

Formato de recepción de solicitudes

EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHINA (TAIWÁN)	
FORMULARIO DE SOLICITUD DE DONACIÓN / COOPERACIÓN	
Solicitante	
Fecha de Solicitud	
Firma Solicitante	
Detalle de solicitud	
Institución, persona, ONG u organismo que representa	
INFORMACIÓN PERSONAL	
No. de identificación DPI	Número de celular
Para notificaciones contactarlo al correo electrónico	
QUIEN RECIBE LA SOLICITUD	
Nombre del colaborador	
Área de trabajo	
Fecha	Número de referencia asignado al documento
Sello	

➤ Diseño de un manual para la aplicación de becas de estudio.


 Embajada de la República de China (Taiwán)
 4.a Avenida "A" 13-25, zona 9, ciudad de Guatemala
 Teléfono (502) 2322-0168
www.taiwanembassy.org/gt



Portada y contraportada del manual de becas de estudio realizado para la Embajada.

Programas de Becas en estudio Superior auspiciadas por el Gobierno de la República de China (Taiwán)



Con el propósito de fomentar la amistad bilateral e impulsar el intercambio educativo con Guatemala, el Gobierno de la República de China (Taiwán) ofrece becas para estudios para guatemaltecos en Licenciaturas, Maestrías y Doctorados impartidos en universidades de la República de China (Taiwán).

Las becas están integradas en dos programas; -BECAS MOFA TAIWAN- auspiciado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de China (Taiwán) y –BECAS Taiwán ICDF- auspiciado por International Cooperation and Development Fund.

Cada año se coordina con Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de la República de Guatemala –SEGEPLAN– para que en conjunto se realice la recepción de expedientes y el proceso de preselección de candidatos.

Los interesados consultan en el portal de SEGEPLAN los requisitos que solicita cada universidad, los detalles de las carreras, los programas de estudio y la fecha límite para la entrega de expedientes.

La selección final de los becarios es realizada por el comité de selección de cada universidad y la decisión final se comunica a los candidatos seleccionados por medio de la Embajada.



Como realizar el proceso de aplicación

- Al recolectar todos los requisitos se debe presentar 3 expedientes a SEGEPLAN, uno original y dos copias (el expediente original solo deberá incluir los formularios con firma el postulante a mano, CV, ensayos, exámenes medicos y cartas de recomendación no deberan incluir título y notas originales del postulante solamente copias a color).

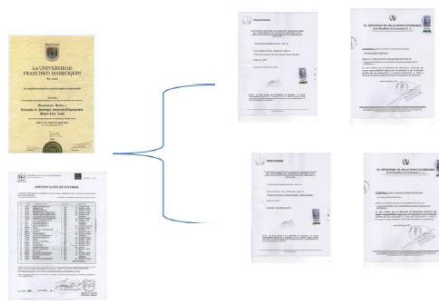


- Posterior a la entrega de los expedientes se programa una entrevista con los postulantes.

Los resultados de los ganadores se anunciaran la última semana de junio o primer semana de julio.

Requisitos

- Tener la nacionalidad guatemalteca
- No tener padres de nacionalidad taiwanesa
- Presentar Título y notas legalizados con los pasos de ley de Guatemala



Páginas del manual de aplicación de becas de estudio

Tercera estrategia

- Fortalecimiento de imagen institucional.

Objetivo comunicacional

Elaborar herramientas de comunicación para los colaboradores dentro de la embajada.

Descripción:

Para fortalecer la imagen institucional se implementa el uso de banners para que sean utilizados en la embajada, en eventos y en actos de becas o aplicaciones a las mismas. Se crean dos banners elaborados con elementos significativos del país, tales como: los colores azul, rojo y blanco, que son colores de su bandera nacional. El contorno del mapa de la isla, el edificio Taipéi 101 que es muy significativo para el comercio y turismo taiwanés, así como un elemento cultural que es el león chino.

Estos banners inician a ser utilizados en la ceremonia del acto de entrega de becas a mediados del mes de agosto, el lugar fue el Ministerio de Educación.

Se crea la promoción Taiwán te cambia la vida, por medio de un audiovisual de 3.30 minutos, de duración que promueve el país y los programas de becas. Este audiovisual se implemente por medio de Facebook de la Embajada a partir del mes de septiembre.

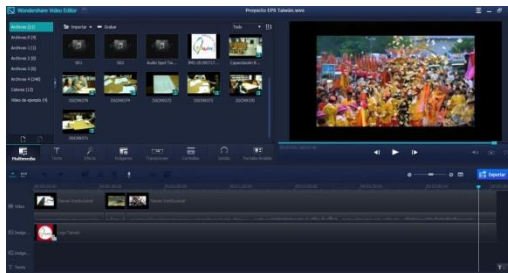
Acciones desarrolladas:

- Elaboración de material impreso (banners) para mejor posicionamiento de imagen del área y de la institución.

- Elaboración de material audiovisual para mejor posicionamiento de imagen del área y de la institución.



Momento de la revisión de banners y manual de becas al ser entregados al funcionario Tomas Li.



El material audiovisual narra el recorrido cultural de Taiwán, mostrando las maravillas del país y sus ciudadanos, también muestra las oportunidades profesionales que se pueden tener al aplicar a becas en su sistema educativo. Durante el transcurso se ven 2 perspectivas de guatemaltecos que viajarán a estudiar, al inicio de la carrera y al final cuando se logran su graduación.

Este producto posicional al país y al programa de becas que se ofrecen en Guatemala con el eslogan “Taiwán te cambia la vida”.

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MAYO					JUNIO					JULIO			
Reunión de planificación con funcionarios de la Embajada para iniciar con la aplicación del proyecto.	█													
Diseño y diagramación de formato PDF sobre relaciones públicas.		█	█	█										
Creación e implementación de formatos (borradores) en digital.				█										
Planificación y recolección de datos para la creación de un manual de aplicación de becas.					█									
Diseño y diagramación del manual de aplicación de becas.					█	█	█	█						
Diseño de material visual informativo en la institución sobre las aplicaciones de becas.									█					
Elaboración e impresión de material visual informativo en la institución sobre las aplicaciones de becas.										█				
Impresión del manual de aplicación de becas.											█			
Planificación y recolección de datos para la realización de material audiovisual informativo sobre las aplicaciones de becas.												█		
Entrega de material elaborado durante el ejercicio de EPS a funcionarios de la Embajada.													█	

Fuente: Yahir Vides

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos (Participación)	Indicadores cualitativos (Comentarios u opiniones)
<p>Implementar procesos de comunicación internos para el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán).</p> <p>Objetivo de la Estrategia: Proporcionar a la institución herramientas como un manual de procedimientos en relaciones públicas para un mejor manejo de las mismas.</p>	<p>Creación de un manual en formato digital para los funcionarios y colaboradores del área que sea utilizado dentro del equipo laboral.</p>	<p>Se crea el material por no tener claridad sobre el manejo adecuado de los procesos de relaciones públicas.</p>
<p>Creación de mecanismos de comunicación organizacional para facilitar los procesos de interacción con su público objetivo.</p> <p>Objetivo de la Estrategia: Agilizar los procesos externos en el área para puedan ser resueltos en el menor tiempo posible.</p>	<p>Se concreta la realización de formatos o borradores de recepción, respuesta y seguimientos de forma electrónica así como un manual paso a paso, para la aplicación de becas para una mejor interacción con su público objetivo.</p>	<p>La necesidad de mejorar los procesos para manejar los proyectos de apoyo o cooperación y falta de guías para ejercer el trabajo interno.</p>
<p>Fortalecimiento de imagen institucional.</p> <p>Objetivo de la Estrategia: Fortalecer su imagen institucional para tener un mejor posicionamiento ante su público objetivo.</p>	<p>Se busca levantar la imagen institucional de la embajada por medio de la creación de un video y unas mantas para ser utilizadas en sus eventos.</p>	<p>Con esto se mejoran los sistemas de información con su público objetivo.</p>

Fuente: Yahir Vides

CONCLUSIONES

- Se elaboró un plan de comunicación que busca fortalecer la comunicación interna y externa en el área de protocolo y relaciones públicas de la Embajada de la República de China (Taiwán) y que ayude a agilizar los procesos comunicacionales de esta sede diplomática.
- Las distintas estrategias planteadas dieron como resultado una comunicación más efectiva y con mayor comprensión para los colaboradores en sus procedimientos en relaciones públicas.
- La creación de un manual de aplicación a becas ayudó a despejar un poco la carga laboral en el área de protocolo y relaciones públicas, debido a que ya no es necesario dedicarle mucho tiempo para explicar el proyecto de becas porque el manual lo detalla paso a paso.
- Al inicio de la investigación más de la mitad de los colaboradores internos de la Embajada desconocían las funciones que realiza el área de protocolo y relaciones públicas.
- El protocolo y las relaciones públicas es un tema que en los últimos años no había sido fortalecido por funcionarios de la Embajada.
- Al ser creado el material digital se inicia con una mejor interacción con el público objetivo externo. Se logra una mejor comprensión e interacción entre funcionarios y las personas que visitan la sede diplomática.
- Se llegó a la conclusión por parte de miembros de la embajada que la elaboración de manuales de procedimientos son necesarios para mejorar su trabajo por las barreras de comunicación existentes.

RECOMENDACIONES

- La embajada de la República de China (Taiwán) debería realizar capacitaciones sobre protocolo y relaciones públicas con su personal operativo, para que puedan desenvolverse mejor al momento de atender las necesidades de su público objetivo.

- Realizar reuniones periódicas con los encargados de relaciones públicas y asistente del área, con el fin de evitar mala comunicación en los procesos de comunicación que realizan y mantener siempre la unión y trabajo en equipo.

- Dar continuidad a la creación de material comunicacional, para reforzar su imagen institucional con materiales publicitarios o promocionales, audiovisuales, banners, o audios promocionales que sean utilizadas en redes sociales o de forma impresa para ser colocado en eventos o en la sede de la embajada.

- Elaborar documentos informativos como boletines, afiches, revistas, periódicos que incluya información relacionada a las actividades de la Embajada o propia de la República de China (Taiwán), material que podría ser distribuido de forma digital por redes sociales, correos electrónicos o de forma impresa para ser entregado personalmente a su público objetivo.

- Se debería buscar la unificación del área de Relaciones Públicas y Prensa y crear un departamento de comunicación que realice funciones puramente comunicacionales.

- El área de protocolo y relaciones públicas de esta sede diplomática no debería tener entre sus funciones proyectos como becas de estudio,

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1. -Ad Interim:** Interino o provisional. Es utilizado para indicar que una persona ocupa provisionalmente un puesto.

- 2. -Auténtica:** Legalizar o autorizar una firma o documento, derecho de dar fe, de la verdad de un hecho, dar fe de la verdad de un hecho.

- 3.-Bilateral:** Es aquello que pertenece o se refiere a un par de partes o aspectos de una misma cosa. Es un vínculo o relación bilateral que surgen entre dos naciones o entidades. También se le conoce como acuerdo que se genera entre las partes involucradas obligaciones de carácter recíproco.

- 4.-Bosquejo:** Idea, concepto o un plan elaborado. Obra que hace un artista o un escritor a modo de ensayo para su realización definitiva.

- 5.-Budista:** Es una religión no teísta que representa una filosofía, un método de entrenamiento espiritual y un sistema psicológico.

- 6.-Cancillería:** Dependencia de las embajadas, legaciones y consulados donde se autorizan, registran y archivan los documentos públicos. Centro diplomático desde el que se dirige a política exterior de un estado.

- 7.-Coadyuvar:** Contribuir o ayudar a la consecución de una cosa o ayudar a cooperar en la consecución de una cosa

- 8.-Comunicacional:** Perteneciente o relativo a la comunicación, acción y efecto de comunicar.

- 9.-Comunista:** Persona o estado que posee una ideología política así como también un sistema de organización social que implica la desaparición de las clases sociales, la

planificación económica y comunitaria, la abolición de la propiedad privada sobre llamados medios de producción.

10.-Consulado: Es la representación de la administración pública de una nación en otra diferente.

11.-Diplomático: Se aplica a la persona que interviene en los negocios de estado internacionales.

12.-Directrices: Son normas o instrucciones que se tiene en cuenta para realizar alguna cosa. Las directrices sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto.

13.-Esbozo: Es un artículo muy corto o sin acabar. El esbozo típico no proporcionará toda la información necesaria.

14.- Estrecho: Es un accidente geográfico (Natural o artificial) caracterizado por un paso o canal de agua que se encuentra rodeado entre dos porciones de tierra y que comunica dos lagos o mares.

15.- Funcionario: Persona que tiene un empleo o cargo público o que desempeña una función pública.

16.-Interacción: Es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

17.-Isla: Es un área de tierra que está rodeada de agua por todos sus costados. Las islas pueden localizarse en mares, ríos, lagos o lagunas, teniendo tamaños y formatos muy diversos.

18.-Jurisdicción: Territorio perteneciente a un país, región, provincia o término municipal. También se le conoce como una función soberana del Estado, que se desarrolla a través de

todos esos actos de autoridad encaminados a solucionar un litigio mediante la aplicación de una ley general al caso concreto controvertido.

19.-Legación: Cargo diplomático que da un gobierno a un individuo para que le represente cerca de otro gobierno extranjero, ya sea como embajador plenipotenciario o encargado de negocios.

20.- Mandarín: El más importante de los dialectos chinos, lengua oficial de China.

21.-Multipartidista: Sistema que se fundamenta en la actividad política de más de un partido, destinada a llegar al gobierno del país.

22.-Protocolo: Es la descripción de las normas de comportamiento a seguir, pero las normas que describe pueden contener pautas netamente diferenciadas, aplicables a personas, instituciones y/o países según el caso.

23.-Reforzar: Reparar, restaurar, recomponer o fortalecer lo que parece ruina, menoscabo o detrimento.

24.-Saturación: Este verbo, en su sentido más amplio, se vincula a completar, saciar o atiborrar algo.

25.-Soberanía: Dignidad de la persona o institución que ejerce la autoridad suprema de una nación.

26.-Taipéi: Capital de la República de China (Taiwán).

27.-Tratado: Convenio establecido entre diferentes regiones geográficas, ya sean países con diferentes Estados o provincias de un mismo país.

28.-Viabilidad: Viabilidad es la cualidad de viable, que tiene probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características.

29.-Yuan: El gobierno de Taiwán tiene cinco ramas conocida cada una como Yuan, estas están bajo la autoridad del presidente. Las ramas son Yuan ejecutivo, legislativo, judicial, de examen y de control.

BIBLIOGRAFÍA

- Esbozo de Taiwán, Publicado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de China (Taiwán) 2018-2019, 1ra Ed. D14 2018
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, María del Pilar, Metodología de la Investigación, 3ª Ed. México, McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2014.
- Bonilla Castro, Elsy y Rodríguez She, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales, 3ª Ed. Santa Fe Bogotá, Ediciones Uniandes, 1997. PP
- Taylor S.J. y Bogdan, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación, 2ª Ed. Buenos Aires, Editorial Paidós, 1994.
- Revistas institucionales de la República de China (Taiwán) volumen 1-6
- Nájera Sian, Elva Noemí (2011). “Comunicación organizacional en los municipios: Amatitlán, Palencia y San José Pínula entre los pobladores y autoridades municipales”. (Tesis de Pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sergi Fàbregues, Julio Meneses, David Rodríguez-Gómez, Marie-Hélène Paré. Técnicas de investigación social y educativa, Primera Edición, Cataluña, España, Editorial UOC, (2016).
- Juárez Ruiz, Edgar Josué (2016). “Estrategia de comunicación para fortalecer la información interna en el Contact Center de Comunicaciones Celulares S.A.”. (Informe de Ejercicio Profesional Supervisado EPS). Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Henríquez, Leonardo. Cartilla Diplomática. 1ª Ed. México. Ediciones Andrea. (1960)

E GRAFÍA

Página web de la Embajada de la República de China (Taiwán). (2017). Antecedentes. Recuperado de https://www.taiwanembassy.org/gt_es/post/11.html

Página web Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-. (2016). Guía sobre el Perfil Ejecutivo de la República de China (Taiwán). Recuperado de <https://www.segeplan.gob.gt/nportal/index.php/biblioteca-documental/tematica/publicaciones-cooperacion-internacional/file/530-china-taiwan>

Díaz Sanjuán, L. (2011). La observación. Edición electrónica. Recuperado en <http://www.psicologia.unam.mx/>

Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, Varela Ruiz, Margarita. (2013). Metodología de investigación en educación médica. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Monje Álvarez, Carlos Arturo. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa (guía didáctica). Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>


<https://amp.protocolo.org/internacional/america/asistentes-para-relaciones-publicas.html>

<https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>

ANEXOS

Guía sobre conceptos de relaciones públicas elaborado por Epesista Yahir Vides consta de ocho páginas, una portada y contraportada con los datos de la Embajada.





Quiénes deben integrar un departamento o área de relaciones públicas


Encargado de Relaciones públicas

El encargado de relaciones públicas es la persona que planifica, desarrolla e implementa, estrategias de comunicación y de promoción. También realiza escritos informativos sobre actividades y eventos propios de la institución. Tiene entre sus obligaciones el contacto directo con los medios de comunicación en representación de la Embajada.

El relacionista público debe tener cuidado al manejar la percepción de su público, con el objetivo de conservar o mejorar la imagen y confiabilidad de la institución. Debe mantener siempre la accesibilidad y profesionalismo, asimismo, monitorear la cobertura de los medios y saber utilizar distintos canales de comunicación para promoverse.

Entre las funciones principales podemos encontrar las siguientes:

- Planificar, implementar y manejar las estrategias de relaciones públicas.
- Realizar monitoreo de noticias para medir la cobertura que se le da a la embajada con el fin de determinar la percepción de los medios de comunicación y público objetivo.



- Gestionar una comunicación cordial con funcionarios del gobierno central de Guatemala, entidades estatales, medios de comunicación, actores de la sociedad civil y público en general.
- Planificar estrategias y campañas de comunicación.
- Mantener y actualizar los portales de comunicación internos y externos, páginas web, redes sociales e incluyendo comunicados y boletines.
- Reunirse con colaboradores internos y externos, para coordinar los distintos aspectos de las campañas y actividades de la Embajada.
- Asistir en la preparación y distribución de materiales vinculados a las relaciones públicas, incluyendo comunicados de prensa, folletos, afiches, campañas publicitarias e informes.
- Organizar entrevistas y conferencias de prensa.
- Mantener una buena relación con periodistas para lograr cobertura en eventos y conferencias.
- Proporcionar una respuesta a cualquier consulta o pregunta de manera escrita u oral.



Atribución de los asistentes de relaciones públicas

Los asistentes de las relaciones públicas son los encargados de dar apoyo logístico y administrativo en las labores que se realicen en el área. Entre las principales atribuciones se encuentran las siguientes:

1. Brindar apoyo administrativo y logístico al encargado de relaciones públicas, deben complementarse como un equipo de trabajo y no de forma individual.
2. elaborar la información que se proporciona a todas las personas y organizaciones con el trabajo desarrollado por la embajada.
3. Diseñar y elaborar invitaciones, diplomas, mantas publicitarias, convocatorias, boletines, comunicaciones, publicaciones y documentación dirigida a medios de comunicación, entidades, organizaciones internacionales y dependencias del Estado.
4. Diseñar y publicar las políticas y acciones de la embajada a través de estrategias de comunicación.
5. Elaborar documentos informativos, institucionales, y/o relacionados con las actividades de la embajada.
6. Asistir y brindar apoyo a los funcionarios en asuntos relacionados con las relaciones públicas.



7. Llevar un archivo y control fotográfico de las actividades de la embajada.
8. Elaborar boletines informativos mensuales.
9. Convocar a periodistas de los diferentes medios de comunicación para que den cobertura a las actividades de la embajada.
10. Manejar la base de datos de los medios de comunicación.
11. Redactar discursos y organizar entrevistas.
12. Manejar adecuadamente las redes sociales dando fluidez e interacción a las mismas.
13. Realizar monitoreo de noticias para medir la cobertura que se le da a la embajada con el fin de determinar la percepción de los medios de comunicación y público objetivo.



Procesos a realizar en el área.

Organización y desarrollo de eventos:

En cuanto a la organización de los eventos se debe visualizar lo siguiente:


1. Hacer un mapa de logístico o de ubicaciones del lugar donde se desarrollara el evento.
2. Elaborar un listado del equipo que se deberá utilizar durante la actividad (equipo de audio, micrófonos, bocinas, banderas, cámaras fotográficas, artículos promocionales etc.).
3. Convocar a los medios de comunicación con 5 días de antelación.
4. Preparar kits de prensa.
5. Manejar la información para la preparación de la convocatoria, comunicado y nota de prensa que se entregará a los periodistas.
6. Realizar los programas de las actividades, convocatorias o actos públicos que se realizarán.
7. Hacer pruebas de sonido, toma de fotografías y ensayos previos a la actividad.




8. Proporcionar el acceso con el funcionario titular de la actividad y los medios que deseen entrevistarlos.
9. Dar atención de forma cordial y profesional a los periodistas que cubran la actividad.
10. Asignar áreas para la prensa y lugares exclusivos para las fotografías.
11. Posterior a la actividad realizar un monitoreo de medios para medir la cobertura alcanzada.
12. Preparar un plan emergente por cualquier eventualidad que pueda suceder.

Recomendaciones:

- ❖ Mantener la calma en todo momento.
- ❖ Debe aprender a trabajar con grupos diversos de personas tanto de la Embajada como instituciones alternas con las que se realice algún evento.
- ❖ En situaciones conflictivas tener un acercamiento efectivo, calmado, cortés y discreto.
- ❖ Ser capaz de redactar comunicados de prensa y de hacer presentaciones incluso de último momento.
- ❖ Tener confianza al momento de dirigirse al público de manera clara para difundir el mensaje deseado.



- ❖ Mantener siempre en orden la organización del evento.
- ❖ Identificar problemas y resolver inconvenientes de manera oportuna utilizando el buen juicio y el pensamiento crítico.
- ❖ Responsable y discreto al momento de manejar información confidencial y sensible.
- ❖ Ser proactivo y responsable, prestando siempre atención a cualquier detalles.
- ❖ Proporcionar la información del evento para los medios antes, durante y después de una actividad.
- ❖ Crear mecanismos de comunicación con el personal interno del área y periodistas, tales como: grupos de WhatsApp, correos electrónicos, facebook e interacción en otras redes sociales, también implementación de banners y pantallas de información para dar a conocer las distintas actividades a realizarse.
- ❖ Organizar capacitaciones constantes con el personal interno en cuanto a relaciones humanas para mantener un ambiente cordial y de convivencia laboral.



En actos protocolarios:

- ❖ En actos protocolarios, ceremonias, conferencias o entrevistas se debe manejar adecuada y prudentemente los tiempos de las actividades, si convoca a una hora determinada tratar de iniciar 15 minutos después de la hora en mención.
- ❖ En ceremonias o actos especiales, debe tomar en cuenta que las invitaciones deben ser entregadas con 8 días de anticipación como mínimo, si la invitación será entregada a alguna alta autoridad debe manejar la entrega con 20 días de anticipación por cuestiones de agenda.
- ❖ Se debe asignar maestros de ceremonias, pueden ser dos personas (hombre y mujer) uno conduce y el otro asiste.
- ❖ Se recomienda asignar una ayuda para el vocero o delegado de prensa para proporcionar atención a los miembros de la prensa.
- ❖ Designar a una persona para atender las necesidades de las autoridades participantes, tanto de la Embajada como invitados.
- ❖ Asignar a un anfitrión para dar la bienvenida a los invitados o participantes del evento.



La funcionaria Inés Chou al momento de recibir la guía de relaciones públicas elaborada por el Epesista Yahir Vides

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevistada:	Inés Chou, tercera Secretaria
Epesista entrevistador :	Eliú Yahir Vides Hurtarte
Objetivo de la Entrevista	Conocer cómo son los procesos de protocolo y relaciones públicas de la embajada de la República de China (Taiwán) y detectar parte del FODA a base del análisis de las entrevistas.



Entrevista con fines académicos realizada a colaboradores de la Embajada de la República de China (Taiwán)



1: Cuántas áreas de trabajo están bajo su cargo?

Me encargo de varias áreas como organización internacional, asuntos de ayuda humanitaria y de relaciones públicas.

2: Cómo mira usted los procesos de protocolo y Relaciones Públicas que se manejan en la Embajada?

Acá en la embajada en cuanto el protocolo manejamos un protocolo interno (Ceremonial Diplomático), usamos procesos específicos para cuando vienen delegaciones de altos funcionarios desde la república de china (Taiwán), en cuanto a los procesos de las relaciones públicas me encargo de dar atención a nuestros visitantes, funcionarios guatemaltecos o ciudadanos que llegan a la embajada para aportar temas de un tipo de cooperación. Actualmente en la embajada no tenemos una vía sistemática para realizar en los procesos de protocolo.

3: La información que existe en este departamento facilita su trabajo?

En este momento no contamos con algún tipo de información hacemos lo que estamos acostumbrados a hacer, no existen documentos de apoyo ya sea en digital ni en papel.

4: Ha tenido dificultades al momento de relacionarse con parte de su público objetivo, en cuanto a temas referentes a los que se manejan en esta área?

Si han existido dificultades, nosotros los funcionarios somos de Taiwán, somos de una cultura oriental, entonces por esta diferencia cultural de ideología entre taiwaneses y guatemaltecos, sobre todo en la diferencia de idiomas siempre ocurren barreras o dificultades en el momento cuando nos relacionamos con nuestro público objetivo.

5: Considera que falta personal dentro del departamento en el que usted está?

Siempre falta personal en la embajada y como no contamos con un departamento específico de relaciones públicas si no como área, por eso falta personal.

6: Qué métodos propondría para que la comunicación interpersonal sea más efectiva en la embajada?

En relación a protocolo y relaciones públicas me parece que sería bueno un manual que nos indique como hacer los procedimientos o procesos establecidos, para realizar protocolo o relaciones públicas esto es ideal ya que nos ayudaría a agilizar el trabajo, nos quitaría procesos complicados que usamos.

Entrevistado:	Tomas Li Tercer Secretario
Epesista entrevistador :	Eliú Yahir Vides Hurtarte
Objetivo de la Entrevista	Conocer cómo son los procesos de protocolo y relaciones públicas de la embajada de la República de China (Taiwán) y detectar parte del FODA a base del análisis de las entrevistas.



Entrevista con fines académicos realizada a colaboradores de la Embajada de la República de China (Taiwán)



1. ¿Cuántas áreas de trabajo están bajo su cargo?

Dirijo 3 áreas, asuntos políticos, académicos y asuntos diarios y colaboro con las relaciones públicas.

2. ¿Cómo mira usted los procesos de protocolo y Relaciones Públicas que se manejan en la Embajada?

En Taiwán yo me encargaba de asuntos latinoamericanos y maneje pocas cosas relacionadas a las Relaciones Públicas, pero en Guatemala me ha tocado la atención de personas que llegan a la embajada por asuntos políticos o educativos como becas, debo recibir a superiores o autoridades de entidades gubernamentales, padres de familia y solicitantes en general, a ellos debo explicarles algunos procesos eso es el proceso que hago en relaciones públicas.

3. ¿La información que existe en este departamento facilita su trabajo?

Tenemos herramientas como Facebook, twitter, pagina web y cuento con una asistente que me apoya, creo que el problema es que nuestro gobierno manda documentos pero en mandarín, en los casos de los temas académicos debo trasladar esta información a los que desean aplicar a becas y se complica por el idioma, tengo cierto problema para que las personas entiendan esta información, debe traducir y tratar de explicar de forma clara a la asistente para que ella les explique, aunque hay tecnología no hay información.

4. ¿Ha tenido dificultades al momento de relacionarse con parte de su público objetivo, en cuanto a temas referentes a los que se manejan en esta área?

Si hay problemas en mi área de trabajo, queremos promover las becas pero por la forma en que interacción, solo llegamos a la ciudad, no puedo hacer relaciones públicas o darle promoción a este tema, debemos mejorar los procesos que hay para llegar de mejor manera con nuestro público.

5. ¿Considera que falta personal dentro del departamento en el que usted está?

Si porque solo tengo de ayuda a una persona que no está solamente en esta área, y tenemos que trabajar muchos proyectos

6. ¿Qué métodos propondría para que la comunicación interpersonal sea más efectiva en la embajada?

No tengo una idea nueva, estamos en una generación digital, debemos aumentar los grupos de Facebook o en todo lo referente a lo que es tecnología.

Entrevistada:	Verónica Gómez, Asistente de la Embajada
Epesista entrevistador :	Eliú Yahir Vides Hurtarte
Objetivo de la Entrevista	Conocer cómo son los procesos de protocolo y relaciones públicas de la embajada de la República de China (Taiwán) y detectar parte del FODA a base del análisis de las entrevistas.



**Entrevista con fines académicos realizada a colaboradores de la
Embajada de la República de China (Taiwán)**



1. ¿Cuántas áreas de trabajo están bajo su cargo?

Ninguna bajo mi cargo, pero soy asistente de 4, prensa, educación, asuntos generales y ayudo un poco en Relaciones Públicas.

2. ¿Cómo mira usted los procesos de protocolo y Relaciones Públicas que se manejan en la Embajada?

Considero que algunos puntos hay que mejorarlos, sobre todo en lo que es información al público que nos visita, ya sea para solicitar información de proyectos de cooperación o del ámbito educativo.

3. ¿La información que existe en este departamento facilita su trabajo?

En algunas ocasiones no, considero que haga falta información escrita de cómo realizar correctamente los trabajos.

4. ¿Ha tenido dificultades al momento de relacionarse con parte de su público objetivo, en cuanto a temas referentes a los que se manejan en esta área?

En algunas ocasiones sí por qué no manejamos información escrita para poder compartir al público que está interesado en temas educativos o en el caso de proyectos nos solicitan lineamientos pero en la embajada para estos casos no los tenemos establecidos.

5. ¿Considera que falta personal dentro del departamento en el que usted está?

Si, en algunas ocasiones necesitamos el apoyo de más personas para poder sacar el trabajo de forma bien hecha.

6. ¿Qué métodos propondría para que la comunicación interpersonal sea más efectiva en la embajada?

Más información escrita, posiblemente herramientas como manuales, trifoliales o lineamientos escritos sobre cómo manejar los proyectos de apoyo en nuestra embajada.

Modelo de la encuesta



Encuesta para el personal de la Embajada de la República de China (Taiwán)

Favor marcar con el enunciado que considere adecuado

1. ¿Conoce las principales funciones en la Embajada de la república de china (Taiwán)?

Si_____ No_____

2. ¿Conoce usted cual es la función del área de protocolo y relaciones públicas de la embajada de la república de china (Taiwán)?

Si_____ No_____

3. ¿La información que existe en el área de Relaciones Públicas facilita su trabajo?

Si_____ No_____

4. ¿Cómo es la comunicación en su área?

Buena

Mala

Regular

5. ¿Cómo son las relaciones públicas con el público externo de la embajada?

Buena

Mala

Regular

6. ¿Tiene conocimiento de los procesos de comunicación que se utilizan dentro de la embajada?

Si____ No_____

7. ¿Recibe información necesaria para poder realizar efectivamente su trabajo?

Si____ No_____

8. ¿Tiene claro las funciones de cada departamento dentro de la Embajada?

Si____ No_____

Matriz o vaciado de las encuestas

Vaciado de la Encuesta

NO.	SI	NO	BUENO	MALO	REGULAR
1	9	1	0	0	0
2	4	6	0	0	0
3	1	9	0	0	0
4	0	0	4	0	6
5	0	0	0	3	7
6	3	7	0	0	0
7	5	5	0	0	0
8	6	4	0	0	0

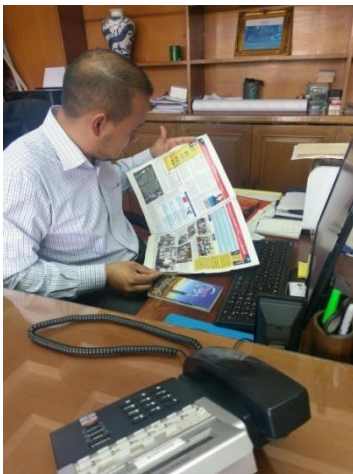
Fotografías



Epesista Yahir Vides afuera de las instalaciones de la Embajada de la República de China (Taiwán)



Epesista Yahir Vides al momento de trasladar el formulario de encuestas a colaboradores de la Embajada de la República de China (Taiwán).



Material bibliográfico utilizado por el Epesista Yahir Vides para la realización del Diagnóstico de Comunicación.



Epesista Yahir Vides realizando una entrevista a la funcionaria Inés Chou, quien se encarga de verificar los asuntos de relaciones públicas.



El Funcionario Tomás Li, asiste en las áreas de asuntos políticos, académicos y asuntos diarios y relaciones públicas es entrevistado por el Epesista Yahir Vides



La Licda. Verónica Gómez, Asistente de la Embajada al momento de responder la entrevista al Epesista Yahir Vides.



XVII Feria Nacional de Becas, organizada por SEGEPLAN en las instalaciones del Instituto Guatemalteco de Turismo Inguat realizada en septiembre de 2019. Durante esta Feria de Becas los productos entregados por el epesista Yahir Vides, fueron apreciados por miles de personas que asistieron a dicha actividad.



El Embajador de la República de China (Taiwán) John Lai, y el Ministro de Educación Dr. Oscar Hugo López, durante su participación en acto de entrega de becas a jóvenes guatemaltecos, acto realizado en el mes de agosto de 2019, en las instalaciones del Ministerio de Educación.



Jóvenes guatemaltecos acreedores de becas posan al lado del banner institucional elaborado por el Epesista Yahir Vides.



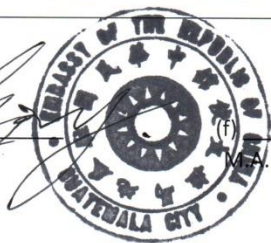
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



Nombre del Alumno (a): Eliú Yahir Vides Hurtarte
No. Carné y DPI: 200318010 / 1889 36203 0101
Jefe o Encargado (a): Lic. Hong Yuan Chang / Cónsul y Tercer Secretario
Institución o Empresa: Embajada de la República de China (Taiwán)
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 13 / Al: 17	Mayo	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
3	Del: 27 / Al: 31	Mayo	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
4	Del: 03 / Al: 07	Junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
5	Del: 10 / Al: 14	Junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
6	Del: 18 / Al: 21	Junio	x	7	7	7	7	x	28 hrs.
7	Del: 24 / Al: 28	Junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
8	Del: 02 / Al: 05	Julio	x	7	7	7	7	x	28 hrs.
9	Del: 08 / Al: 12	Julio	7	7	7	7	6	x	34 hrs.
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f)
 Lic. Hong Yuan Chang
 Cónsul y Tercer Secretario



M.A. Evelin Hernández - Supervisor EPSL

