


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



**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN
INTERNA PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN
SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA SECRETARÍA DE COORDINACIÓN
EJECUTIVA DE LA PRESIDENCIA, UBICADA EN LA ZONA 1
CAPITALINA**

YAZMÍN LUCÍA RAQUEL CONTRERAS LÓPEZ

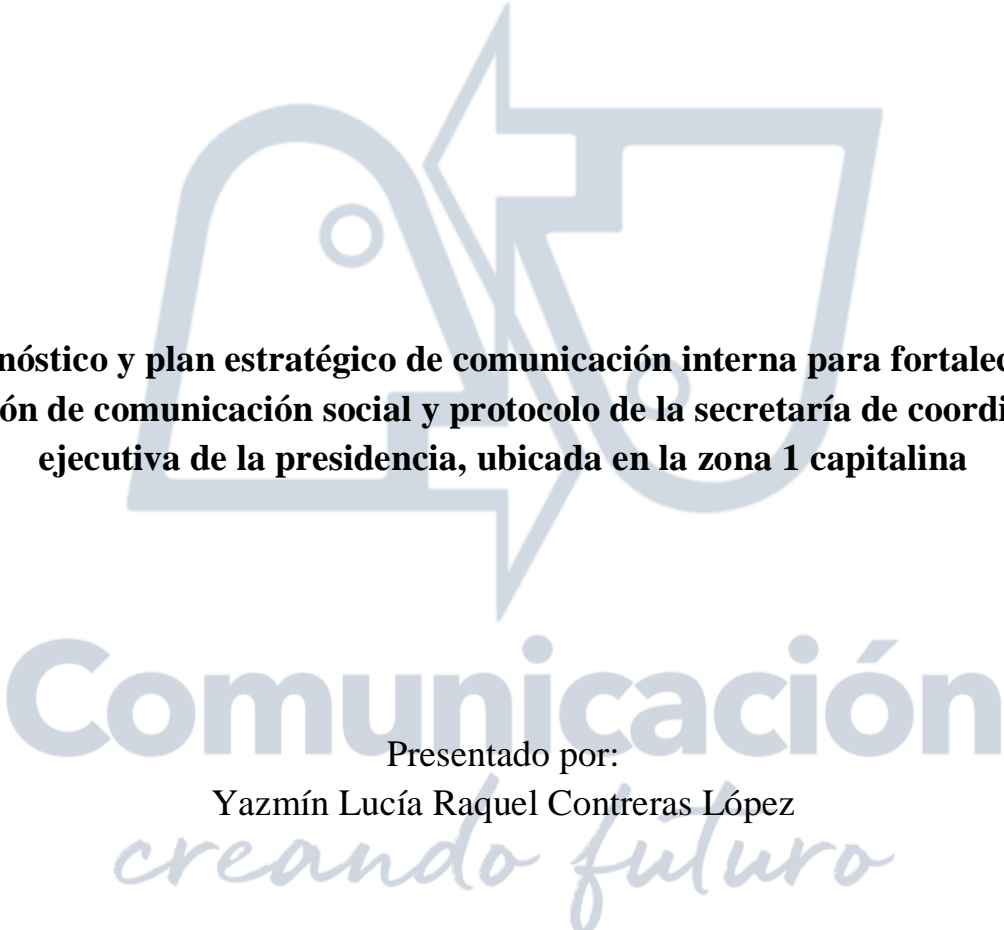
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico y plan estratégico de comunicación interna para fortalecer la dirección de comunicación social y protocolo de la secretaría de coordinación ejecutiva de la presidencia, ubicada en la zona 1 capitalina

Presentado por:

Yazmín Lucía Raquel Contreras López

Previo a optar por el título de:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M. A. Marvin Sarmientos Yuman

Guatemala, octubre 2021

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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 21 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Yazmín Lucía Raquel Contreras López
Carné: 201217024
Presente.

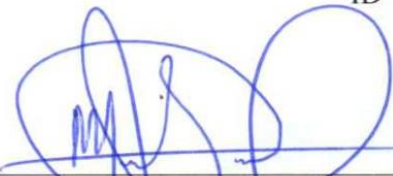
Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA DE LA PRESIDENCIA, UBICADA EN LA ZONA 1 CAPITALINA”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Marvin Sarmientos
Supervisor


M.A. Evelyn Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C037

Licenciada:
Jennifer Marroquín
Secretaria De Coordinacion de La Presidencia
Presente.

Distinguida Licenciada Marroquín:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Yazmín Lucía Raquel Contreras López**, carné no. **201217024** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del proceso de comunicación interna o externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Licda. Jennifer Cristina García Marroquín
Directora de Comunicación Social y Protocolo
Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia

RECIBIDO
18-03-2020
E.75

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920



Guatemala, 16 de marzo 2021

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado
de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante **Yazmín Lucía Raquel Contreras López** con número de carné **201217024** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, ubicada en la 5a. avenida 6-06, zona 1, edificio IPM en el tercero y cuarto nivel, adaptándonos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

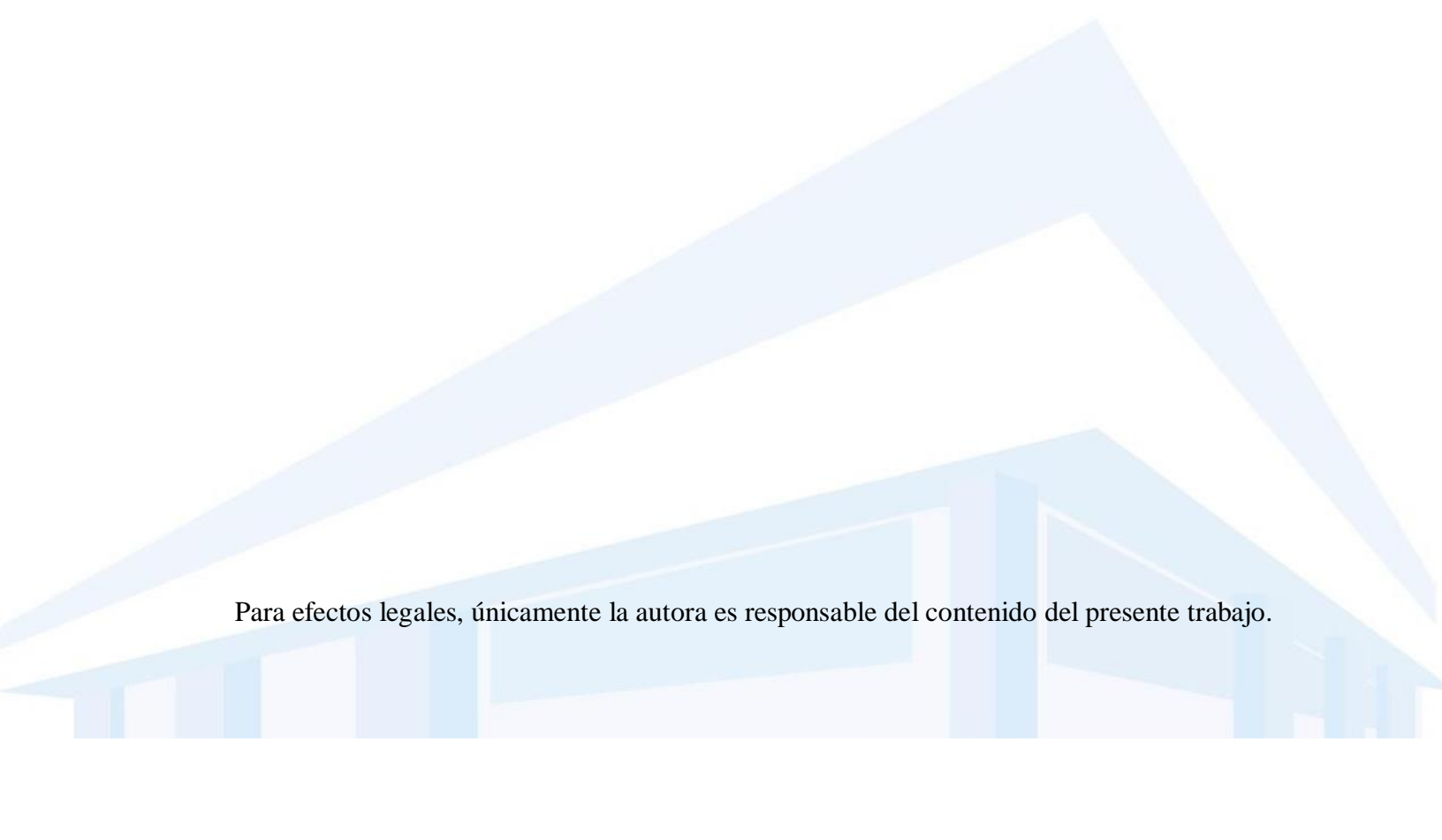
Debiendo cumplir las prácticas en el período comprendido de marzo a agosto del año 2021.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,



Licia Jennifer Cristina Garcia Marroquin
Directora de Comunicación Social y Protocolo
Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la
Presidencia

The bottom of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent blue geometric shapes. These shapes include triangles and trapezoids, creating a layered, architectural effect that resembles a stylized roofline or a modern building facade. The colors range from light sky blue to a slightly darker, muted blue.

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

Dedicatoria

- A Dios: Por permitirme alcanzar una meta más en mi carrera profesional, por otorgarme oportunidades para superarme, por enseñarme lecciones en el camino, por poner personas en mi vida que me inspiran a ser mejor y por llenarme de bendiciones desde que nací.
- A mis padres: A Yudith López y Mynor Contreras por no frenar mis sueños, por alentarme a seguir mi corazón, por brindarme palabras de aliento y sabios consejos cuando fueron necesarios.
- A mi hermana: A Belén Contreras por ser mi inspiración y mi orgullo, por ser mi confidente, por ser una fuente de paz para mi alma y por crear momentos de risas y carcajadas que atesoraré para siempre.
- A mi esposo: A Allan Cordero por ser mi compañero de aventuras y mi mejor amigo, por trasnochar conmigo y animarme a seguir adelante, por ayudarme a obtener este logro académico y por estar a mi lado en esta y en las demás metas que aún nos quedan por delante.
- A mis amigas: A Karina Pérez por abrirme las puertas de su casa y su corazón sin reparo, por escucharme cuando necesitaba desahogarme, por aconsejarme cuando no veía la solución de algún problema y por compartir conmigo esta aventura desde el primer día de clases en la universidad.
- A Mishelle Del Cid por embarcarse conmigo en el proceso de convertirnos en profesionales de la comunicación, por ser mi apoyo en la creación de este documento y mi compañera de fórmula en el ejercicio del periodismo.
- A mi mentor: A Amafredo Castellanos por instarme a cerrar un ciclo y no conformarme, por creer en mí y mis capacidades, por darme una oportunidad para comenzar en el periodismo, por tener paciencia para enseñarme y por sentar un precedente sobre lo que significa ser un buen jefe y compañero. Que en paz descanse.
- A mi familia: Por ser mi guía, mi fuente de alegría, mi pilar y mi motor para no rendirme. Espero hacerlos sentir orgullosos.

Agradecimientos

A la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia por abrirme sus puertas para desarrollar el Ejercicio Profesional Supervisado y por facilitarme los procedimientos para alcanzar una meta profesional.

A Jenniffer Marroquín por darme la confianza de conocer su equipo de trabajo y trazar un plan para mejorar como unidad, por creer en mí y en mis capacidades y por orientarme y ser mi guía durante el proceso.

Al equipo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia por acompañarme en la creación de un plan de comunicación estratégico y brindarme su confianza y colaboración para ejecutarlo.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser mi casa de estudios y alma máter.

Al programa del Ejercicio Profesional Supervisado por dotarme de una guía y herramientas para demostrar las aptitudes y conocimientos obtenidos a lo largo de mi carrera universitaria, tanto a nivel técnico como de licenciatura.

Índice

Índice de figuras	ii
Índice de tablas	ii
Introducción.....	ii
Antecedentes.....	iii
Justificación.....	vi
Diagnóstico de comunicación.....	1
1.1 La institución	1
1.2 Perfil institucional	1
1.3 Ubicación geográfica.....	1
1.4 Integración y alianzas estratégicas	3
1.5 Origen e historia.....	4
1.6 Departamentos o dependencias de la institución	5
1.6.1 Despacho Superior	5
1.6.2 Dirección de Auditoría Interna	6
1.6.3 Dirección de Asesoría Jurídica	7
1.6.4 Dirección de Comunicación Social y Protocolo	7
1.6.5 Dirección de Planificación.....	8
1.6.6 Dirección de Consejos de Desarrollo	8
1.6.7 Dirección para la Descentralización.....	8
1.6.8 Dirección Técnica de Operaciones.....	9
1.6.9 Dirección Administrativa y Financiera	9
1.6.10 Dirección de Recursos Humanos	9
1.6.11 Dirección de Informática	10
1.7 Organigrama de la empresa	10
1.8 Misión.....	11
1.9 Visión	11
1.10 Objetivos institucionales	11

1.11 Público objetivo.....	12
1.12 Diagnóstico	12
1.13 Objetivo general	13
1.15 Tipos de investigación	13
1.15.1 Según su propósito.....	14
1.15.1.1 Investigación teórica.....	14
1.15.1.2 Investigación aplicada	14
1.15.2 Según su nivel de profundización.....	15
1.15.2.1 Investigación exploratoria.....	15
1.15.2.2 Investigación descriptiva	15
1.15.2.3 Investigación explicativa	16
1.15.3 Según los medios que se utilizan para la recolección de datos	17
1.15.3.1 Investigación documental	17
1.15.3.2 Investigación de campo	17
1.15.4 Según el grado de manipulación de variables	18
1.15.4.1 Investigación experimental	18
1.15.4.2 Investigación no experimental	18
1.16 Enfoque	19
1.16.1 Enfoque cuantitativo.....	19
1.16.2 Enfoque cualitativo	20
1.16.3 Enfoque mixto.....	21
1.17 Técnicas de recolección de datos	22
1.17.1 Observación	23
1.17.2 Documentación	27
1.17.3 Entrevista	28
1.18 FODA.....	32
1.19 Problemas detectados.....	34
1.20 Planteamiento del problema	36
1.21 Indicadores de éxito	36
1.22 Proyecto a desarrollar	37
Plan estratégico de comunicación.....	38

2.1 Plan de comunicación	39
2.2 Misión	39
2.3 Visión.....	39
2.4 Elementos comunicacionales	39
2.4.1 Comunicación externa	41
2.4.1.1 Tipos de comunicación externa.....	41
2.4.2 Comunicación interna.....	43
2.5 Alcances y límites de la estrategia.....	46
2.5.1 Alcances	46
2.5.2 Limitaciones	46
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	47
2.6.1 Objetivos del plan estratégico	48
2.6.1.1 Objetivo general.....	48
2.6.1.2 Objetivos específicos	48
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos.....	48
2.6.3 Indicadores para medir cumplimiento	49
2.6.4 Instrumentos	50
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia	50
2.7 Financiamiento.....	51
2.8 Presupuesto	52
2.9 Beneficiarios	52
2.10 Recurso humano.....	53
2.11 Áreas geográficas de acción.....	54
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia.....	54
2.13 Cronograma.....	55
Ejecución de la estrategia	56
3. Informe de la ejecución.....	56
3.1 Talleres de redacción.....	57
3.2 Actividades y calendarización	76
Conclusiones.....	78

Recomendaciones	79
Referencias bibliográficas	80
Anexos.....	82

Índice de figuras

Figura 1 Edificio del Instituto de Previsión Militar (IPM).....	2
Figura 2 Ubicación de edificio IPM.....	2
Figura 3 Organigrama de la empresa.....	10

Índice de tablas

Tabla 1 FODA.....	34
Tabla 2 Presupuesto.....	51
Tabla 3 Beneficiarios.....	52
Tabla 4 Recurso humano.....	52
Tabla 5 Detalles de estrategia.....	54
Tabla 6 Cronograma.....	55
Tabla 7 Detalles sobre talleres de redacción.....	57
Tabla 8 Calendarización.....	76

Introducción

La Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP) es una entidad gubernamental que se creó en 1993 con el objetivo de brindarle un seguimiento a los planes de Gobierno y asegurar que las prioridades presidenciales se cumplieran. La importancia de la SCEP radica en que es la conexión entre el Presidente de la República y los proyectos de desarrollo que se ejecutan en los niveles regional, departamental y municipal.

A pesar del papel que juega la institución y los años que lleva de funcionamiento, la población aún desconoce parte del trabajo que esta realiza en materia de desarrollo social. Por esta razón se realizó un diagnóstico comunicacional de la institución, específicamente de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.

Para realizar el diagnóstico se asistió a las oficinas de la dirección para conocer a las personas que lo conforman, observar la forma en que trabajan, conocer las metas a mediano y largo plazo, identificar problemas de comunicación y presentar una resolución a estos con el objetivo de fortalecer la imagen externa de la Secretaría.

Posterior a este proceso, se analizó la información y se determinó cuál era el problema más urgente de resolver, que estaba relacionado con la comunicación externa de la institución.

Con base al diagnóstico realizado se planteó un plan de comunicación estratégica que se basa en el fortalecimiento de las capacidades del recurso humano para mejorar los productos de comunicación que se elaboran en la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.

Además, se determinó qué acciones contempla el plan de comunicación, el período durante el cual se ejecutó, el costo de este y los resultados que se obtuvieron.

Antecedentes

Como parte del proceso de indagación se buscó los proyectos de investigación que se han realizado en la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

El primero de ellos data del 2005 y consiste en una tesis que fue elaborada por Leonidas Daniel Guzmán Hidalgo para obtener el título de ingeniero mecánico. La investigación se titula “Programa de mantenimiento para camiones de servicio pesado de la unidad de convoyes de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia”.

En esta investigación, Guzmán Hidalgo presenta una propuesta para instalar un programa de mantenimiento para el transporte pesado, que cubra las necesidades en historial de fallas y contribuya a mejorar la eficiencia de los servicios que presta la unidad de convoyes de la entidad.

Como parte de sus conclusiones destacó que la secretaría necesitaba contar con personal técnico para implementar el programa. De igual forma señaló que el proyecto permitió reducir los paros de emergencia de los camiones y se mejoró el rendimiento específico del combustible utilizado por los medios de transporte.

La segunda investigación corresponde al trabajo de tesis de Mario Noel Vitola Mejía, para optar al título de abogado y notario. En este caso, el autor realizó un análisis de la función de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia en el fortalecimiento del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.

Una de las recomendaciones que emitió el autor fue priorizar la capacitación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo para que se materialice la participación ciudadana y la auditoría social a los actos de gobierno. También señala que la institución debe velar por la sostenibilidad del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural porque es considerado un espacio para unificar acciones, entre el sector público y la sociedad civil, que permitan un beneficio a corto, mediano y largo plazo para el país.

En su investigación, Vitola Mejía concluyó que la institución debe efectuar un catálogo de acciones para fortalecer cada uno de los niveles del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural: comunitario, municipal, departamental, regional y nacional. De igual forma, se debe priorizar la capacitación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo porque es a través de ellos que se materializa la participación ciudadana y la auditoría social.

La tercera investigación la realizó Gabriel Alejandro Coloma Pineda para obtener su título de ingeniero mecánico industrial con la tesis “Diseño de procesos administrativos durante el período de ejecución de proyectos para los Consejos Departamentales de Desarrollo coordinados por la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia”. En esta investigación, Coloma Pineda se concentró en los problemas administrativos, financieros y organizacionales relacionados con la coordinación del personal técnico y la asignación de recursos humanos y equipo para la verificación de los proyectos ejecutados en cada período fiscal.

Al final de la investigación, Coloma Pineda concluyó que el desarrollo de los procesos administrativos a las actividades de supervisión de la Unidad Técnica del Consejo Departamental de Desarrollo disminuye los atrasos y mejora la calidad de proyectos de ejecución. También que era necesario implementar matrices, descriptores de actividades, modelos de comunicación, formatos de control, guías y presupuestos para que las actividades de gabinete y de campo fueran integrales.

Por último, Olga Lisseth Javier Morales hizo un análisis de la creación de Secretarías de la Presidencia de la República de Guatemala a través de acuerdos gubernativos. En este documento, la autora recomendó que el Congreso emita una normativa legal que desarrolle de forma clara y precisa la creación de las Secretarías de la Presidencia.

Al identificar los diferentes proyectos elaborados sobre la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, se evidenció que no existía una investigación sobre el proceso de comunicación que se realizaba en la institución.

Para ello, se determinó elaborar un diagnóstico que permitió identificar los problemas en la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la secretaría. Debido al tiempo de duración del Ejercicio Profesional Supervisado se decidió concentrar los esfuerzos en fortalecer la redacción del equipo de trabajo y de esa manera optimizar los recursos materiales y humano para la cobertura de actividades y su entrega noticiosa.

Justificación

La Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia es una organización con casi 28 años de existencia que promueve el desarrollo social nacional, regional, departamental y municipal. En el pasado, investigadores han propuesto soluciones a problemas en las áreas de coordinación, mantenimiento de equipo y fortalecimiento de los procesos de administración.

Sin embargo, el ámbito de comunicación ha sido poco explorado por lo que se consideró necesario realizar un diagnóstico comunicacional de la secretaría para determinar qué era indispensable reforzar para difundir a la población las metas alcanzadas en desarrollo urbano y rural.

Asimismo, derivado de la pandemia del coronavirus (COVID-19) la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la entidad estaba consciente sobre la necesidad de actualizar la metodología utilizada y orientar sus esfuerzos a crear un plan que tomara en cuenta la “nueva normalidad” que se adoptó a nivel mundial para la realización de actividades en los diferentes ámbitos sociales y científicos.

Con el diagnóstico de comunicación de la entidad, se identificó los problemas más urgentes, siendo uno de estos la necesidad de agilizar el proceso de la difusión de actividades realizadas por la institución.

De igual forma, con la información recopilada en el diagnóstico se elaboró un plan de comunicación que permitió mejorar la forma en la que la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia difunde las acciones que ejecuta.



Capítulo I

Diagnóstico de comunicación

1.1 La institución

Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia

1.2 Perfil institucional

La Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia es la entidad gubernamental que tiene a su cargo colaborar con el Presidente de la República para coordinar el Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y el Sistema de Consejos Regionales y Departamentales. De igual manera, la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia se encarga de formular las políticas de desarrollo urbano y rural y de dar seguimiento a los proyectos que priorice la Presidencia de la República (Ley del Organismo Ejecutivo, 1997).

1.3 Ubicación geográfica

La Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia tiene su sede en la 5a. avenida 6-06 zona 1, edificio IPM, tercer y cuarto nivel, ciudad de Guatemala.



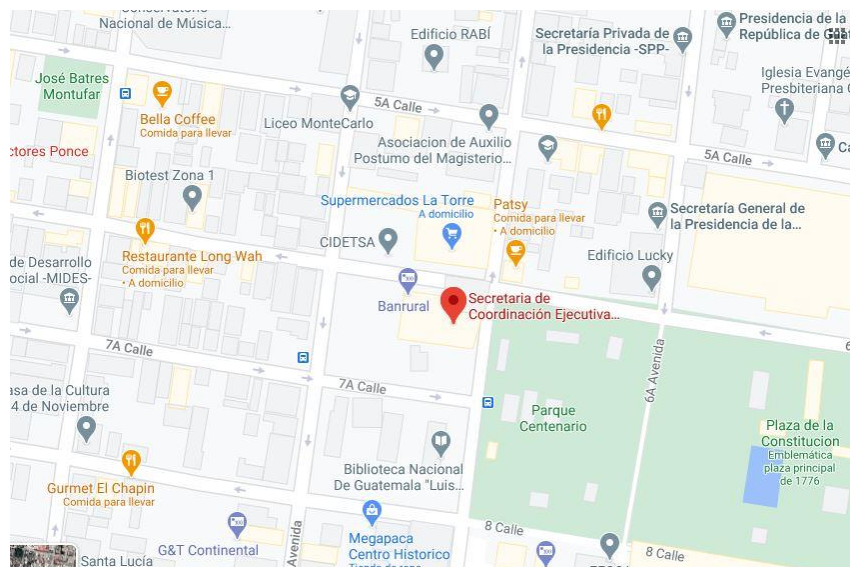
Figura 1



Edificio del Instituto de Previsión Militar (IPM)

Fuente: Wikipedia

Figura 2



Ubicación de edificio IPM.

Fuente: Google Maps



A pesar de que la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia coordina el Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, actualmente no posee sedes en los departamentos. No obstante, hay unidades de apoyo departamentales en los 22 departamentos del país, las cuales conforman los Consejos Departamentales de Desarrollo (Codede). Las unidades de apoyo departamentales se constituyen por el director departamental, el asistente administrativo, dos supervisores y el asistente financiero.

La institución se creó en 1993 y debido a la ubicación de su sede central brinda asistencia a población ladina. Sin embargo, sí atiende a otras etnias, derivado de la presencia en los 22 departamentos de Guatemala.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

El presupuesto de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia se rige por la Ley de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2019, debido a que el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal 2021 no fue aprobado. De acuerdo con la ley, la institución cuenta con un presupuesto de 62 millones 114 mil 900 quetzales.

Por otro lado, la institución se apoya de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan) para realizar diferentes proyectos debido a que la Segeplan es la entidad a cargo de diseñar, coordinar, monitorear y evaluar el Sistema Nacional de Proyectos de Inversión Pública y el Sistema Nacional de Financiamiento a la Preinversión. La alianza entre ambas instituciones tiene por objetivo que los proyectos de inversión pública que ejecuten los Codede estén relacionados con el desarrollo urbano y rural de los departamentos.

De igual manera, trabaja a la par de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia (SCSP) para que esta apoye en la difusión de campañas, proyectos y acciones que realiza la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, a través de los canales que la SCSP posee.



1.5 Origen e historia

La Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia se creó el 18 de junio de 1993, a través del Acuerdo Gubernativo Número 249-93 bajo el nombre de Secretaría Ejecutiva de la Presidencia. Posteriormente, en 1997 su nombre cambia al que tiene actualmente, luego de que se emitiera la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.

La institución se creó para responder a la necesidad de crear una dependencia gubernamental que apoyara directamente a la Presidencia de la República. Al crearse, su objetivo principal se definió como velar porque las decisiones presidenciales y la ejecución del plan de gobierno tuvieran el seguimiento y evaluación oportuna para facilitar el análisis de sus resultados e introducir enmiendas. De esta manera, se garantizaría de forma correcta y ágil los compromisos adquiridos con el pueblo guatemalteco.

Durante el período 1993 – 1997, la Secretaría Ejecutiva cumplía con tres funciones principales:

- a. Dar seguimiento al plan de gobierno para evaluar permanentemente el cumplimiento de las actividades y compromisos establecidos
- b. Mantener constante comunicación con los miembros del Gabinete de Gobierno para agilizar las acciones necesarias y verificar el cumplimiento de todas las disposiciones y el plan de trabajo del Presidente de Guatemala
- c. Promover la comunicación con los diferentes sectores representativos de la sociedad guatemalteca para facilitar los planteamientos de carácter interministerial
- d. Colaborar en la implementación de las políticas y estrategias dictadas por el Presidente de la República

Posterior a la emisión de la Ley del Organismo Ejecutivo, se oficializó el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Este documento contiene la naturaleza, objetivos y funciones de la institución, su organización y las asesorías, gerencias y unidades administrativas que forman parte de ella.



En cuanto a las personas que han estado a cargo de la institución, se contabiliza a 25 personas.

Estas son:

- a. Período 1993 – 1996: Ana Francisca del Rosario Ordóñez de Molina y Mauricio Antonio Carranza Figueroa
- b. Período 1996 – 2000: Emilio Saca y Carlos Quiñónez
- c. Período 2000 – 2004: Harris Whitbeck Piñol, Jorge Alberto Pérez Marroquín y Francisco Ronaldo Herrarte González
- d. Período 2004 – 2008: Manuel Eduardo González Castillo, Carlos Rafael Fión Morales, Marcio Ronaldo Cuevas Quezada y Oscar Miguel Ángel Hernández Figueroa
- e. Período 2008 – 2012: Salvador Gándara Gaytán, Jairo Joaquín Flores Divas, Luis Antonio Velásquez Quiroa, Saúl Albués, Pietro Díaz Marroquín y Rodolfo Ayala
- f. Período 2012 – 2016: Leonel Rodríguez, Germán Velásquez, Jorge Mario Hurtarte y Jorge Pinto
- g. Período 2016 – 2020: Francisco Flores y Jorge Neftalí Arreaga Cifuentes
- h. Período 2020 – 2021: Camilo Dedet y Álvaro Leonel Díaz Velásquez

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Para realizar las funciones asignadas, la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia cuenta con las siguientes unidades:

1.6.1 Despacho Superior

El Despacho Superior está conformado por el Secretario de Coordinación Ejecutiva, que es el encargado de ser el vínculo de comunicación entre la entidad y la Presidencia de la República; de coordinar, dirigir, supervisar y evaluar el cumplimiento de lo relacionado con el Sistema



Nacional, Regional y Departamental de Desarrollo Urbano y Rural; de emitir opinión y formular sugerencia en las materias de su competencia; de dirigir y supervisar la correcta ejecución del presupuesto de la entidad y velar y hacer cumplir el régimen jurídico de la Secretaría.

Asimismo, el Despacho Superior cuenta con tres subsecretarías: de coordinación ejecutiva se encarga de apoyar al secretario en las diferentes instancias en que se desenvuelven las actividades de la secretaria para preparar, desarrollar y velar por el cumplimiento de los programas de desarrollo y de coordinar las unidades adscritas a la secretaria.

La segunda subsecretaría es para Asuntos Ejecutivos y se ocupa de ejecutar las políticas de desarrollo y los mandatos presidenciales y de inspeccionar y velar porque el personal cumpla con sus funciones de manera eficaz para lograr los objetivos de esta.

Por último, la tercera subsecretaría es para la Descentralización y formular propuestas de política, estrategias y programas en esta materia; impulsa, coordina y evalúa la descentralización de las entidades de Gobierno central; impulsa acciones de capacitación y fortalecimiento institucional coordinadas con el Instituto Nacional de Fomento Municipal y el Instituto Nacional de Administración pública y promueve la descentralización económica y administrativa del Ejecutivo.

1.6.2 Dirección de Auditoría Interna

Esta unidad es la encargada de realizar revisiones y exámenes de auditoría planificados a realizar durante el ejercicio fiscal al que se refiere. De igual manera, documenta el alcance, enfoque, estrategia, cronograma, recurso humano y presupuestos de tiempo, asignados a cada una de las auditorías que se pretende llevar a cabo.



1.6.3 Dirección de Asesoría Jurídica

Esta dirección tiene a su cargo la emisión de dictámenes jurídicos, que contienen análisis, opiniones y juicios que se forman, sobre un caso planteado por la institución o dirección administrativa. Asimismo, revisa los acuerdos o pactos suscritos entre la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia e instituciones gubernamentales o privadas, que tengan como objetivo crear las bases para la cooperación interinstitucional.

Otra de sus funciones es otorgar los mecanismos jurídicos adecuados, a través de resoluciones o acuerdos internos para que el cumplimiento del régimen jurídico de la institución sea positivo y pueda cumplirse.

1.6.4 Dirección de Comunicación Social y Protocolo

Es la unidad a cargo de la comunicación institucional e interinstitucional de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Su objetivo principal es posicionar la marca de la institución a nivel nacional, iniciando por el Gobierno central, el Organismo Ejecutivo y las demás instituciones que conforman el Estado.

Entre sus principales funciones se encuentran el organizar y coordinar conferencias de prensa, reuniones, audiencias y entrevistas con la finalidad de dar a conocer la labor de la secretaría; monitorear y recopilar información sobre las acciones de interés social que sean competencia de la entidad; crear distintas piezas periodísticas sobre la información que se genera en la institución y crear *spots* informativos sobre la labor de la secretaría, entre otras.

Actualmente, la Dirección de Comunicación Social y Protocolo se compone por las áreas de dirección, de coordinación, de protocolo y redes sociales, de diseño gráfico, de audiovisuales y de prensa y monitoreo de medios. Asimismo, está conformada por nueve personas, quienes cumplen con las funciones de las distintas áreas de la dirección.



1.6.5 Dirección de Planificación

Esta dirección tiene como función principal elaborar el Plan Operativo Anual de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Este proceso consiste en establecer un mapa de la institución, que señale los pasos a seguir para poder cumplir con el plan estratégico, mismo que se realiza cada año.

La unidad también verifica el Plan Operativo Anual con el objetivo de viabilizar la ejecución de los planes de mediano y largo plazo a través de acciones que se relacionan con las metas y aspectos financieros definidos. Debido a que el Plan Operativo Anual orienta el curso más apropiado para lograr el cumplimiento de las políticas fijadas por la administración de la entidad, este se constituye como una herramienta por medio de la cual se presentan y evalúan los resultados de la Secretaría.

1.6.6 Dirección de Consejos de Desarrollo

La Dirección de Consejos de Desarrollo es la unidad a cargo de apoyar y fortalecer los equipos técnicos del Sistema de Consejos de Desarrollo en los niveles nacional, regional y departamental. El fortalecimiento que se brinda abarca la integración, funcionamiento y vigencia de los consejos de desarrollo, sus aspectos administrativos y de ejecución de los recursos de inversión que se les asigna.

1.6.7 Dirección para la Descentralización

La Dirección para la Descentralización es la dependencia que planifica, organiza, dirige, coordina y supervisa las actividades relacionadas con el proceso de descentralización del Organismo Ejecutivo.



1.6.8 Dirección Técnica de Operaciones

La Dirección Técnica de Operaciones es la dependencia que asesora y emite una opinión técnica a la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. También monitorea la ejecución de obras o proyectos que se financian a través de los Consejos Departamentales de Desarrollo, por medio de la elaboración y actualización de instrumento y herramientas que permitan llevar un registro y control del grado de avance físico y las modificaciones de cada obra.

1.6.9 Dirección Administrativa y Financiera

Esta unidad se encarga de las compras directas, por cotizaciones y licitaciones de bienes y suministros, realizar inventario, elaborar la caja fiscal y modificaciones presupuestarias, formular el anteproyecto de presupuesto, programar la ejecución financiera y hacer las modificaciones presupuestarias pertinentes. También de constituir un fondo rotativo, liquidar anualmente el fondo rotativo institucional, asignar vehículos para comisiones, liquidar la caja chica y pagar los viáticos correspondientes.

1.6.10 Dirección de Recursos Humanos

La Dirección de Recursos Humanos tiene a su cargo llevar un control del archivo de expedientes, emitir certificados de trabajo y constancias laborales, realizar capacitaciones y evaluaciones de desempeño, planificar actividades diversas y coordinar el bienestar laboral en la institución.

Asimismo, se encarga de la gestión del personal, lo que incluye contrataciones de personal bajo los distintos renglones presupuestarios, verificar el pago de nómina y compromiso de honorarios, así como entregar mensualmente informes y facturas a las personas que laboran bajo el renglón 029. La última función de esta unidad es encargarse del reclutamiento y selección de personal.

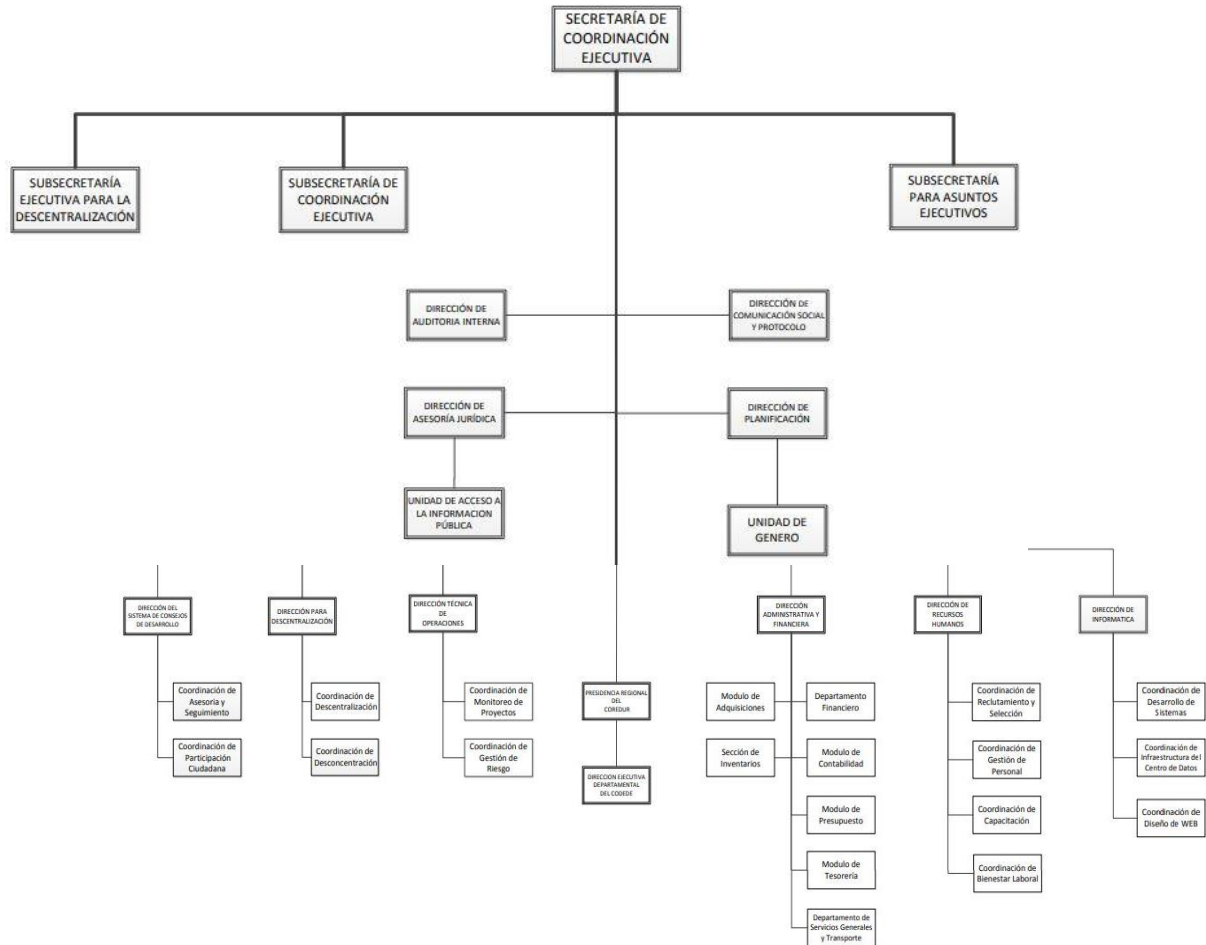


1.6.11 Dirección de Informática

Entre las funciones que ejecuta la Dirección de Informática está brindar soporte técnico a usuarios, emitir un dictamen técnico de equipo de cómputo, asignar y entregar equipo, crear los usuarios de red, portal y correo electrónico y desarrollar aplicaciones de *software*.

1.7 Organigrama de la empresa

Figura 3



Fuente: Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia



1.8 Misión

Colaborar con el Presidente de la República de manera eficiente, eficaz y transparente en la coordinación del Sistema de Consejos de Desarrollo, la descentralización del Organismo Ejecutivo y los mandatos Presidenciales, así como a las políticas públicas de desarrollo urbano y rural.

1.9 Visión

Para el año 2032, consolidar de manera eficiente, eficaz y transparente el liderazgo en la promoción del desarrollo integral de la población guatemalteca a través de la coordinación y fortalecimiento del Sistema de Consejos de Desarrollo y la Descentralización del Ejecutivo.

1.10 Objetivos institucionales

Uno de los objetivos generales de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia es coordinar, administrar y ejecutar las políticas del Gobierno de Guatemala, en materia de desarrollo urbano y rural para que el mismo sea un proceso integral y sostenible, que dé respuesta positiva a las demandas de la población guatemalteca.

Además, entre sus objetivos específicos se encuentran ejecutar, por encargo de la Presidencia de la República, aquellos proyectos o programas que le sean asignados; coordinar el Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y el Sistema de Consejos Regionales y Departamentales; dar seguimiento para garantizar que los proyectos que priorice la Presidencia se ejecuten y de ejecutar programas y proyectos que por su naturaleza correspondan a la secretaría.



1.11 Público objetivo

El Departamento de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, así como los medios de comunicación que publican información sobre la institución.

1.12 Diagnóstico

El diagnóstico es un proceso en el cual se recogen y analizan datos relacionados con un fenómeno o problema, de diversa naturaleza, para encontrar una solución. En el caso de un diagnóstico de comunicación, Daniel Prieto (Prieto, s.f.) lo define como una evaluación que se realiza con el objetivo de ampliar las relaciones democráticas y lograr la corresponsabilidad comunicacional.

En ese sentido, el autor añade que la fase de diagnóstico significa mucho más que solo observar y hacer una lectura superficial de un problema de comunicación. Para elaborar un diagnóstico en comunicación se debe tomar en cuenta la situación social, contextos e historias personales de los sujetos involucrados en el dilema.

De igual manera, se evalúa y analiza el proceso de comunicación, ya sea interna o externa, para determinar las fortalezas y debilidades de emisores, receptores, canales y códigos que se utilizan, tomando en cuenta las particularidades de cada uno de estos factores; esto con el propósito de brindar soluciones adecuadas a la situación.

Por esta razón, los elaboradores de un diagnóstico de comunicación deben abordar el tema con una mente abierta para proponer soluciones innovadoras, ante los escenarios que se le presenten y reconocer que en cada proceso de diagnóstico se encontrarán con nuevos elementos que deben considerarse y analizar para la resolución del problema.



1.13 Objetivo general

Analizar el proceso de comunicación interna que la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia realiza a través de su Departamento de Comunicación Social y Protocolo.

1.13.1 Objetivos específicos

- a. Identificar a los actores involucrados en el proceso de comunicación externa
- b. Describir las barreras de comunicación del Departamento de Comunicación Social y Protocolo y su público objetivo
- c. Evaluar los problemas que presenta el Departamento de Comunicación Social y Protocolo

1.15 Tipos de investigación

Para el autor Roberto Hernández Sampieri (2014, p.4), la investigación es un “conjunto de pasos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. Esto significa que es un proceso que lleva un orden y que se basa en factores concretos tanto teóricos como experimentales para encontrar la solución a un problema.

A esto, el autor Ezequiel Ander-Egg agrega que en el sentido más básico, la investigación significa buscar, hallar, averiguar o descubrir algo desconocido (2011) aunque también coincide con Sampieri, al decir que la investigación es un procedimiento sistemático, controlado, crítico y reflexivo que permite explicar o interpretar relaciones, procesos, hechos o fenómenos de cualquier índole.

Así pues, con ambas explicaciones se puede inferir que la investigación es un proceso el cual necesita de un sistema de pasos ordenados para recolectar información de diferentes fuentes con el objetivo de averiguar y dar explicación a un suceso, proceso o hecho que puede ser social, económico, político, ambiental, religioso o de cualquier otro ámbito.



Sin embargo, los autores dan diferentes clasificaciones a las investigaciones que se pueden realizar.

1.15.1 Según su propósito

1.15.1.1 Investigación teórica

Este tipo de investigación es definida por José Cegarra Sánchez (2004, p. 84) como “aquella cuya finalidad es la concepción de las grandes teorías, que son el fundamento de determinadas ciencias tales como las matemáticas y la física”. El autor explica que como primer paso se debe plantear una hipótesis que se basa en la teoría general que se elija y luego se debe realizar una “confirmación experimental” para que la teoría se acepte.

No obstante, la aceptación de la teoría no significa que esta sea una verdad absoluta. Por ello, la realización de más pruebas experimentales, técnicas o de otro tipo, pueden poner en duda la validez de una teoría ya aceptada. Sin embargo, esta búsqueda de conocimiento y los nuevos hallazgos que se deriven de esta, logran que se tenga una perspectiva más amplia y acertada del tema que se analizó en primer lugar.

1.15.1.2 Investigación aplicada

La investigación aplicada es aquella cuyo objetivo principal es resolver problemas, que se caracterizan por su interés en la aplicación y utilización de los conocimientos. El autor Ander-Egg (2011, p. 43) resalta que la investigación aplicada “busca el conocer para hacer”. Esto quiere decir que se preocupa en la aplicación inmediata de la solución que se encuentre, antes que del desarrollo de teorías.



“En general, comprende todo lo concerniente al ámbito de las tecnologías sociales que tienen como finalidad producir cambios inducidos o planificados con el objeto de resolver problemas o de actuar sobre algún aspecto de la realidad social” (2011, p. 43).

1.15.2 Según su nivel de profundización

1.15.2.1 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria tiene como objetivo examinar un problema de investigación o tema poco estudiado, del cual existen dudas al respecto y no se ha abordado antes.

Ante esto, Sampieri (2014) destaca que las investigaciones exploratorias:

Sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados. (p. 91).

A esto, el autor agrega que el objetivo principal de este tipo de investigaciones es que la sociedad se familiarice con fenómenos “relativamente desconocidos”. Además, este tipo de estudio permite que se obtenga información superficial, con la posibilidad de realizar una investigación más completa y profunda respecto al aspecto que se analizó al principio.

Además, como resultado final de las investigaciones exploratorias se identifican conceptos o variables promisorias que pueden desarrollarse una por una en el futuro para aumentar el conocimiento que exista sobre estas.

1.15.2.2 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que especifica y detalla las propiedades, perfiles y características de los grupos, comunidades, individuos, procesos, objetos o cualquier otro



fenómeno que sea el objeto de estudio (2014). También se concentra en describir los contextos y sucesos y especificar cómo son y se manifiestan.

El valor de este tipo de investigación radica en que son útiles para demostrar, de manera precisa, las dimensiones, ángulos o aristas de fenómeno, situación, contexto, suceso o comunidad que se analiza.

Para lograr con su cometido, el investigador que realiza una investigación descriptiva debe definir y delimitar qué conceptos, factores, actores o componentes medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos. Además, la descripción o resultado final de la investigación puede ser profunda en mayor o menor medida, puesto que se basa en la medición de uno o más atributos del objeto de estudio.

1.15.2.3 Investigación explicativa

Las investigaciones de carácter explicativo toma como base dos o más conceptos o fenómenos y analiza la relación o grado de asociación que existe entre estos (Hernández Sampieri, 2014). Para lograrlo, el investigador debe determinar las variables que se analizarán y luego medirlas, para posteriormente cuantificarlas, analizarlas y especialmente, establecer las vinculaciones entre sí.

Las investigaciones explicativas son utilizadas principalmente para conocer el comportamiento de un concepto o variable al conocer el comportamiento de las otras variables involucradas. En estos casos, la relación entre los factores puede ser positiva o negativa. No obstante durante la investigación se puede llegar a la conclusión que las variables estudiadas no se relacionan entre ellas.

Según Sampieri, conocer la correlación entre dos factores o más permite que se determine la magnitud de la asociación para predecir, con menor o mayor exactitud, el comportamiento de estos.



1.15.3 Según los medios que se utilizan para la recolección de datos

1.15.3.1 Investigación documental

La investigación documental se define como un proceso sistemático utilizado para indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar información o datos relacionados a un determinado tema, utilizando como fuente primaria de insumos, documentos escritos, impresos, electrónicos y audiovisuales (Rizo Maradiaga, 2015).

Ante esto, se especifica que los documentos que pueden ser consultados para este tipo de investigación son libros, enciclopedias, revistas, diccionarios, monografías, periódicos, tesis, correos electrónicos, base de datos, revistas, páginas electrónicas, mapas, fotografías, ilustraciones, videos, programas de radio y de televisión, canciones y grabaciones.

Debido a que la investigación documental se basa en las ideas, explicaciones y análisis de otras personas, el investigador debe interpretar los documentos que utiliza para construir su propia idea del aspecto que se investiga para encontrar una solución al problema investigado.

1.15.3.2 Investigación de campo

La investigación de campo es aquella en la que se hace una recolección de datos del fenómeno que se estudiará y donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar los variables. En otras palabras, es estudiar los fenómenos sociales, o de cualquier tipo, sin manipular o controlar los aspectos que se relacionan con este (Palela Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

Con este tipo de investigación, el investigador se acerca al entorno o fenómeno que estudiará para conocer la realidad e información de primera mano, lo que facilitará la revisión de la información.



1.15.4 Según el grado de manipulación de variables

1.15.4.1 Investigación experimental

La investigación experimental se caracteriza por manipular una variable no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas con el objetivo de describir el modo y la causa que produce o puede producirse un fenómeno. Además, se caracteriza por el dominio que tiene el investigador sobre las condiciones del experimento y la potestad que tiene para modificar sus variables independientes para obtener los resultados.

Ante esto, Palela y Martins (2012, p. 86) señalan que con ese tipo de investigación se busca “predecir el futuro, elaborar pronósticos que, una vez confirmados, se conviertan en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cúmulo de conocimientos”. En este sentido, los autores recomiendan utilizar este tipo de investigación cuando se intenta establecer una relación de causa y efecto entre las variables.

1.15.4.2 Investigación no experimental

Este tipo de investigación es la que consiste en no manipular, en forma deliberada, ninguna variable. Para esto, el investigador debe basarse en la observación, lo que permite conocer los hechos y variables tal y como se presentan en su contexto y entorno real.

“En este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas” (Palela Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 87).

Para realizar el diagnóstico comunicacional de la Dirección de Coordinación Ejecutiva de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia se elaboró una investigación descriptiva, puesto que se observó el comportamiento y metodología que el equipo de trabajo realiza para cumplir con sus funciones.



Igualmente, porque se identificó la relación entre las personas que realizan el proceso de comunicación, el proceso en sí, las técnicas que se utilizan, las falencias que se presentan y las mejoras que podrían implementarse.

1.16 Enfoque

El enfoque de una investigación se refiere a la naturaleza del estudio que se va a realizar. El establecimiento de este determina el planteamiento del problema de investigación, la teoría en la cual se apoyará, el método y la técnica de recolección de datos que se utilizará, así como el análisis y la interpretación de la información recogida.

1.16.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es aquel que “refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación” (Hernández Sampieri, 2014, p. 5). Con este enfoque se contestan a dos preguntas principales: ¿cada cuánto ocurren estos fenómenos y con qué magnitud?

Asimismo, el proceso de recolección de datos bajo este enfoque se fundamenta en la medición de las variables o conceptos que forman parte de la hipótesis inicial. Además, como los datos son producto de mediciones, los resultados deben presentarse utilizando cantidades y deben analizarse con métodos estadísticos.

De acuerdo con Sampieri, (2014, p. 6) el investigador debe procurar, al aplicar el enfoque cuantitativo, ser lo más objetivo posible, pues los fenómenos que se observan y miden no sean afectados por el investigador, “quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos”.



En una investigación con enfoque cuantitativo se intenta generalizar los resultados que se encuentren en un grupo o segmento, que se denomina muestra, a una colectividad mayor, conocida como universo o población. Es por esto, que este tipo de enfoque se emplea en investigaciones que pretenden identificar leyes universales.

En este aspecto, autores indican que la investigación cuantitativa es “más fuerte en validez externa ya que con una muestra representativa de la población hace inferencia de dicha población a partir de una muestra con una seguridad y precisión definidas” (Cadea Iñiguez, y otros, 2007, p. 1,609).

1.16.2 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo en una investigación se utiliza para indagar sobre un problema, descubrir cuáles son las preguntas más importantes para perfeccionarlas y responderlas (Hernández Sampieri, 2014). Para lograr esto, es necesario que el investigador observe, e incluso forme parte del contexto que estudiará con el fin de identificar posibles fuentes de información.

Este autor también señala que las investigaciones con este tipo de enfoque no se prueban hipótesis, sino que estas se generan durante el proceso y se pulen y perfeccionan a medida que la investigación avanza y se recolectan más datos e información. Es por esto que los métodos de recolección de datos muchas veces no son estandarizados ni predeterminados completamente.

“Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes. También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades” (Hernández Sampieri, 2014, p. 8). Como resultado de ello, el investigador debe concentrarse en recolectar las vivencias, emociones, prioridades, experiencias y otros aspectos subjetivos que puedan proporcionar las personas involucrados en el objeto de estudio.



Además, en este tipo de enfoque no se busca o pretende generalizar las respuestas encontradas hacia una población más grande o universo. Por lo anterior, no transforma los datos recolectados en cantidades, números o estadísticas. No obstante, analiza la mayoría de variables involucradas en el fenómeno de estudio.

Otra cualidad del enfoque cualitativo es que “postula que la realidad se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varias realidades, que van modificándose conforme transcurre el estudio” (Hernández Sampieri, 2014, p. 9).

Tomando en cuenta ambos enfoques, para la realización de este diagnóstico de comunicación se utilizó el enfoque cualitativo. Esto se debe a que no se quiere cuantificar la información recolectada, sino descubrir la realidad, construirla e interpretarla, así como comprender e interpretar los factores relacionados con el problema que se estudia.

Asimismo, porque durante el proceso se apoya de la literatura y documentación, mas no se tomó esta como punto de partida para definir las variables y conceptos clave del estudio. Durante la investigación se utilizó como técnica principal la observación y esta constituyó un punto de partida para comprender las variables relacionadas con el problema.

Bajo el enfoque cualitativo no se generalizó los resultados obtenidos, sino se reconoció que estos se podían aplicar específicamente a este caso. De igual manera, la fuente principal de información fueron los actores involucrados en el estudio y para la elaboración de la investigación se tomó en cuenta sus opiniones y vivencias.

1.16.3 Enfoque mixto

El enfoque mixto es aquel que incluye proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio o investigación con el objetivo de responder al



problema planteado (Hernández Sampieri, 2014, p. 532). Este enfoque es utilizado en la investigación cuando se desea tener un panorama más completo del fenómeno de estudio.

Además, Hernández Sampieri explica que los métodos cuantitativo y cualitativo pueden utilizarse de manera que conserven sus estructuras y procedimientos originales, o pueden adaptarse y alterarse para realizar la investigación.

Para este enfoque se utilizan datos números, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de cualquier otra clase para entender el problema que se quiere resolver. En otras palabras, se mezclan los métodos cuantitativo y cualitativo y se le da mayor o menor uso a uno o el investigador puede decidir utilizarlos en la misma medida.

En ese sentido, el autor recomienda utilizar el método mixto cuando el fenómeno de estudio es de naturaleza complicada o porque el tema debe abordarse desde distintas ciencias y plantear una realidad objetiva y otra subjetiva.

Entre las ventajas de este método se encuentran el enriquecimiento de datos derivado de las diversas observaciones que realiza el investigador; la percepción amplia, integral, completa y holística de un fenómeno; la potenciación de una teoría utilizando métodos críticos de valoración; el apoyo de hipótesis científicas y mejor recepción de la investigación por parte del público derivado de la inclusión de datos y valoraciones de los sujetos involucrados.

1.17 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos o formas particulares que utiliza el investigador para obtener datos o información relacionada con el tema que se está indagando.



El autor Fidias Arias (2006, p. 67) resalta que las técnicas “son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general”.

Además, junto a la técnica de recolección de datos coexiste un medio que es el que se utiliza para almacenar la información obtenida y es el que usa el investigador para analizarla, procesarla, sistematizarla e interpretarla. Es a través de la recopilación que la persona puede interpretar sus resultados y brindar un sustento a su hipótesis o investigación efectuada.

En el caso de esta investigación se utilizaron tres técnicas para recolectar información: la observación, la documentación y la entrevista. Debido a que el estudio se realizó en la Dirección de Comunicación Social y Protocolo, la población equivalía a ocho personas; sin embargo, las personas que están involucradas directamente con la creación de productos informativos corresponden a tres. Este último grupo fue el que se utilizó como muestra para la realización de las entrevistas.

1.17.1 Observación

El proceso de observación va más allá de ver, puesto que observar incluye analizar y mantener una reflexión permanente sobre la información que se recibe a partir de los sentidos. Es a través de la observación, que el investigador logra explorar y describir ambientes, comunidades y actores involucrados en el fenómeno que se estudia.

Además, la observación es el primer paso en el proceso de investigación, y es considerado un paso fundamental en todos los campos de la ciencia (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012), porque utiliza los sentidos humanos y los orienta para captar información sobre la realidad que se estudia.

Asimismo, con la observación se logra comprender los procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias y patrones que se desarrollan dentro del objeto



de estudio, así como los problemas que se presentan, sus causas, efectos y actores involucrados (Hernández Sampieri, 2014).

Según Hernández Sampieri (2014), al utilizar la observación se puede tener una idea de los ambientes físico, social y humano, actividades individuales y colectivas, artefactos y herramientas que utilizan los participantes en el estudio, así como las funciones que cubren, hechos relevantes, eventos e historias y retratos humanos de los participantes.

El autor explica que todos estos elementos no aplican a todas las investigaciones con enfoque cualitativo, puesto que los elementos, poco a poco, se convierten en unidades de análisis que no se pueden determinar antes de comenzar el estudio, ya que surgen de la misma observación e involucramiento del investigador.

1.17.1.1 Tipos de observación

- a) Simple: Es aquella que se realiza cuando el investigador observa de forma neutral y no se involucra en el medio o realidad en la que se realiza el estudio.
- b) Participante: Al utilizar este tipo de observación, el investigador se involucra en la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio.
- c) Libre: Se efectúa en función de un objetivo, pero no se elabora o prediseña una guía que especifique cada uno de los aspectos que se observarán o analizarán.
- d) Estructurada: Es la que se basa en una guía diseñada previamente la cual detalla cuáles serán los elementos que se observarán y que tienen concordancia con los objetivos planteados en la investigación.



- e) Individual: En este tipo de observación participa solamente un investigador, quien está a cargo de analizar detenidamente el objeto de estudio, llevar un registro de los datos recopilados y estudiarlos.

- f) Grupal: Es aquella en la que intervienen varios investigadores lo que enriquece el proceso de observación, puesto que se tiene una perspectiva diferente por cada individuo y se tiene mayor posibilidad de disminuir los factores que se pasan por alto.

1.17.1.2 Observaciones en la Dirección de Comunicación Social y Protocolo

En el caso de este diagnóstico de comunicación se acudió a la sede de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia para observar la metodología de trabajo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo. Para esto, se asistió en diferentes ocasiones a la oficina de esta dirección y se recopiló la información y datos.

Durante el proceso de observación se logró identificar lo siguiente:

- a) La Dirección de Comunicación Social y Protocolo está conformada por nueve personas
- b) El horario de trabajo de la unidad es de 7:00 a 15:00 horas, no obstante algunas veces el equipo se queda fuera del horario de trabajo para terminar con las tareas pendientes
- c) Una persona es la que está a cargo de ser el enlace con los medios de comunicación, recopilar los datos que solicitan y trasladarlos al solicitante
- d) Existe un proceso establecido para darle cobertura a actividades internas o externas que solicita el Despacho Superior
- e) El tipo de apoyo que brinda la Dirección de Comunicación Social y Protocolo varía según la actividad y puede ser de coordinación, de fotografía, de video, de edición audiovisual, de edición y redacción de textos, de diseño gráfico, de equipo de audio, de montaje, de copia de fotografía o de acompañamiento y protocolo



- f) Luego de una cobertura, las personas que asistieron trasladan la información a la persona a cargo de prensa y monitoreo para que esta realice un comunicado de prensa, si es solicitado por el Despacho Superior
- g) Si la persona a cargo de prensa y monitoreo asiste a una actividad, trata de recopilar la información con anterioridad para comenzar a redactar el comunicado de prensa, sin embargo este documento se finaliza hasta que la actividad concluye, por si es necesario agregar algún dato u hecho ocurrido durante la realización del evento
- h) Los comunicados son realizado por la persona de Prensa y Monitoreo, sin embargo son revisados por el coordinador o directora de la unidad
- i) No existe un grupo de WhatsApp o de cualquier otra red social para comunicar las actividades que realiza la institución. Toda la información se traslada a cada periodista o contacto individualmente
- j) La persona a cargo de prensa y monitoreo da un seguimiento de la información que se comparte con medios para verificar la publicación de esta
- k) Las demás personas que integran la Dirección de Comunicación Social y Protocolo se encargan de otras tareas como toma y edición de fotografía y video, protocolo, diseño y diagramación, locución y redes sociales
- l) La Dirección de Comunicación Social y Protocolo muchas veces no da cobertura a actividades que se realizan en los departamentos, por lo que se apoyan de las personas de la institución que forman parte de los Consejos Departamentales de Desarrollo
- m) La comunicación interna es directa, no se utilizan otras herramientas de comunicación porque al darse instrucciones siempre hay una respuesta por parte de las personas que conforman la dirección
- n) No existe un manual de estilo o de redacción para los boletines y comunicados que publica la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, pero sí hay un formato para su diagramación



1.17.2 Documentación

La documentación es una técnica utilizada para recolectar información sobre la materia que se está investigando. Estos datos se recogen de libros, revistas, artículos, políticas, leyes, informes, grabaciones u otras fuentes. La fase de documentación se lleva a cabo al iniciar una investigación de cualquier tipo.

En ese sentido, el autor Ander-Egg (2011, p. 103) señala que ningún investigador comienza el proceso de investigación desde cero, sino que “lo que debe saber es dónde recurrir para obtener la documentación e información que necesita consultar para emprender la investigación que debe realizar”.

Por su parte, Hernández Sampieri resalta que la mayoría de grupos, organizaciones, comunidades e incluso sociedades producen documentos y materiales sobre ellos mismos, que puedan ayudar al investigador a entender el fenómeno que estudiará, así como sus antecedentes u otros aspectos que podrían serle útiles durante el proceso.

No obstante, resalta que en este punto un aspecto muy importante que debe considerar el investigador es “verificar que el material sea auténtico y que se encuentre en buen estado” (Hernández Sampieri, 2014, p. 416).

Para el diagnóstico de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia los documentos que se consultaron en esta etapa fueron:

- a) La página electrónica de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia www.scep.gob.gt: La información recopilada en este sitio digital incluyó la misión, visión y forma en que está estructurada la institución. Igualmente se utilizó la plataforma para conocer las direcciones que conforman la institución y conocer las funciones que tienen asignadas.



- b) La Ley del Organismo Ejecutivo Decreto 114-97: Esta ley es la base oficial para la creación de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. A través de este documento se conoció cuál es el objetivo de la institución y la razón por la cual fue creada. De esta manera, el proyecto de comunicación estratégica estará orientado con la función de la entidad.
- c) El Reglamento Orgánico Interno de la institución Acuerdo Gubernativo Número 644-98: Este documento se usó para conocer a profundidad la institución debido a que contiene sus objetivos generales, objetivos específicos, funciones y organización. El acuerdo también establece las funciones del titular de la Secretaría y los subsecretarios, entre otros puestos.
- d) El manual de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo: A través del manual se conoció cuales eran las actividades que realiza la dirección como lo son el monitoreo de medios de comunicación, el análisis de prensa, redacción de comunicados, coordinación de conferencias, atención a requisiciones de prensa, atención a entrevistas solicitadas, organización de eventos, cobertura fotográfica y de video y redacción de guía de discurso para el titular de la institución, entre otros.

Además, el manual establece quienes son los responsables en cada proceso y describe cada una de las actividades a cargo de la dirección.

1.17.3 Entrevista

La entrevista es una técnica de recolección de información que entre investigador y persona o personas que tengan relación con el objeto de estudio. Es a través de preguntas y respuestas que se logra una comunicación y la construcción de una perspectiva más amplia sobre un tema. Las entrevistas pueden realizarse utilizando una guía de preguntas específicas y de asuntos a tratar o de interés para el investigador.



Según Sampieri (2014, p. 403), “las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad”. Por esta razón, las personas que serán entrevistadas deben saber, antes de comenzar la entrevista, el propósito de esta y el uso que se le dará.

Además, durante una entrevista, la persona que formula las preguntas debe prestar atención a lo que expone la persona entrevistada, puesto que su respuesta puede servir para formular una pregunta no contemplada y ampliar el conocimiento sobre el tema a investigar. Igualmente, es importante que el entrevistador cree un ambiente de confianza para que el entrevistado pueda responder con honestidad las preguntas que se le formulen.

Por esto, el autor Ezequiel Ander Egg (2011, p. 126) establece como un momento principal de una entrevista la motivación al entrevistado “para que se sienta seguro, hable libremente acerca de las cuestiones sobre las que se pretende obtener información”, con el propósito de que no se pierda el clima conversacional, aún cuando el entrevistado esté exponiendo sobre un aspecto negativo.

Para la realización de este diagnóstico, se elaboraron tres entrevistas con las personas que tenían un papel principal en el proceso de comunicación externa de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Las personas entrevistadas fueron:

a) Jenniffer Marroquín, directora de la unidad:

La entrevista a la directora Jenniffer Marroquín se efectuó el 29 de marzo. Durante la sesión de trabajo se conoció la metodología de trabajo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo. La unidad de trabajo también se apoya de representantes de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia que se ubican en 21 departamentos de Guatemala y que apoyan los Consejos Departamentales de Desarrollo Urbano y Rural.



Empero, los representantes en la provincia se encargan únicamente de compartir material multimedia, como fotos y videos, de las actividades que se realizan, debido a que no hay una persona específica que maneje el área de comunicación.

Igualmente, la directora Marroquín especificó las tareas que cada integrante de la dirección ejecuta y afirmó que la unidad tiene un protocolo para cubrir las diferentes actividades que realiza la institución.

También se señaló que los jefes de las diferentes direcciones realizan una reunión semanal los lunes con el titular de la Secretaría con el objetivo de definir actividades y proyectos que se llevarán a cabo durante la semana para determinar cuáles necesitan apoyo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo. Posterior a la reunión, los encargados de las direcciones llenan un formulario para solicitar el apoyo de dicha dirección.

Como resultado, la directora y el coordinador establecen qué integrantes cubrirán cada actividad, tanto interna o externa que se solicite, y priorizan los eventos con mayor relevancia para la institución.

b) Víctor Amezcua, coordinador de la unidad:

La entrevista al coordinador Amezcua se efectuó el 30 de marzo de 2021. Durante la reunión, el coordinador explicó que el objetivo a mediano plazo es fortalecer las aptitudes del equipo de trabajo.

Tanto la directora y como el coordinador coincidieron en que la meta a mediano plazo era fortalecer la comunicación de la institución para visibilizar el trabajo de esta, por lo que era necesario capacitar al recurso humano de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo. Esto permitirá que todos los integrantes de la unidad tengan las habilidades de redacción necesarias para elaborar comunicados, noticias periodísticas o boletines informativos sobre las actividades de la institución .



De igual forma, la capacitación en temas de edición, fotografía, video y protocolo logrará que se formen subunidades con personas capaces de desempeñar diferentes tareas durante las coberturas. Esto a su vez, permitirá que la dirección brinde cobertura a mayor número de actividades y se incremente la información difundida sobre la entidad y las acciones que realiza para promover el desarrollo social del país.

c) Teresa Morales, del área de prensa y monitoreo

Por otro lado, la entrevista a Teresa Morales se llevó a cabo el 5 de abril de 2021. Según Morales, actualmente ella es la única persona que se encarga de la elaboración de notas informativas, boletines y comunicados. Además, realiza un monitoreo de medios escritos, siendo los principales el Diario de Centro América, Prensa Libre y El Periódico.

Morales también es la integrante del equipo que es el enlace entre los medios de comunicación y la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Al tener un producto de comunicación, ella se encarga de enviarlos a los periodistas de los medios e igualmente está a cargo de gestionar las peticiones o preguntas de estos. Morales estima que hasta la fecha se mantiene una relación con al menos ocho medios de comunicación nacionales y 15 departamentales.

De acuerdo con la encargada de prensa, la Dirección de Comunicación Social y Protocolo se encuentra en una fase de cultivar fuentes y posicionarse entre los medios de comunicación, por lo que la institución está afinando criterios y protocolos para este fin.

A las tres personas se les preguntó sobre los retos que enfrentaba la dirección, los planes a corto y mediano plazo, la forma en la que los diferentes integrantes de la dirección trabajan, entre otros aspectos.



d) Leonel Girón, director de Consejos de Desarrollo:

Se discutió sobre la historia de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, puesto que él participó en la creación de la institución y laboró en ella desde sus inicios. Derivado de la pandemia del coronavirus, la entrevista con Girón se realizó a distancia.

Como resultado, se recopiló información sobre cómo nació la institución y con qué propósito fue creada. De acuerdo con Girón, la Secretaría se formó con el objetivo principal de velar porque las decisiones presidenciales y la ejecución del plan de gobierno tuvieran el seguimiento y evaluación oportuna para facilitar el análisis de sus resultados e introducir enmiendas. Igualmente, Girón detalló qué personas estuvieron a cargo de la institución, desde su creación en 1993.

1.18 FODA

El análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de una institución o entidad se utiliza para conocer las condiciones reales de una empresa a partir de estas cuatro variables principales (Ramírez Rojas, 2012).

En ese sentido, los autores Charles Hill y Gareth Jones afirman que el propósito principal del análisis FODA es “identificar las estrategias para aprovechar las oportunidades externas, contrarrestar las amenazas, acumular y proteger las fortalezas de la compañía y erradicar las debilidades (2009, p. 18). A esto agregan que el análisis FODA pretende crear, reforzar o perfeccionar un modelo de cualquier tipo para adecuar o combinar de mejor manera los recursos de la empresa.

Sin embargo, para realizar el análisis FODA inicialmente el investigador debe conocer qué variables se examinan e identifican. En primer lugar están las fortalezas, que son “los elementos



o factores, que estando bajo su control, mantienen un alto nivel de desempeño, generando ventajas o beneficios presentes, y claro, con posibilidades atractivas en el futuro” (Ramírez Rojas, 2012, p. 55).

Entre las fortalezas se pueden mencionar el personal humano capaz y experimentado, el buen manejo de finanzas,, el establecimiento de sistemas de trabajo eficientes, los costos bajos de operación, los servicios y productos competitivos que se generan, el manejo de una imagen institucional reconocida y el uso de plataformas eficientes de comunicación, entre otros.

El segundo elemento corresponde las oportunidades, que se definen como las circunstancias externas que tienen potencial para convertirse en favorables para la organización. Pueden ser cambios o tendencias que se identifican y que pueden aprovecharse inteligentemente para alcanzar o superar los objetivos establecidos (Ramírez Rojas, 2012). Las oportunidades pueden ser de carácter político, económico, social, tecnológico e incluso comunicacional.

El tercer elemento es el de las debilidades, que se definen como una deficiencia o carencia que tiene una organización y que representan una desventaja para esta, lo que causa un panorama pesimista para el futuro de la entidad. Según Ramírez, “constituyen un obstáculo para la consecución de los objetivos, aun cuando están bajo el control de la organización” (Ramírez Rojas, 2012, p. 55). En las compañías, las debilidades pueden manifestarse a través de sus recursos, su organización o administración o sus productos.

Por último, las amenazas son los factores que ponen en riesgo el alcance de los objetivos que posee una empresa, “pueden ser cambios o tendencias que se presentan repentinamente o de manera paulatina, las cuales crean una condición de incertidumbre e inestabilidad en donde la empresa tiene muy poca o nula influencia” (Ramírez Rojas, 2012, p. 56).

Con base a la información recopilada sobre lo que significa un análisis FODA y cómo elaborarlo, se creó uno que recopila la información de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia:



Tabla 1
FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con un presupuesto anual gubernamental - Existe una buena comunicación entre los integrantes de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo - Los integrantes de la dirección tienen roles asignados y saben qué papel desempeñan - Existe un protocolo para brindar cobertura a las actividades internas y externas de la Secretaría - Existe un manual para publicación de redes sociales de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Los integrantes de la dirección están especializados en una sola función - Existe poco personal en la dirección - Algunas personas que integran la dirección no son profesionales de comunicación - No todos los integrantes de la dirección pueden redactar un comunicado o boletín
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Existe una red de contactos que pueden apoyar en la difusión de información de la institución - Las autoridades están interesadas en mejorar su comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Hay un cambio de autoridades cada cuatro años - Se corre el riesgo de que el equipo de trabajo sea diferente en cada período gubernamental - No existe presupuesto para implementar un proyecto de fortalecimiento de la comunicación

Fuente: Elaboración propia

1.19 Problemas detectados

Para elaborar el diagnóstico de comunicación de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia se adoptó una modalidad híbrida, derivado de la pandemia del coronavirus (COVID-19). Esta modalidad incluyó visitas presenciales a la oficina de dicha dirección, así como actividades a distancia utilizando herramientas digitales.



Durante las visitas presenciales se observó al equipo de trabajo, que está conformado por nueve personas, sus relaciones, formas de comunicación, retos, estrategias y métodos, entre otros aspectos.

Como aspecto principal, se detectó que las autoridades de Despacho Superior y de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo comenzaron a trabajar en la institución en este año y su objetivo, a largo plazo es impulsar y visibilizar el trabajo que realiza la entidad en beneficio de la población guatemalteca, desde su competencia.

No obstante, el primer obstáculo que se identificó fue que el equipo de trabajo no es lo suficientemente vasto para dar cobertura a las actividades internas y externas que solicita el Despacho Superior para su posterior divulgación. Esta difusión de información se realiza a través de boletines informativos o publicaciones en redes sociales. Sin embargo, para estas tareas solamente hay dos personas a cargo de ellas.

De igual manera, se observó que, debido al poco personal que hay en la Dirección de Comunicación Social y Protocolo la cobertura de actividades debe dividirse entre los integrantes del equipo. Esto representa una dificultad porque cada integrante tiene una especialización en una rama específica (como edición, fotografía, video, redacción o protocolo) y esto impide que se brinde una cobertura completa en los eventos.

En el caso de las personas con conocimientos en edición, video o fotografía, al culminar una cobertura deben trasladar la información a la persona con conocimiento en redacción para la elaboración de una nota informativa o boletín o su publicación en redes sociales.

Este obstáculo también causa que haya un atraso en los datos o información que la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia quiere difundir. Esto se debe a que la información pasa por diferentes actores antes de ser publicada. Asimismo, al haber solo una persona a cargo de la redacción de la información esta debe revisarse, tarea que cumple la directora o el coordinador de la unidad.



Otro problema detectado es que la Dirección de Comunicación Social y Protocolo no cuenta con un formato para la elaboración de notas informativas o de comunicados, lo cual facilitaría la publicación de estos, puesto que cualquier integrante de la unidad podría elaborar estos materiales.

1.20 Planteamiento del problema

¿Cómo se puede agilizar la difusión de información y actividades que realiza la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia?

Respuesta hipotética: La agilización en la difusión de información se puede lograr a través de la capacitación de todos los integrantes de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo sobre redacción de notas periodísticas y comunicados de prensa.

1.21 Indicadores de éxito

Para garantizar el éxito en la resolución de problemas, el primer factor a considerar es la disposición del equipo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo por aprender nuevas técnicas y conocimientos fuera de su campo usual de trabajo.

Asimismo, la directora de la unidad es una periodista con más de 15 años de experiencia en medios de comunicación. Esta experiencia servirá para guiar al equipo de trabajo y que ellos aprendan a identificar los datos clave que hay que resaltar para lograr que el público objetivo conozca sobre la institución y las acciones que realiza.

La institución está interesada en fortalecer su comunicación externa e imagen institucional para difundir a mayor escala las acciones que ejecuta. También existe una red establecida de contactos con medios de comunicación o periodistas, con quienes se mantiene una relación



estrecha y puede realizarse un seguimiento para verificar si la información generada por la institución está siendo difundida a través de otros actores y no solamente en plataformas institucionales.

1.22 Proyecto a desarrollar

Plan estratégico de comunicación interna para fortalecer la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, ubicada en la zona 1 capitalina



Capítulo II

Plan estratégico de comunicación

El plan estratégico de comunicación es un proceso que se utiliza para analizar una situación y establecer ciertos objetivos de comunicación tomando en cuenta procesos, canales, tácticas, acciones operativas y recursos (Oliveros Gómez, 2018). Esto significa que el plan se crea con el objetivo de que la organización cumpla con las metas trazadas a corto, mediano o largo plazo.

Para crear un plan estratégico de comunicación el comunicador debe seguir una serie de pasos: analizar, plantear objetivos, establecer la estrategia a utilizar, establecer acciones concretas, definir un calendario y presupuesto, instaurar herramientas de control.

Según Marcelo Manucci, un proceso de comunicación es estratégico “cuando puede desarrollar significados compartidos, cuando puede trascender la concepción física de productos y servicios y generar un concepto en torno al cual generar vínculos con diferentes sectores de la comunidad” (2005, p. 2).

Para lograr esto, el investigador debe realizar una adecuada planificación y organización del plan, pero no debe dejar de lado el análisis del entorno en el que se desenvuelve. De igual forma, el plan estratégico de comunicación debe elaborarse para mejorar la comunicación interna o externa de la entidad.

Asimismo, el plan debe estar orientado a producir algún tipo de beneficio que se relacione con tener una gestión más eficiente, mejorar la capacidad del recurso humano, aprovechar los materiales que se utilizan en la organización y promover la participación del grupo objetivo, entre otros.

“Lo que se pretende es hacer de la comunicación una estrategia para la generación de espacios que permitan crear y mantener lazos sociales y planes con objetivos definidos adaptables a los cambios



del entorno, que posibiliten que la organización permanezca en el tiempo y logre un desarrollo integrado”

2.1 Plan de comunicación

Estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

2.2 Misión

Fortalecer la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, que es la institución que coordina el Sistema de Consejos de Desarrollo, la descentralización del Organismo Ejecutivo y las políticas públicas de desarrollo urbano y rural.

2.3 Visión

Lograr que la Dirección de Comunicación Social y Protocolo consolide información de manera eficiente, eficaz y transparente sobre el Sistema de Consejos de Desarrollo y la descentralización del Ejecutivo, y la difunda a la población guatemalteca.

2.4 Elementos comunicacionales

El plan de comunicación estratégica que se elaboró estuvo orientado a la comunicación interna de la institución, es decir, la que existe en la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. A continuación se detallan los elementos comunicacionales de la estrategia:



- a) **Emisor:** Es la entidad, organización o persona que emite, transmite o difunde un mensaje. El emisor puede ser una o varias personas con ideas, información y un propósito para comunicar. En este proyecto la función de emisor la cumple la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.
- b) **Receptor:** Es la persona responsable de decodificar el mensaje y recibirlo. En este caso, el receptor serán los medios de comunicación y público objetivo de la institución.
- c) **Código:** Son los signos y normas que se utilizan para formar el mensaje. El código a utilizar durante un proceso de comunicación puede ser el lenguaje hablado o escrito, símbolos, señas, avisos y sonidos. Para este proyecto, el lenguaje hablado y escrito serán los códigos a utilizar.
- d) **Mensaje:** Es la información que se pretende intercambiar entre emisor y receptor. El mensaje debe tener un por qué, ciertos elementos que lo expliquen y una estructura determinada para que sea comprensible. Como parte del proyecto, el mensaje serán los datos que la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia quiera dar a conocer a su público objetivo.
- e) **Canal de comunicación:** Es el vehículo o medio por el cual el mensaje se traslada del emisor al receptor. En este proyecto el canal de comunicación que se usará serán los boletines informativos y comunicados.
- f) **Ruido:** Es un factor que puede presentarse en cualquier etapa del proceso de comunicación y hace que se desvíe o se interfiera con el mensaje que desea darse a conocer. En este proyecto el ruido puede registrarse en los boletines o comunicados que la Secretaría emite, debido a que la forma de redacción podría dar una idea diferente a la que se desea transmitir.
- g) **Retroalimentación:** La comunicación es un proceso de dos vías, por lo que la retroalimentación representa la respuesta que brinda el receptor al emisor y que invierte los



roles de estos dos participantes. Es a través de la retroalimentación que se determina si el mensaje cumplió su cometido. En el caso de este proyecto, la retroalimentación puede ser brindada por los medios de comunicación a través de contacto directo con la persona a cargo de este tema.

2.4.1 Comunicación externa

La comunicación externa es aquella que las organizaciones, instituciones o entidades tienen con su público objetivo, proveedores, consumidores o usuarios. Autores la definen como la transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos de la organización como consumidores, distribuidores, prescriptores, prensa o grupos de interés, entre otros (Rodríguez, 2016).

En ese sentido, la autora destaca que la función principal y fundamental de la comunicación externa es “proyectar una buena imagen hacia el público externo otorgando el resultado esperado” (Rodríguez, 2016, p. 6).

Como parte del proceso, las instituciones u organizaciones deben tener claro cuál es el mensaje que desean transmitir a su grupo objetivo. Para ello, las personas que trabajan en la entidad deben tener una buena comunicación interna.

2.4.1.1 Tipos de comunicación externa

- a) Comunicación externa operativa: Es aquella que se realiza para expandir la actividad de la institución o empresa y se efectúa con los grupos externos que son de interés para la compañía (Patzán Laynes, 2020).



- b) Comunicación externa estratégica: Se utiliza para obtener información sobre aspectos estratégicos de la institución con el objetivo de mejorar la posición competitiva de esta (Patzán Laynes, 2020).

- c) Comunicación externa de notoriedad: Es la que se utiliza para dar a conocer los productos y servicios que brinda la entidad y que busca mejorar la imagen y reputación de esta (Patzán Laynes, 2020).

2.4.1.2 Canales de comunicación externa

- a) Comunicados de prensa: El objetivo de los comunicados de prensa es “atraer la atención de medios de comunicación sobre un evento o hecho” (Confederación Suiza, 2013, p. 26). En los comunicados de prensa, la institución debe atraer la atención de los medios de comunicación para que estos se interesen en el evento, hecho, proceso o actividad que se quiere resaltar.

- b) Hojas informativas: Son herramientas que contienen datos básicos sobre programas, proyectos o eventos de una institución, ya que el objetivo de estas es que las personas que necesiten información más detallada utilicen algún otro canal de comunicación para tener todos los datos.

- c) Páginas electrónicas: Las páginas electrónicas de las instituciones contienen la información básica de estas como visión, misión, organigrama, dependencias, proyectos y financiamiento, entre otros.

- d) Publicaciones: Entre los productos de comunicación que entran en la categoría de publicaciones se encuentran los folletos, libros, trifolios y agendas.



- e) **Eventos públicos:** Son aquellos actos que se celebran en un espacio público o lugar al que tiene acceso el público en general y que se utilizan como una herramienta para llegar directamente al público objetivo.

- f) **Redes sociales:** Son la herramienta más utilizada actualmente debido a que representan un canal de información entre las empresas y su audiencia. Además, las redes sociales permiten una interacción con el público y representan una oportunidad para que las empresas conozcan su público y lo amplíen.

2.4.2 Comunicación interna

La comunicación interna se define como el traslado de información entre colaboradores o trabajadores de una organización, entidad, institución o empresa. Asimismo, este tipo de comunicación es un recurso gerencial que se utiliza para alcanzar las metas y objetivos de cada corporación.

Además, para lograr una comunicación interna exitosa es necesario que todos los involucrados participen, es decir, “es necesaria la colaboración de todo: todos escuchan y todos son emisores y receptores. La participación es, por tanto un requisito indispensable” (Rus, s.f. p. 8).

El autor también destaca que la comunicación interna es un proceso circular porque no tiene por objetivo solamente informar, sino requiere de una reacción y una respuesta por parte del receptor, es decir una retroalimentación, lo que hace que este personaje se vuelva emisor de un nuevo mensaje.

En las empresas o instituciones, la comunicación interna tiene por objetivo dirigirse a “sus trabajadores teniendo entre sus metas alcanzar un clima adecuado en el desarrollo tanto de las tareas individuales como conjuntas. De lo contrario, con la incomunicación lo que se produciría sería un déficit que desembocaría en la fractura interna” (Rus, s.f. p. 9).



2.4.2.1 Tipos de comunicación interna

- a) **Vertical:** Esta puede ser ascendente o descendente y es aquella que se da entre los diferentes niveles, jerarquías y departamentos de una organización. Al utilizar este tipo de comunicación interna se puede conocer el clima social de la institución, estimula la creatividad y confianza de los trabajadores y aumenta el compromiso de los empleados hacia su trabajo.
- b) **Horizontal:** Es aquella que se presenta entre los trabajadores que pertenecen a un mismo nivel o unidad de trabajo. Entre las ventajas de esta comunicación está el impulso de la empatía, el compañerismo y el trabajo en equipo, lo que a su vez se traduce en mayor productividad para una compañía.
- c) **Diagonal:** Se establece entre personas de distintas áreas o niveles. Usualmente es utilizada por las empresas cuando conforman grupos en los cuales sus integrantes pertenecen a diferentes departamentos y niveles.
- d) **Formal e informal:** Usualmente la comunicación formal se utiliza para trasladar asuntos de relevancia importante en una institución, por lo que atraviesa algún tipo de canal definido donde se haga constar el intercambio de información. Este tipo de comunicación se usa con las autoridades o jefes de área de una entidad. Por otro lado, la comunicación informal se refiere al intercambio de información de manera no oficial, en el cual se añaden comentarios, pensamientos o sugerencias debido a la falta de restricciones.

2.4.2.2 Canales de comunicación interna

- a) **Intranet:** Es la red informática digital que se utiliza dentro de una organización, la cual se basa en la conexión entre computadoras conectadas a uno o diversos servidores web.



- b) Correo electrónico: Su otro nombre es *e-mail* y es un servicio de red que permite enviar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores.
- c) Redes sociales corporativas: Son utilizadas por grandes empresas y consisten en una aplicación utilizada únicamente por una institución. Este medio representa una forma rápida y ágil de trasladar información en los centros de trabajo.
- d) Eventos: Estos se realizan principalmente para fomentar las buenas relaciones entre compañeros de trabajo o unidades. Sin embargo, derivado de la pandemia del coronavirus las actividades han mermado y las autoridades de salud promueven la abstención de eventos presenciales.
- e) Chats: A través de los chats se agiliza el envío de información debido a que es un canal menos formal que los correos electrónicos. Su fortaleza radica en que consiste en un modo de comunicación en tiempo real.
- f) Teléfono: Es uno de los canales de comunicación más antiguos y ampliamente utilizados porque la información se transmite en tiempo real. Debido a su inmediatez y al acceso universal que hay, expertos aconsejan usar este canal de forma limitada y puntual para no violar el horario laboral de los trabajadores.
- g) Reuniones: Consisten en una forma de comunicación personal que permite trasladar la información de forma directa y sin barreras. Estas se aprovechan para discutir asuntos importantes o para conocer los puntos de vista de los trabajadores sobre un determinado tema. Además, representan una oportunidad para generar un valor positivo en la dinámica que se utiliza en los centros de trabajo. Las reuniones deben ser puntuales o en momentos de necesidad.



- h) Buzón de sugerencias: Se utiliza con el objetivo de conocer los puntos de vista de los empleados de una empresa bajo la premisa de anonimato. De esta manera quienes dan su opinión pueden hacerlo sin temor a ser identificados.

2.5 Alcances y límites de la estrategia

2.5.1 Alcances

- a) Los integrantes de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo
- b) Los medios de comunicación.
- c) El público objetivo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

2.5.2 Limitaciones

- a) Tiempo, debido a que el plan estratégico de comunicación se realizó como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
- b) Financiamiento porque las acciones que se plantearon como parte de la estrategia fueron cubiertas por la persona que ejecutó el Ejercicio Profesional Supervisado
- c) La pandemia del coronavirus (COVID-19) ha cambiado la forma en que operan las instituciones, organizaciones, empresas y compañías y la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia es una de ellas. Derivado de la emergencia, la presencia en las oficinas de la Secretaría fue limitada y se implementaron medidas de bioseguridad para evitar el contagio de la enfermedad.



2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

La metodología es un conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera sistemática y ordenada en un estudio para obtener respuestas o resultados. Este proceso incluye el uso de estrategias, pasos y tareas para recolectar datos, analizarlos y hallar una solución al problema que se aborda.

Este plan estratégico de comunicación se basó en el enfoque cualitativo, el cual utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández Sampieri, 2014).

Como parte de la metodología, en este proyecto se comenzó con un proceso de observación, que comenzó el 22 de marzo de 2021. Durante esta etapa se estudió la forma de trabajar de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo para identificar los factores que debían fortalecerse y los problemas principales de la unidad para encontrar soluciones.

También se realizaron entrevistas con las personas a cargo de la dirección para conocer detalles sobre el equipo, que con la observación no podrían haberse encontrado. Además, las conversaciones con los actores involucrados permitieron determinar las metas a mediano y largo plazo del equipo de trabajo para orientar el proyecto en la misma dirección:

- a) Fortalecimiento de redacción del equipo: El equipo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo está conformado por ocho personas, quienes desempeñan las diferentes funciones. Sin embargo, para la elaboración de los comunicados o boletines informativos, la responsabilidad recae en una persona y el producto final es aprobado por el coordinador o directora. Para fortalecer este aspecto, se realizó una evaluación sobre la redacción de cada uno, esto permitirá tener un punto de partida y verificar qué aptitudes necesitan mejorarse.
- b) Establecimiento de estilo: Actualmente no existe un manual o guía de estilo para las publicaciones o información que difunde la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la



Presidencia, por lo tanto se estableció el estilo que se debe cumplir para la elaboración de los productos pertinentes.

2.6.1 Objetivos del plan estratégico

2.6.1.1 Objetivo general

Fortalecer la comunicación interna de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

2.6.1.2 Objetivos específicos

- a) Promover la calidad de redacción de información en la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.
- b) Definir un estilo para redacción de boletines y notas informativas sobre las actividades de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.
- c) Explicar el nivel de redacción que posee cada integrante de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.

2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos

- a) Evaluación de redacción: Como primer paso para fortalecer las aptitudes del equipo de comunicación se estableció qué nivel de redacción poseen, de esta forma se determinó qué era necesario reforzar. Por lo tanto se elaboró una evaluación de redacción que calificó la legibilidad, propósito comunicativo, sintaxis, gramática, ortografía, vocabulario y uso de signos de puntuación de los textos que elabora el equipo.
- b) Capacitación sobre redacción: Con base en los resultados obtenidos en la evaluación se desarrollaron talleres de redacción en las siguientes semanas.



2.6.3 Indicadores para medir cumplimiento

Un indicador se entiende como una herramienta que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013). El objetivo principal de los indicadores es proporcionar información de forma precisa, simple y sin ambigüedad sobre un aspecto en específico.

De igual forma, los indicadores tienen la función de “mostrar información concerniente a un objetivo único y proporcionar información clara y precisa sobre el desempeño y el cumplimiento de los objetivos establecidos en un proyecto” (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013, p. 14).

Luego de haber establecido los objetivos de este proyecto, tanto general como específico, se comprobó si luego de ejecutarlo se cumplieron con estos. Para ello, esta verificación se realizó de las siguientes dos formas:

- a) Evaluación final sobre la redacción del equipo: Para determinar si el equipo de trabajo elevó su nivel de redacción y fortaleció sus aptitudes, se realizó una evaluación final sobre redacción. El resultado de esta evaluación se analizó con el punteo que se otorgó a cada integrante del equipo durante la evaluación de diagnóstico. De igual forma, se solicitó que elaboraran un producto de comunicación, tal como nota informativa, comunicado o boletín con el objetivo de establecer si hubo una mejora.
- b) Establecimiento de estilo de redacción: Con la creación de una guía de estilo para la Dirección de Comunicación Social y Protocolo se estableció un formato para que la unidad unifique sus productos comunicacionales. Esto permitió que los integrantes tuvieran una idea sobre cómo elaborar comunicados o boletines y se brinde cobertura a más actividades que realiza la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.



2.6.4 Instrumentos

Como primer paso se efectuó presencialmente la evaluación de redacción durante la semana del 19 al 22 de julio de 2021.

El segundo paso fue analizar los resultados de la evaluación y discutirlos con la directora y coordinador de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo para establecer los puntos que debían fortalecerse en el equipo. Este paso se hizo entre el 23 y 30 de julio.

El tercer paso fue establecer los temas para desarrollar junto al equipo de trabajo. Estos se relacionaban con vocabulario, sintaxis, gramática y ortografía. Este paso se hizo del 31 de julio al 7 de agosto.

El cuarto paso incluyó la realización de ocho talleres de redacción con los puntos establecidos, entre el 9 de agosto y el 30 de septiembre.

Por último, a los integrantes del equipo se les realizó una evaluación al terminar los talleres de redacción con el objetivo de determinar el nivel de redacción que poseían y garantizar que hubo un desarrollo en sus aptitudes y capacidades de redacción. Esta se realizó el 1 de octubre.

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

a) Propuesta 1: Evaluación de redacción

Para la evaluación de redacción se analizó el conocimiento que tenían los integrantes del equipo sobre este tema. El examen incluyó elementos de vocabulario (que se relacionaron con las actividades que la Secretaría ejecuta), sintaxis de la oración, gramática, ortografía, relación de ideas, relación entre palabras y oraciones y uso de signos de puntuación, entre otros aspectos. La evaluación se realizó de forma presencial.



b) Propuesta 2: Talleres de redacción

A partir de los hallazgos que arrojó la evaluación, se impartieron ocho talleres de redacción. Estos talleres fortalecieron las capacidades del equipo y a la misma vez, con orientación de la directora y el coordinador del equipo, se estableció cuál era la ruta a seguir en cuanto a las aptitudes que debía tener el personal para trabajarlas durante los talleres. Para la realización de los talleres de redacción, la estudiante asistió a las oficinas de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia y desarrolló los temas establecidos.

Además, debido a que el grupo de trabajo es pequeño los talleres se realizaron de forma presencial. En las instalaciones de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia se cumplían con los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de coronavirus. Durante la realización de los talleres, los integrantes cumplieron con el uso de mascarilla y el distanciamiento social.

2.7 Financiamiento

Derivado de la naturaleza del proyecto que se realiza, que es parte del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, y la financiación de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, el proyecto fue totalmente costado por la persona que lo ejecutó.



2.8 Presupuesto

Tabla 2
Presupuesto

Cantidad	Producto comunicacional	Costo total
1	Asesoría en comunicación	Q. 8,000.00
1	Evaluación de redacción	Q. 700.00
8	Talleres de redacción	Q. 12,000.00
-	Total	Q. 20,700.00

Fuente: Elaboración propia

2.9 Beneficiarios

Tabla 3
Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficios
<p>Beneficiarios primarios: Equipo que conforma la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, que en total son 10 personas.</p>	<p>Se fortaleció la redacción del equipo a través de talleres especializados y con la elaboración de una guía de estilo para unificar los contenidos que crea la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.</p>
<p>Beneficiarios secundarios: Medios de comunicación y grupo objetivo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.</p>	<p>Se informará sobre más actividades realizadas por la Secretaría de Coordinación Ejecutiva porque se contará con más personas en el proceso de publicación de información.</p>

Fuente: Elaboración propia



2.10 Recurso humano

Tabla 4
Recurso humano

Personal	Cargo	Actividad
Yazmín Lucía Raquel Contreras López	Estudiante de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación	Realización de evaluaciones de redacción, establecimiento de aspectos que deben fortalecerse, otorgación de capacitaciones a la Dirección de Comunicación Social y Protocolo y elaboración de guía de estilo.
Jennifer Marroquín	Directora de Comunicación Social y Protocolo	Autorización para brindar los talleres y la implementación de la estrategia de comunicación externa.
Víctor Amezcuita	Coordinador de Comunicación Social y Protocolo	Coordinación del equipo de trabajo para asistir a las actividades programadas por la estudiante.
Personal de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo	Integrantes de la unidad	Participar y asistir a los talleres de redacción
Evelin Hernández	Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado	Supervisar, verificar y orientar durante el proceso de elaboración y ejecución del plan de comunicación estratégica en la organización

Fuente: Elaboración propia



2.11 Áreas geográficas de acción

La ejecución de la estrategia de comunicación se efectuó en la sede de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, que se ubica en la 5a. avenida 6-06 zona 1, edificio IPM, tercer y cuarto nivel, ciudad de Guatemala.

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 5
Detalles de estrategia

Actividad	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Elaboración de evaluación de redacción	Determinar el nivel de redacción que posee el equipo de trabajo	Ninguno	Persona que ejecuta el proyecto	Sede de la SCEP	Dirección de Comunicación Social y Protocolo	Del 19 al 22 de julio de 2021
Talleres de redacción	Lograr que la Dirección de Comunicación Social y Protocolo aumente su calidad de redacción de	Ninguno	Persona que ejecuta el proyecto	Sede de la SCEP	Dirección de Comunicación Social y Protocolo	Del 9 de agosto al 30 de septiembre de 2021



	información						
--	-------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

2.13 Cronograma

Tabla 6
Cronograma

Actividad	Julio				Agosto				Septiembre					
	Semanas													
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
Evaluación de redacción														
Análisis de resultados de evaluación														
Diseño de talleres de redacción														
Realización de talleres de redacción														
Evaluación de redacción														

Fuente: Elaboración propia



Capítulo III

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

Este capítulo incluye los detalles sobre los materiales de comunicación que se crearon para implementar la estrategia planteada y mejorar la comunicación externa de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

Como resultado del diagnóstico realizado, el plan de comunicación se orientó a mejorar los materiales periodísticos que creaba la dirección como boletines, comunicados y notas informativas. Para ello, se determinó que era necesario que todos los integrantes de la unidad tuvieran las capacidades para elaborar estos materiales.

Sin embargo, previo a este proceso se debía establecer cuál era el nivel de redacción que poseía cada uno, por lo que se realizó una evaluación.

La evaluación de redacción que se realizó evidenció lo siguiente:

- a) La primera serie consistía en establecer la escritura correcta de ciertas palabras que eran utilizadas frecuentemente en los boletines y notas informativas. De las 40 palabras que se incluyeron, el equipo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo conocía la escritura de 35.
- b) En la segunda serie se evaluó la acentuación de palabras. De las 25 palabras que se incluyeron, el grupo acertó correctamente en la acentuación de 23 de ellas.



- c) En la tercera serie se redactó incorrectamente un boletín informativo de cinco párrafos, por lo que el grupo debía corregir la puntuación y ortografía. En esta sección se evidenció que las personas tenían dificultad para determinar en dónde debían colocarse los signos de puntuación (especialmente la coma) y en el uso de las mayúsculas.
- d) Por último, a las personas que se evaluaron se les solicitó redactar un boletín informativo sobre alguna actividad desarrollada por la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia. Esta fue la serie más complicada para el equipo y como resultado se evidenció que existía cierta dificultad en determinar cuál era la idea principal de una actividad y llevar un hilo conductor entre los párrafos redactados, entre otros aspectos

Ante esto, la estrategia de comunicación consistió en:

3.1 Talleres de redacción

Tabla 7

Detalles sobre talleres de redacción

Objetivo de la actividad	Lograr que los integrantes de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo tengan el mismo nivel de redacción para crear notas informativas, boletines o comunicados.	
Medio utilizado	Realización de ocho sesiones de trabajo presenciales. Las capacitaciones fortalecerán los conocimientos del equipo en gramática, ortografía, sintaxis, vocabulario y coherencia.	
Área geográfica de impacto	5a. avenida 6-06 zona 1, edificio IPM, tercer y cuarto nivel, ciudad de Guatemala.	
Presupuesto en esta acción	- Elaboración de material y presentaciones	Q. 800.00
	- Realización de ocho talleres de redacción	Q. 12,000.00
Comprobación del material		



TALLER DE REDACCIÓN SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA

— Composición de oraciones —

¿QUÉ ES LA REDACCIÓN?

La redacción es la acción de expresar por escrito ideas, pensamientos o emociones.

PARTE DE LA ORACIÓN

Artículo

Indican el género y número del sustantivo.

Sustantivo

De quién se habla en la oración.

Complemento del sujeto

Aclara o añade información sobre el sujeto.

Verbo

Expresan acción, movimiento o condición del sustantivo.

Complemento del predicado

Brinda más información sobre la acción que se realiza.



La Dirección de Planificación realizó un taller virtual para directores ejecutivos.

realizó:
un taller virtual para directores ejecutivos:
Dirección de Planificación:
La:

La Dirección de Planificación realizó un taller virtual para directores ejecutivos.

realizó: **Verbo**
un taller virtual para directores ejecutivos:
Dirección de Planificación:
La:

La Dirección de Planificación realizó un taller virtual para directores ejecutivos.

realizó: **Verbo**
un taller virtual para directores ejecutivos: **Complemento del predicado**
Dirección de Planificación:
La:



La Dirección de Planificación realizó un taller virtual para directores ejecutivos.

realizó: **Verbo**
un taller virtual para directores ejecutivos: **Complemento del predicado**
Dirección de Planificación: **Sustantivo**
La:

La Dirección de Planificación realizó un taller virtual para directores ejecutivos.

realizó: **Verbo**
un taller virtual para directores ejecutivos: **Complemento del predicado**
Dirección de Planificación: **Sustantivo**
La: **Artículo**

EL ARTÍCULO

Para definir el género:

- Femenino
- Masculino

Para definir el número:

- Singular
- Plural

EL -



EL ARTÍCULO

Para definir el género:

- Femenino
- Masculino

Para definir el número:

- Singular
- Plural

El - Masculino y singular

Las -

EL ARTÍCULO

Para definir el género:

- Femenino
- Masculino

Para definir el número:

- Singular
- Plural

El - Masculino y singular

Las - Femenino y plural

Unas -

EL ARTÍCULO

Para definir el género:

- Femenino
- Masculino

Para definir el número:

- Singular
- Plural

El - Masculino y singular

Las - Femenino y plural

Unas - Femenino y plural

Estos -



EL ARTÍCULO

Para definir el género:

- Femenino
- Masculino

Para definir el número:

- Singular
- Plural

El - Masculino y singular

Las - Femenino y plural

Unas - Femenino y plural

Estos - Masculino y plural

Aquella -

EL ARTÍCULO

Para definir el género:

- Femenino
- Masculino

Para definir el número:

- Singular
- Plural

El - Masculino y singular

Las - Femenino y plural

Unas - Femenino y plural

Estos - Masculino y plural

Aquella - Femenino y singular

EL SUSTANTIVO

Son palabras cuya función principal es nombrar o designar a personas, animales, lugares, instituciones, sentimientos o ideas.

- **Propios:** Nombran a un objeto o un sujeto de forma particular, por lo que su inicial siempre es mayúscula. **Ej:** Cristian, Colombia, Sony, Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, Nirvana.
- **Comunes:** Designan a una persona, animal o cosa de manera general, por lo que su inicial se escribe en minúscula. **Ej:** mujer, vaca, montaña, volcán, libertad.

EL COMPLEMENTO DEL SUJETO

Es un elemento opcional en las oraciones, sin embargo, amplía o complementa al sujeto.

- **Calificativo:** Tienen como función brindar características al sujeto. Estos complementos usualmente son adjetivos.
- **Determinativo:** Está formado por un sustantivo complementario.
- **Preposicionales:** Menciona datos incidentales y aclara ciertos aspectos del sustantivo.

EL VERBO

Palabra que expresa acción, proceso, estado o existencia que se relaciona o afecta al sujeto.

Este debe conjugarse con el sujeto para que exista una coherencia en la oración.

EL COMPLEMENTO DEL PREDICADO

- **Directo:** Agrega información sobre la persona, animal o cosa que recibe la acción del verbo.

La niña hizo un pastel.
La niña lo hizo.

- **Indirecto:** Señala quién o qué recibe la acción expresada por el verbo.

La niña hizo un pastel para su abuela.

- **Circunstancial:** Indica las circunstancias de tiempo, de lugar, de modo o de fin, entre otras.

La niña hizo un pastel para su abuela con su mamá.

TALLER DE REDACCIÓN SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA

Sintaxis

¿QUÉ ES LA SINTAXIS?

Es la rama de la gramática que estudia el modo en que se combinan las palabras y los grupos que estas forman para expresar significados, así como las relaciones que se establecen entre estas unidades

CARACTERÍSTICAS DE ORACIÓN

01

Se sitúa entre dos pausas mayores.

02

Es un mensaje completo en una situación dada.

03

Contiene una entonación determinada.

04

Posee una autonomía sintáctica, es decir, no necesita contexto.



CONCORDANCIA ENTRE SUJETO Y PREDICADO

En toda oración, el sujeto y el predicado deben mantener una relación de concordancia entre ellos.

La pareja se separó de mutuo acuerdo.

La pareja se separaron de mutuo acuerdo.

Un grupo de mendigos salían de la casa.

Un grupo de mendigos salía de la casa.

El carro y la moto tienen motores potentes.

El carro y la moto tiene motores potentes.

El novelista y cazador no concedieron ninguna entrevista.

El novelista y cazador no concedió ninguna entrevista.

EJEMPLOS DE CONCORDANCIA

El presidente Alejandro Giammattei, junto al titular de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, Álvaro Díaz, **realizó** una gira de trabajo por Zacapa y El Progreso.

El interés de los ciudadanos en su capacitación profesional **representan** un logro significativo y un avance importante para el desarrollo de las comunidades.

Estas capacitaciones son en apoyo a la Comisión Presidencial de Asuntos Municipales (Copresam) e **iniciará** el próximo martes.

El proyecto se ejecuta con fondos designados a los Consejos Departamentales de Desarrollo (Codede) y están enfocados en la reactivación económica.

POSICIÓN DE SUJETO Y PREDICADO

La posición de estos dos elementos en una oración determina si esta es activa o pasiva.



VOZ ACTIVA

Una oración está en voz activa cuando el sujeto es el que actúa. La mayoría de las guías de escritura recomiendan utilizar este tipo de oración debido a que existe mayor claridad y concisión.

VOZ PASIVA

Se considera que una oración es pasiva cuando el sujeto de una oración es el objeto sobre el que se actúa.

Se utiliza cuando se quiere enfocar a la persona o cosa que hace una acción o enfatizar la acción que se realiza.

ACTIVA VS PASIVA

El secretario Álvaro Díaz impartió una capacitación sobre descentralización.

Los Consejos Departamentales de Desarrollo entregaron sus planificaciones anuales.

El lunes se instaló la Mesa Técnica del Proceso de Descentralización del Organismo Ejecutivo.

La capacitación sobre descentralización fue impartida por el secretario Álvaro Díaz.

Las planificaciones anuales fueron entregadas por los Consejos Departamentales de Desarrollo.

La Mesa Técnica del Proceso de Descentralización del Organismo Ejecutivo fue instalada el lunes.



EJERCICIO

1. La primera Jornada Móvil de Servicios Integrados de 2021 fue inaugurada el 20 de abril. 1

EJERCICIO

1. La primera Jornada Móvil de Servicios Integrados de 2021 fue inaugurada el 20 de abril. 1. Pasiva

EJERCICIO

1. La primera Jornada Móvil de Servicios Integrados de 2021 fue inaugurada el 20 de abril. 1. Pasiva
2. Actividad beneficiará a más de 5 mil personas de Zacapa y Chiquimula.



EJERCICIO

- | | |
|--|-----------|
| 1. La primera Jornada Móvil de Servicios Integrados de 2021 fue inaugurada el 20 de abril. | 1. Pasiva |
| 2. Actividad beneficiará a más de 5 mil personas de Zacapa y Chiquimula. | 2. Activa |

EJERCICIO

- | | |
|---|-----------|
| 1. La primera Jornada Móvil de Servicios Integrados de 2021 fue inaugurada el 20 de abril. | 1. Pasiva |
| 2. Actividad beneficiará a más de 5 mil personas de Zacapa y Chiquimula. | 2. Activa |
| 3. Autoridades de la SCEP convocaron a representantes de Gobierno para discutir sobre atención a personas con discapacidad. | |

EJERCICIO

- | | |
|---|-----------|
| 1. La primera Jornada Móvil de Servicios Integrados de 2021 fue inaugurada el 20 de abril. | 1. Pasiva |
| 2. Actividad beneficiará a más de 5 mil personas de Zacapa y Chiquimula. | 2. Activa |
| 3. Autoridades de la SCEP convocaron a representantes de Gobierno para discutir sobre atención a personas con discapacidad. | 3. Activa |



UTILIZACIÓN DE "SE"

La voz pasiva también se utiliza cuando no hay un sujeto específico. En estos casos se utiliza el pronombre "se".

Se beneficiará a más de 2 mil personas.

Se apoya a guatemaltecos con el bono social.

Durante la reunión se abordaron temas de interés para la institución.

COMUNICADO DE LA SCEP

Continúan las reuniones con los gobiernos locales, ministros y secretarios con el propósito de presentar los avances de los compromisos y solicitudes realizadas durante las giras de trabajo lideradas por el presidente Alejandro Giammattei en enero y abril.

En las reuniones de esta semana participaron los gobernadores y alcaldes de Totonicapán, Quiché, Jalapa y Chimaltenango.

Durante el turno de los alcaldes y el gobernador de Quiché, se informó la fase en que se encuentran los 131 compromisos y solicitudes orientadas en educación, salud, saneamiento, infraestructura vial y huertos familiares y escolares.

Las reuniones son coordinadas por la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia.

TALLER DE REDACCIÓN SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA

— Signos de —
puntuación

¿QUÉ SON LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN?

Los signos de puntuación son símbolos ortográficos que desempeñan funciones como limitar la extensión de elementos en una oración, indicar la intención de un enunciado y determinar las pausas que deben realizarse.

Son de uso obligatorio porque su presencia o ausencia marca cambios de significado o son un reflejo de la función de los componentes de una oración.

Estos signos son punto, coma, punto y coma, dos puntos, puntos suspensivos, de interrogación, de exclamación, paréntesis, corchetes, raya, comillas y guion.

SIGNOS DE PUNTUACIÓN

•	Marca el final de una oración, un párrafo o un texto.	...	Se emplean para indicar que un enunciado está incompleto.
,	Marca pausas breves entre enunciados y se utiliza para separar elementos dentro de una oración.	! :	Manifiestan sorpresa o énfasis.
:	Introducen un ejemplo, explicación o cita y para conectar oraciones relacionadas entre sí.	? ?	Expresan interrogación.
;	Representa una pausa y se utiliza en enumeraciones y entre oraciones independientes relacionadas semánticamente.	()	Para explicar algún dato como siglas, lugares, fechas

SIGNOS DE PUNTUACIÓN

{ }	Incorporan información adicional a las oraciones.
" "	Se utilizan para incorporar citas textuales, títulos y alias, entre otros.
-	Se utiliza en palabras compuestas y para separar cifras o períodos.

USO DE PUNTO

1 PUNTO Y SEGUIDO

Separa enunciados que integran un párrafo y tienen relación entre sí. **Ejemplo:**

Con la jornada de este día se han realizado 11 reuniones de trabajo. La próxima jornada contará con participación de alcaldes de Sacatepéquez.

USO DE PUNTO

2 PUNTO Y APARTE

Separa párrafos que tienen ideas principales diferentes. **Ejemplo:**

La plataforma contribuye a la sistematización de las solicitudes y la emisión del aval, dictamen técnico y otros documentos.

Previo a la puesta en marcha de la herramienta se capacitó a mil 240 personas.

USO DE COMA

1 PARA ENUMERAR

En la reunión participaron los alcaldes de Suchitepéquez, Huehuetenango, Petén y Escuintla.

2 PARA SEPARAR CIUDADES

El proyecto se realizará en Tajumulco, San Marcos, detalló el ministro de Desarrollo Social.

3 PARA INSERTAR EXPLICACIONES

Álvaro Díaz, el titular de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, resaltó la importancia de descentralizar los servicios gubernamentales.

USO DE COMA

- 4 ANTES DE LAS CONJUNCIÓNES ADVERSATIVAS**
El alimento complementario es entregado a los padres de familia, pero deben consumirlo los niños de entre 6 y 24 meses.
- 5 CUANDO HAYA FRASES DE ENLACE**
El programa está dirigido a población vulnerable, es decir, a niños, mujeres embarazadas y personas en pobreza y pobreza extrema.
- 6 DESPUÉS DE UNA CITA TEXTUAL**
"El objetivo del programa es garantizar una alimentación balanceada y nutritiva a niños menores de dos años", recordó el presidente Alejandro Giammattei.

USO DE PUNTO Y COMA

- 1 PARA ENUMERAR**
El proyecto se ejecutará en Comitancillo, San Marcos; Almolonga, Quetzaltenango y Mazatenango, Suchitepéquez.
- 2 ANTES DE LAS CONJUNCIÓNES ADVERSATIVAS**
El proyecto será ejecutado por el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, a través de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular; sin embargo, el Ministerio de Cultura apoyará en la planificación.

USO DE DOS PUNTOS

- 1 EN ENUMERACIONES DE CARÁCTER EXPLICATIVO**
Las mesas creadas tienen un tema específico: de competitividad, de infraestructura, de ambiente, de agricultura, de salud y de educación.
- 2 PARA BRINDAR EXPLICACIONES**
El ejercicio de Presupuesto Abierto permite dos cosas: planificar los programas que se ejecutarán durante el año y acercar la formulación del presupuesto a la población.

USO DE PARÉNTESIS

1 PARA ESTABLECER PERÍODOS

Durante la presidencia pro tempore de Costa Rica (2019-2020), el país promovió el establecimiento de aduanas exprés.

2 PARA SIGLAS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indicó que hasta el momento solo el 15 % de la población está vacunada contra el coronavirus (COVID-19)

USO DE COMILLAS

1 PARA COLOCAR UNA CITA TEXTUAL

"Durante la actual administración se ha hecho un esfuerzo por priorizar los programas que se vinculen con la educación y salud", enfatizó el ministro de Finanzas.

2 PARA TÍTULOS DE OBRAS O LIBROS

El Ministerio de Cultura y Deportes invitó a la población a comprar sus boletos para la obra "La sirenita", que se realizará este viernes en el Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

USO DE COMILLAS

3 PARA ESCRIBIR ALIAS

La Policía Nacional Civil (PNC) capturó este martes a José Fernando Santos Sánchez, conocido como "El capitán", durante un operativo en la zona 2 capitalina.

USO DE GUIÓN

1 PARA ESTABLECER PERÍODOS

Durante enero-junio de 2021, el Ejército de Guatemala ha destruido 31 pistas clandestinas en el territorio nacional.

2 EN PALABRAS COMPUESTAS

El Ministerio de Educación indicó que las herramientas digitales permitirán que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle aun durante la pandemia.

A la fecha, se tiene un registro de 991 personas inscritas, entre ellas: 690 personas de los 22 departamentos del país; 238 personas de ministerios y secretarías de Estado; 11 inscritos de iniciativa privada; 4 de sociedad civil, y 8 personas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En Santa Rosa y Escuintla finalizó la gira de trabajo presidencial de esta semana, donde las autoridades de Gobierno se reunieron con gobernadores y alcaldes con el objeto de orientar la planificación de proyectos de desarrollo financiados con fondos destinados a los Codede, y que estos se enfoquen en la reactivación económica, la reconstrucción nacional, apoyar la lucha contra la desnutrición y mejorar la calidad del gasto.



Este seminario- taller denominado "Conformación de Expedientes de Proyectos basando en normas del SNIP para el ejercicio fiscal 2021" busca fortalecer de capacidades de los gobiernos locales, para la eficiente planificación y ejecución de proyectos a nivel territorial, como un aporte al mecanismo de transparencia y fortalecimiento.

Dentro de estas instituciones que la Ley manda para que conforme la mesa técnica, destacan: Ministerios de Finanzas Públicas; Educación; Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; Salud Pública y Asistencia Social; Cultura y Deportes; Agricultura, Ganadería y Alimentación; Economía; Ambiente y Recursos Naturales, y Gobernación. Además, forman parte de ella, el Instituto Nacional de Administración Pública, Instituto de Fomento Municipal y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.



3.2 Actividades y calendarización

Tabla 8
Calendarización

Actividad	Marzo		Abril				Mayo				Junio					Julio						
	Semana																					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Recopilación de información sobre la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia																						
Reunión con directora de Comunicación Social y Protocolo																						
Creación de guía para elaborar entrevistas																						
Entrevista con directora de Comunicación Social y Protocolo																						
Entrevista con coordinador de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo																						
Ordenamiento y análisis de información recabada en entrevistas																						
Observación en la unidad de trabajo para conocer su funcionamiento																						
Entrevista con la encargada de Prensa y Monitoreo de la dirección																						
Sistematización de información																						
Discusión de planificación para elaborar el proyecto de comunicación																						
Sesión de trabajo con supervisora sobre la guía de trabajo																						
Recopilación de información para el proceso de planificación del proyecto																						
Investigación documental sobre cómo realizar una estrategia de comunicación																						
Establecimiento de objetivos, instrumentos a utilizar y productos comunicacionales																						
Sistematización de datos y elaboración de cronograma para ejecutar plan estratégico																						
Sesión de trabajo con supervisora cómo redactar fase de ejecución																						
Recopilación y análisis de información para creación de evaluación de redacción																						
Realización de evaluación de redacción a Dirección de Comunicación Social y Protocolo																						



Actividad	Julio		Agosto				Septiembre					Octubre					
	Semana																
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Análisis de evaluación de redacción																	
Diseño de talleres de redacción																	
Ejecución de talleres de redacción																	
Evaluación de redacción																	

Conclusiones

- a) Para dar a conocer la labor de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia la Dirección de Comunicación Social y Protocolo debía fortalecer las aptitudes y capacidades de las personas que la integran.
- b) Es necesario repasar aspectos básicos de redacción y elaboración de boletines informativos y comunicados con el recurso humano de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo para definir la hoja de ruta a seguir para difundir las acciones que diariamente realiza la secretaría.
- c) Establecer un modelo y un estilo de redacción para la difusión de contenidos informativos de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia permitirá unificar los materiales que se creen.
- d) Lograr que todos los integrantes del equipo tengan la capacidad de crear comunicados o boletines logrará que se dé mayor cobertura a las actividades de la entidad.



Recomendaciones

- a) Utilizar la guía de estilo para redacción y elaboración de contenidos informativos con el objetivo de unificarlos, a pesar de que la creación de estos esté a cargo de diferentes personas que integran la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.

- b) Realizar periódicamente talleres de redacción para mejorar las capacidades del equipo de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo.

- c) Actualizar, cuando se considere necesario, la guía de estilo para integrar nuevas formas de redacción, aspectos técnicos y otros elementos a los productos de comunicación que se crean y difunden.



Referencias bibliográficas

- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar. Nociones básicas para la investigación social*. Argentina. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de https://www.academia.edu/9103795/Fidias_G_Arias_EL_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta_Edici%C3%B3n
- Cadea Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. (2007). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Barcelona. Obtenido de https://www.academia.edu/31681132/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cinet%C3%ADfica_y_tecnol%C3%B3gica
- Confederación Suiza. (2013). *Manual de la comunicación externa. Guía práctica para oficinas de cooperación y representaciones suizas*. Obtenido de http://doc.rero.ch/record/32760/files/09-Manuel_de_communication_externe_es_DDC_3018_spa_.pdf
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hill, C., & Jones, G. (2009). *Administración estratégica*. McGrawHill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0605961e5ec666bd072dadcae485d0fe.pdf>
- Ley del Organismo Ejecutivo*. (1997). Guatemala. Obtenido de https://www.mem.gob.gt/wp-content/uploads/2015/06/12._Ley_del_Organismo_Ejecutivo_Decreto_114_97.pdf



- Manucci, M. (2005). Narraciones corporativas. Comunicación, estrategia y futuro en las organizaciones. *Razón y palabra*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520626019.pdf>
- Oliveros Gómez, C. (2018). *Plan estratégico de comunicación interna en una empresa de sector palmicultor colombiana*. Colombia. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5161/digital_36224.pdf?sequence=1
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-parella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Patzán Laynes, L. J. (2020). *Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura (CEMA)*. Guatemala. Obtenido de https://issuu.com/epslicenciaturausacecc/docs/ludwin_laynes_-_grupo_final
- Prieto, D. (s.f.). *Comunicación popular educativa*. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/46405.pdf>
- Ramírez Rojas, J. L. (2012). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como herramienta de planeación estratégica en las empresas. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Rizo Maradiaga, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Rodríguez, Á. (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>
- Rus, C. B. (s.f.). *La comunicación interna en las organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>



Anexos

Anexo 1: Ficha de observación

 **Ficha de observación** 
Comunicación creando futuro

Diagnóstico de comunicación de la Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia

Fecha: _____

Factores	Detalles



Anexo 2: Bitácora de observación

Bitácora de observación

**Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de
Coordinación Ejecutiva de la Presidencia**

Observador: Lucía Contreras	Fecha: 22-marzo-2021 Hora: 10:15	Participante No participante X	Presencial X Virtual
---------------------------------------	---	---	---------------------------------------

a) Identidad corporativa

Dirección de comunicación social y protocolo (SCEP)

Historia	Sí
Misión y visión	Sí
Valores	Sí
Principios	Sí
Públicos objetivos	Medios de comunicación y población en general
Actores claves	Titular de la institución, jefes de direcciones
Dirección	5a. avenida 6-06, zona 1, edificio IPM, Ciudad de Guatemala
Teléfono	2410-4141
No. De empleados	250
Manual de procedimientos	Todas las direcciones cuentan con un manual de procedimientos, aunque no son oficiales
Código de conducta	No
Plan estratégico institucional	Sí
Manual de identidad gráfica	No
Organigrama	Sí
Página web	www.scep.gob.gt



Bitácora de observación

Dirección de Comunicación Social y Protocolo de la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia

Observador: Lucía Contreras	Fecha: 22-marzo-2021 Hora: 10:15	Participante No participante X	Presencial X Virtual
---------------------------------------	---	---	---------------------------------------

b) Comunicación interna

Dirección de comunicación social y protocolo (SCEP)

Correo institucional	Sí
Pizarra informativa	Sí
Buzón de sugerencias	No
Intranet	No
Sala de reuniones	Sí
Planta telefónica o PBX	Sí
Salón de usos múltiples	No
Presencial o home office	Presencial
RR. HH.	Sí
Canales formales de comunicación	No
Reuniones semanales	Sí
Personal calificado acuerdo al puesto	No todo el personal cumple con los requisitos necesarios para sus puestos
Manual de puestos de trabajo	Sí
Incentivo laborales	No



Anexo 3: Guía para entrevistas



Guía para entrevistas

Persona a entrevistar: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Preguntas:



- ¿Cuanto tiempo lleva laborando en la institución?
- ¿Como describiria el ambiente laboral?
- ¿Cuales son algunos de los retos que enfrenta diariamente en el trabajo?
- ¿Que actividades desempeña durante su jornada laboral?
- ¿Cual es su funcion principal en la unidad?
- ¿Cumple con otras funciones adicionales a las que le corresponde? ¿Cuales?
- ¿Cual es el proceso que se sigue para brindar cobertura a las actividades de la Secretaria?
- ¿Que preparacion se realiza antes de las coberturas?
- ¿Existen manuales sobre la labor que desempeña la Direccion de Comunicacion Social y Protocolo?
- ¿Cual es la cantidad maxima de coberturas que realizan durante el dia?
- ¿Cual es el proceso para difundir la informacion de la Secretaria?
- ¿Tienen datos sobre las actividades que se realizaran previo a que estas se lleven a cabo?
- ¿Los medios de comunicacion solicitan informacion sobre la labor de la institucion?
- ¿Se brinda un seguimiento a las publicaciones que hacen los medios sobre la Secretaria?
- ¿Que medios forman parte de su lista de contactos?
- ¿Cuales son las metas a mediano y largo plazo que tiene la unidad?

Preguntas adicionales:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____



Anexo 4: Evaluación de redacción

	<p>LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO</p> 
<p>EVALUACIÓN DE REDACCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PROTOCOLO DE LA SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA DE LA PRESIDENCIA</p>	
<p>Nombre: _____</p>	
<p>Puesto: _____</p>	
<p>Primera serie: Subraye la palabra escrita correctamente:</p>	
1. convocatoria	convocatoria
2. desconcentración	desconcentración
3. descentralización	descentralización
4. concejo	consejo
5. preeliminar	preliminar
6. aprobación	aprobación
7. ejecución	ejecución
8. inversión	inversión
9. institucionalización	institucionalización
10. corrupción	corrupción
11. burocracia	burocracia
12. concenso	consenso
13. eficaz	eficaz
14. transparencia	transparencia
15. funsión	función



16. planificación	planificación
17. eficiencia	eficiencia
18. estrategia	estrategia
19. inclusiva	inclusiva
20. discriminación	discriminación
21. coordinación	coordinación
22. escasez	escasez
23. gobernabilidad	gobernabilidad
24. viabilidad	viabilidad
25. emprender	emprender
26. asesoría	asesoría
27. competencia	competencia
28. priorizar	priorizar
29. proactivo	proactivo
30. infraestructura	infraestructura
31. territorio	territorio
32. comisión	comisión
33. participación	participación
34. estandarizar	estandarizar
35. planificación	planificación
36. presencial	presencial
37. nutrición	nutrición



- | | |
|----------------|------------|
| 38. socializar | socialisar |
| 39. ññez | ññes |
| 40. gabinete | gavinete |

Segunda serie: coloque la tilde en donde corresponde

area	salon	tramite	tecnico	estandar
proposito	movil	basico	economia	linea
politica	historico	dialogo	proximo	habil
traves	exito	interes	dictamenes	electronico
region	democratico	organo	tecnologico	tipologia

Tercera serie: Lea los siguientes párrafos y corrija la puntuación y ortografía.

la direccion de planificación de la Secretaria de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP) realizo un taller virtual para directores ejecutivos y personal tecnico de los consejos de desarrollo que les permitira crear la guía para la elaboración de manuales de normas y procedimientos

el objetivo de la actividad, es marcar las bases para la elaboración, presentación y actualización de los manuales de normas y procedimientos de las unidades administrativas y técnicas de los consejos regionales y departamentales de desarrollo

a traves de los nuevos documentos se pretende unificar los criterios de contenido y establecer las funciones de dirección, coordinacion y evaluacion

asi mismo la institución indico que capacitara a alcaldes y directores municipales sobre planificación y conformación de proyectos de inversión publica para 2022



se prevé que representantes de las 340 municipalidades del país participen en el evento que durara 10 días. Al concluir el seminario se pretende crear una base de datos actualizada que incluya los problemas principales identificados durante la conformación de expedientes para otorgar soluciones ágiles y pertinentes.

Cuarta serie: Redacte un boletín informativo sobre alguna actividad que haya desarrollado la SCEP.



Anexo 5: Fotografías de evaluación de redacción y talleres

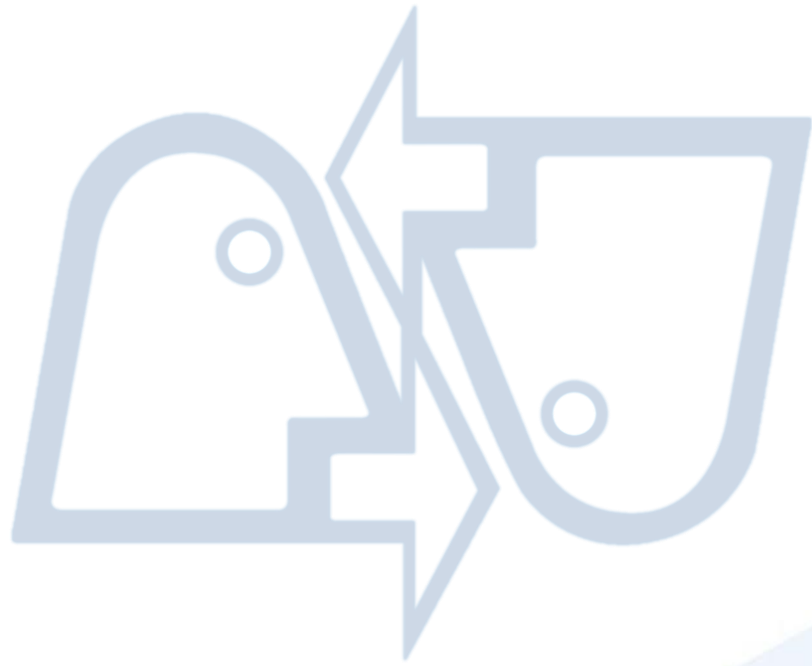












Comunicación

creando futuro

