

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin text "ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS".

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA
FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA BIBLIOTECA
CÉSAR BRAÑAS, ZONA 3 CAPITALINA.**

BLANCA VIRGINIA CONTRERAS ORTÍZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y estrategia de comunicación para fortalecer la imagen
institucional de la Biblioteca César Brañas, zona 3 capitalina.**

Presentado por:

Blanca Virginia Contreras Ortíz

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Guatemala, octubre de 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 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Blanca Virginia Contreras Ortiz
Carné: 200317816
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y estrategia de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas, zona 3 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. Evelin Morazán Gaitán
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador



Guatemala 19 de marzo de 2021
Ref.EPSL.Doc175

Licenciado:
Luis Alfonso Herrera
Coordinador de la Biblioteca "César Brañas"
Presente

Distinguido Licenciado Herrera:

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 **Blanca Virginia Contreras Ortiz**, carné no. **200317816** 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 ENSEÑANZA PARA TODOS"



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

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

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

www.comunicacion.usac.edu

(502) 2418-892





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Dirección General de Extensión Universitaria
Centro Cultural Universitario
Biblioteca "César Brañas"

Guatemala 24 de marzo de 2021
Ref. BCB-14/2021

Doctor
José María Torres Carrera
Coordinador de EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Doctor Torres:

Me es grato informarle que la estudiante **Blanca Virginia Contreras Ortiz**, quien se identifica con número de carné **200317816**, ha sido aceptada por esta biblioteca, para la realización de su práctica supervisada, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Estamos en la mejor disposición de brindar apoyo a estudiantes de nuestra Alma Mater, esperando poder trabajar para mejorar el servicio de nuestra Biblioteca.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Luis Alfonso Herrera
Coordinador Interino

Biblioteca César Brañas



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

Dedicatoria a:

Dedico este proyecto de comunicación a mi madre, pilar fundamental en mi vida. Ella sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación. La compañía y el apoyo moral que me brindó a lo largo de esta etapa, me motivó a culminar satisfactoriamente este propósito.

Agradecimientos a:

En primer lugar, agradezco al supremo creador del universo por permitirme llegar aquí, tras un largo camino recorrido. La fe puesta en él fue determinante para superar los obstáculos que me impedían alcanzar esta meta.

Asimismo, quiero agradecer a la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por ampliarme el panorama y mostrarme otro camino diferente al que, como mujer en un entorno patriarcal, me pudo haber estado reservado.

También deseo reconocer la labor realizada por M.A. Evelin Morazán Gaitán, asesora a cargo de este documento, a quien le doy las gracias por su tiempo y dedicación.

Finalmente, manifiesto mi gratitud al señor Luis Herrera y al personal de la Biblioteca César Brañas, por abrirme las puertas del archivo bibliográfico y darme su total apoyo en la realización de este proyecto.



Índice

Índice de figuras	i
Índice de tablas	iii
Introducción	iv
Antecedentes	v
Justificación	vi
Capítulo 1	1
Diagnóstico de comunicación.....	1
1.1. La institución	1
1.2. Perfil institucional.....	1
1.3. Ubicación geográfica	6
1.4. Origen e historia	6
1.5. Integración y alianzas estratégicas	8
1.6. Departamentos o dependencias de la institución.....	9
1.7. Organigrama de la empresa	10
1.8. Misión	10
1.9. Visión.....	11
1.10. Objetivos institucionales	11
1.11. Público objetivo.....	12
1.12. Diagnóstico.....	12
1.13 Objetivo general y objetivos específicos	13
1.14 Tipos de la investigación.....	14
1.15 Enfoque	14



1.15.1 Tipos de enfoque	14
1.16 Técnicas de recolección de datos.....	15
1.16.1 Observación.....	15
1.16.1.1 Tipos de observación.....	16
1.16.1.2 Lo observado en la biblioteca	16
1.16.2 Documentación	17
1.16.3 Entrevistas de profundidad	18
1.16.4 Grupos focales	20
1.16.5 Encuestas	21
1.17 Interpretación de resultados	23
1.18 FODA.....	38
1.19 Problemas detectados.....	39
1.20 Planteamiento del problema comunicacional	40
1.21 Indicadores de éxito	41
1.22 Proyecto a desarrollar	41
Capítulo 2	42
Plan estratégico de comunicación.....	42
2.1. Plan de comunicación	42
2.2. Misión	42
2.3. Visión.....	42
2.4. Elementos comunicacionales	43
2.4.1. Comunicación organizacional	43
2.4.2. Comunicación interna	44
2.4.3. Imagen institucional.....	44



2.4.4. Rotulación informativa	44
2.4.5. Rotulación de seguridad	44
2.4.6. Cartelera informativa	45
2.4.7. Uniforme institucional	46
2.4.8. Comunicación externa.....	46
2.4.9. Redes sociales	46
2.4.10. Facebook	47
2.5 Alcances y límites de la estrategia.....	47
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	47
2.6.1. Objetivo general y objetivos específicos.....	48
2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos	48
2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento.....	49
2.6.4. Los instrumentos.....	49
2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia	50
2.6.5.1. Propuesta 1: Cartelera informativa	50
2.6.5.2. Propuesta 2: Rotulación de puertas	50
2.6.5.3. Propuesta 3: Señalética de emergencia	50
2.6.5.4. Propuesta 4: Lona vinílica	50
2.6.5.5. Propuesta 5: Uniforme institucional	50
2.6.5.6. Propuesta 6: Publicaciones informativas para la página de Facebook.....	51
2.6.5.7. Propuesta 7: Vídeo cultural informativo de redes sociales	51
2.7. Financiamiento.....	51



2.8. Presupuesto	52
2.9. Beneficiarios	52
2.10. Recursos humanos	53
2.11. Áreas geográficas de acción.....	53
2.12. Cuadro comparativo de la estrategia	54
2.13. Cronograma del plan de comunicación	55
Capítulo 3	56
Ejecución de la estrategia	56
3. Informe de la ejecución	56
3.1. Ejecución 1: Cartelera informativa	57
3.2. Ejecución 2: Rotulación de puertas	58
3.3. Ejecución 3: Señalética de emergencia	59
3.4. Ejecución 4: Lona vinílica	60
3.5. Ejecución 5: Uniforme institucional	61
3.6. Ejecución 6: Publicaciones informáticas culturales de Facebook	62
3.7. Ejecución 7: Vídeo cultural informativo	63
3.8. Actividades y calendarización	64
Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias	68
E grafía	69



Anexos	70
Anexo 1 Joyas bibliográficas	70
Anexo 2 Modelo de encuesta.....	71
Anexo 3 Entrevista de profundidad.....	72
Anexo 4 Presentación del plan de comunicación	73
Anexo 5 Diseño de rotulación de puertas.....	73
Anexo 6 Diseño de señalética de emergencia.....	73
Anexo 7 Diseño de lona vinílica	74
Anexo 8 Diseño de logo para redes sociales	74
Anexo 9 Diseño de plantilla para redes sociales.....	74
Anexo 10 Cotización de materiales impresos	75
Anexo 11 Cotización de uniformes institucionales.....	75



Índice de figuras

Figura 1 Fachada de la Biblioteca César Brañas	1
Figura 2 Ubicación geográfica	6
Figura 3 Organigrama de la empresa	10
Figura 4 ¿Considera que hay una buena comunicación entre el jefe y los trabajadores de la Biblioteca César Brañas?	23
Figura 5 ¿Considera que tiene oportunidades para contribuir con la mejora general de la biblioteca?	24
Figura 6 ¿Cree que su labor es reconocida en la biblioteca César Brañas?	25
Figura 7 ¿Recibe información clara para desempeñar su trabajo?	26
Figura 8 ¿Al realizar su trabajo desde casa, utiliza medios electrónicos para comunicarse con su jefe inmediato?	27
Figura 9 ¿Le brindan un uniforme para realizar su trabajo?	28
Figura 10 ¿Recibe capacitaciones para su desempeño laboral?	29
Figura 11 ¿Cuenta con un contrato indefinido de trabajo?	30
Figura 12 ¿Considera que sus tareas son excesivas?	31
Figura 13 ¿Le parece aceptable su lugar de trabajo u oficina?.....	32
Figura 14 ¿Recibió inducción sobre el protocolo de COVID-19?	33
Figura 15 ¿Cuenta con el equipo de protección personal de bioseguridad para COVID-19?	34
Figura 16 ¿Las oficinas y demás áreas que conforman la biblioteca César Brañas cuentan con su respectiva rotulación?	35
Figura 17 ¿Se encuentran a la vista las señales de emergencia en el área física de la biblioteca?.....	36
Figura 18 ¿La biblioteca César Brañas cuenta con el mobiliario y equipo para atender debidamente al usuario?.....	37
Figura 19 FODA.....	39
Figura 20 Cartelera informativa.....	57



Figura 21 Rotulación de puertas	58
Figura 22 Señalética de emergencia	59
Figura 23 Lona vinílica	60
Figura 24 Ilustración de uniforme institucional	61
Figura 25 Nueva imagen de publicaciones de redes	62
Figura 26 Vídeo cultural informativo	63



Índice de tablas

Tabla 1 Joyas bibliográficas	5
Tabla 2 Departamentos de la Biblioteca César Brañas	9
Tabla 3 Documentación en la investigación.....	17
Tabla 4 Indicadores de cumplimiento.....	49
Tabla 5 Instrumentos.....	49
Tabla 6 Presupuesto	52
Tabla 7 Recursos humanos	53
Tabla 8 Cuadro comparativo de la estrategia	54
Tabla 9 Cronograma de actividades.....	55
Tabla 10 Actividades y calendarización (1).....	64
Tabla 11 Actividades y calendarización (2).....	65



Introducción

El presente proyecto de investigación comprende el estudio de la comunicación interna y externa de la Biblioteca César Brañas, especializada en historia y literatura nacional, propiedad de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigación se realizó en el contexto que rodea la emergencia sanitaria por COVID-19, en donde el aforo a lugares públicos se ha visto restringido a la mínima cantidad de visitantes, para evitar contagios. De igual forma, se siguen las recomendaciones del uso obligatorio de mascarilla, distanciamiento social, toma de temperatura y desinfección de manos con gel antibacterial.

El proyecto se dividió en tres fases: Diagnóstico de comunicación, estrategia y ejecución de la misma. En la primera fase se obtuvo información del archivo bibliográfico, utilizando la observación, entrevistas, documentación y encuestas al personal.

Con la observación se estableció que la principal deficiencia que mostraba el lugar era la falta de imagen institucional, lo que se comprobó con los resultados de la encuesta y entrevistas internas. En ese sentido, se procedió a exponer una estrategia para fortalecer su imagen de marca.

En la fase de la ejecución se dio seguimiento a lo planteado y se optó por elaborar material impreso para identificar las áreas dentro y fuera de la biblioteca, así como reforzar la presentación del personal mediante el uso del uniforme institucional.

En cuanto a la comunicación externa, se mejoró el aspecto de las redes sociales del archivo bibliográfico, tanto en imagen como en contenido, siguiendo los colores institucionales y creando herramientas básicas para la elaboración de las publicaciones.



Antecedentes de la investigación

La Universidad de San Carlos de Guatemala, a través del Consejo Superior Universitario –CSU-, tomando en consideración la promoción de los servicios culturales, en octubre de 1977 autorizó la compra de la colección de libros propiedad del escritor César Brañas.

En 1979 el CSU acordó también la compra de la residencia del literato, justificando su adquisición por ser un inmueble de valor histórico, para que allí continuara en funcionamiento el patrimonio bibliográfico. En agosto de 1982, la Biblioteca César Brañas abrió sus puertas con 41 mil títulos.

En la actualidad contiene alrededor de 80 mil libros y es considerada un Laboratorio de Investigaciones de Ciencias Sociales de Guatemala, que posee documentos, joyas bibliográficas de los siglos XVII, XVIII y XIX; obras de referencia para la investigación en diversas áreas del conocimiento humano y para la historia del país.

Durante 39 años, estudiantes, profesionales e investigadores han hecho uso del archivo para situaciones académicas y se han realizado múltiples actividades culturales.

Los escasos títulos encontrados que abordan el objeto de estudio, dan cuenta de su aporte histórico, tal es el caso del libro: “La Biblioteca César Brañas: Patrimonio de la Universidad de San Carlos de Guatemala al servicio de la cultura universal”, de Elizabeth Flores y la tesis de Arquitectura “Una propuesta de conservación y valorización para la Biblioteca César Brañas y su entorno inmediato”, de Paola González. Pero ninguno se ocupa de la imagen institucional.

Este lugar de encuentro, comunicación y participación, como parte del proceso educativo fomenta el aprendizaje y la cultura; además proporciona a quien lo necesita información y conocimiento. Es ahí donde deriva la importancia de la proyección de su aspecto profesional.



Justificación

La imagen institucional es la base para la comunicación entre la empresa y los usuarios. Es el conjunto de características que la identifican y la hacen diferente del resto. Partiendo de esa premisa, se desarrolló el proyecto “Diagnóstico y estrategia de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas, en la zona 3 capitalina”.

Con el objetivo de renovar la imagen de marca del archivo bibliográfico, propiedad de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que a lo largo de casi cuatro décadas ha estado al servicio de un grupo heterogéneo de personas, se tuvo a bien realizar el presente aporte académico.

Se escogió dicha institución debido a la relevancia que su historia contribuye a la literatura guatemalteca. Por un lado, la colección de libros que posee -únicos y valiosos- y por otro, la figura del personaje creador de la misma, el periodista, escritor y literato, César Brañas.

La Biblioteca César Brañas, no solo es considerada Patrimonio Cultural de la Nación, sino también ha recibido la orden José Rolz Bennett, otorgada por la Municipalidad de Guatemala, “por su contribución a la investigación, educación y cultura de los habitantes de la ciudad”.

Por estas razones y en vista de fortalecer su aspecto interno (en el inmueble) y externo (en las redes sociales), las acciones ejecutadas beneficiarán al personal, a la comunidad de la zona 3 capitalina, a los usuarios nuevos y regulares que la visiten a nivel nacional; así como a aquellas poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.



Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1. La Institución

Biblioteca César Brañas.

Figura 1



Vista frontal de la Biblioteca César Brañas
Fuente: Biblioteca César Brañas

1.2. Perfil institucional

La Biblioteca César Brañas es considerada Patrimonio Cultural de la Nación, según Acuerdo Ministerial 529-2002. Lleva ese nombre por su creador, el periodista, escritor y poeta guatemalteco, César Antonio Brañas Guerra, personaje que inició su obra lírica a partir de 1920, época de post-guerra-, en la corriente literaria del Modernismo.

Laboró como director de la página editorial en diario El Imparcial, desde 1922 hasta 1976, año de su fallecimiento y es en su vivienda donde escribió la mayor parte de su obra literaria y poética.



Para tener más clara la influencia de Brañas en la literatura nacional, Meléndez explica:

Se agrega la importancia de Brañas dentro de la literatura guatemalteca, pues aparte de la obra de este creador de espíritu fino y sensitivo, su labor e impulsor de las letras, desde las páginas de *El Imparcial*, no ha sido suficientemente valorada. Brañas (1899-1976) desarrolló durante su vida una especial manera de apoyo hacia los nuevos literatos, a quienes estimuló para que publicaran, ya fuera en las páginas del diario, o bien en forma de libros, a los cuales dedicaba reseñas críticas que orientaban tanto al autor como a los lectores (2001, p.1).

En cuanto al archivo, Marco González se refirió en un discurso de 1986: “la principal de sus obras, en la que invirtió más amor, más dinero y esfuerzo, es la más desconocida: su biblioteca”. El inmueble que la alberga posee características *Art Déco* y consta de dos niveles, distribuidos en 14 ambientes en el primero y cinco en el segundo. Desde que abrió sus puertas al público fue concebida como un centro de información, de estudios e investigación.

La biblioteca cuenta con aproximadamente 80 mil volúmenes y se clasifica en ocho secciones. Está conformada por libros de periodismo, literatura universal, historia del arte, biografías, filosofía, teatro, política, sociología y educación; entre otros. Según diversos autores, el escritor empezó a formarla cuando tenía quince años.

Secciones

Las distintas secciones que alberga son algunas colecciones que fueron parte de las bibliotecas personales de escritores como: Enrique Muñoz Meany, Lya y Luis Cardoza y Aragón, Eloy Amado Herrera, Mario Monteforte Toledo, Jorge Meany; además de Olga y Edmundo Vásquez Martínez. De igual manera, se cuenta con la sección Guatemala, Teatro de Arte Universitario – TAU-, Hemeroteca y la sección del libro antiguo.

Enrique Muñoz Meany

Aquí se encuentran más de dos mil obras sobre literatura francesa, rusa e hispanoamericana; arte, derecho y correspondencia, propiedad del maestro, abogado, político, periodista y escritor guatemalteco, autor del libro “Preceptiva Literaria”. Esta colección fue entregada a la biblioteca en 1984 por Berta Herrera, en un acto protocolario, dando cumplimiento a los deseos de su hermana, Amalia Herrera viuda de Muñoz.



Lya y Luis Cardoza y Aragón

Cuenta con más de cuatro mil volúmenes sobre literatura clásica, mexicana, rusa y francesa; arte, música, teatro, sociología, filosofía e historia. Fue donada a la Biblioteca César Brañas en 1992 y trasladada desde la residencia del autor en Coyoacán, México. En esta área también se encuentran objetos personales del escritor y su esposa.

Eloy Amado Herrera López

Constituye un acervo significativo en literatura, historia, filosofía, educación y otras áreas social-humanísticas. Desde el 9 de septiembre de 1992 forma parte del archivo, con un número de 600 volúmenes. Herrera López obtuvo 184 distinciones entre diplomas de honor y reconocimientos; además escribió leyendas, cuentos, crónicas y ensayos. Publicó más de 500 poemas en periódicos y revistas nacionales y extranjeras.

Mario Monteforte Toledo

Posee tres mil volúmenes entre literatura, historia y arte; además de libros dedicados y en otros idiomas, que fueron propiedad del escritor, sociólogo, dramaturgo y político, a quien se le considera el segundo novelista más importante de Guatemala. El trabajo que Monteforte realizó en México le ameritó “el Águila Azteca”, máximo reconocimiento de ese gobierno a los extranjeros que han enriquecido la cultura nacional.

Jorge Meany González

Está especializada en matemáticas y literatura. Consta de dos mil volúmenes que datan de los años 1800 a 1900. Ingeniero de profesión, pero literato por vocación, Meany fue electo en 1967 miembro de la Academia Guatemalteca de la Lengua.

Olga y Edmundo Vásquez

Con más de cinco mil ejemplares, esta colección fue donada a la “Brañas” en junio de 2016, por Olga Paz viuda de Vásquez, esposa del abogado quezalteco, quien fue presidente del Organismo



Judicial y de la Corte Suprema de Justicia. Contiene libros de derecho, literatura, historia y algunas leyes; además de algunos objetos personales.

Guatemala

Incluye la recopilación de los libros de la autoría de César Brañas y algunos autografiados por escritores y poetas como Miguel Ángel Asturias, Flavio Herrera y Rafael Arévalo Martínez. De igual forma, hay que resaltar la serie de muebles antiguos de caoba, que también forman parte del contexto, como los son estanterías de casi cuatro metros de altura y vitrinas que exhiben artículos propios.

TAU

Fue concedida en 1990 y cuenta con unos 1700 textos. Contiene las temáticas de teatro, cine, literatura y otras relacionadas a las ciencias sociales. La compañía de teatro nació en 1946, ha producido y divulgado decenas de montajes; pero también ha desarrollado una significativa labor de formación. Fueron parte de sus filas: Manuel José Arce, Hugo Carrillo, Manuel Galich, Ligia Bernal y Carmen Antillón, promotores de la realización de un teatro de denuncia.

Hemeroteca

Contiene al menos 3 mil 500 títulos de revistas nacionales, extranjeras y periódicos de Guatemala de 1800 a 1900. Destacando entre ellos:

- La Gaceta de Guatemala
- El Imparcial
- El amigo de la patria
- No nos tientes
- Liberal
- El guatemalteco
- Unionista.



Sección del libro antiguo

Aquí se encuentran las “Joyas bibliográficas”, cuyo valor intrínseco reside en su fecha de edición, en su tipo de impresión, en su presentación o por su contenido.

Tabla 1
Libros antiguos

<input type="checkbox"/>	Joyas bibliográficas
<input type="checkbox"/>	Reprobación de las supersticiones y hechicerías. Autor: Pedro Sánchez Ciruelo (1517).
<input type="checkbox"/>	Descripción breve del monasterio de San Lorenzo. Autor: Francisco de los Santos (1657).
<input type="checkbox"/>	Cartas de Santa Teresa de Jesús. (1678).
<input type="checkbox"/>	Agudezas de Juan Oven. Autor: Joseph Carlos Boil (1721).
<input type="checkbox"/>	El Peregrino. Autor: Isidro Felis de Espinoza (1737).
<input type="checkbox"/>	Traité de la construction et des principaux. Autor: Nicolas Bion (1752).
<input type="checkbox"/>	Diccionario geográfico-histórico de las Indias (1786).
<input type="checkbox"/>	Los diez libros de arquitectura. Autor: Marco Vitruvio Polion (1787).
<input type="checkbox"/>	Bosquejo histórico de las revoluciones. Autor: Alejandro Marure (1837).
<input type="checkbox"/>	Guía de forasteros en Guatemala (1856 y 1858).
<input type="checkbox"/>	Libro Azul de Guatemala (1915).
<input type="checkbox"/>	El problema social del indio. Tesis de Miguel Ángel Asturias (1923).

Fuente: Biblioteca César Brañas



1.3. Ubicación geográfica

La Biblioteca César Brañas se encuentra ubicada en la 6a. Calle 0-60 zona 3, ciudad de Guatemala. Se especializa en literatura e historia guatemalteca, pero por el área geográfica en la que se encuentra y ser la única en el sector, es frecuentada por estudiantes que residen en las áreas marginales de los alrededores, como el Incienso, La Ruedita, el Gallito; entre otras.

Figura 2



Ubicación geográfica de la Biblioteca César Brañas
Fuente: Mapa de Google

1.4. Origen e historia

La casa de César Brañas fue convertida en biblioteca y abierta al público en agosto de 1982, luego que la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC- la adquiriera junto con alrededor de 41 mil títulos de diversos libros, principalmente de literatura e historia, que el escritor antigüeño dejó como legado.

En uno de sus libros, César Brañas dejó entrever el deseo oculto de su biblioteca:

Que el fruto de su pasión llegue al fin a manos del pueblo, de las masas, por traspaso o donación a bibliotecas públicas, eso sí será de desear, porque así continuará la obra emprendida, se prolongará, póstumamente, la pasión del coleccionista”. (1958, p. 12).



Elizabeth Flores, en su obra “La Biblioteca César Brañas: Patrimonio de la Universidad de San Carlos de Guatemala al servicio de la cultura universal”, refiere que luego de un convenio con la familia del escritor, el Consejo Superior Universitario -CSU-, envió al licenciado José Mata Gavidia para que evaluara la colección y según el punto 4º. Inciso 4 del acta número 38, el 26 de octubre de 1977 decidió comprar los libros por una suma simbólica de Q50 mil.

Tras ser acreedora de la cuantiosa colección, la USAC tenía planeado llevarla hacia la Biblioteca Central con el objetivo de ponerla a disposición de investigadores, pero no al servicio de consulta general, para evitar el libre acceso a ella. Sin embargo, por razones administrativas no se realizó el traslado y permanece desde entonces en las actuales instalaciones. Esta situación motivó a que la Universidad tomara en arrendamiento el inmueble por la suma de Q475.00 mensuales.

De acuerdo al acta número 27 inciso 5.5.1 del 1 de julio de 1980, el CSU autoriza la compra del inmueble por un valor de Q77 mil. A la vez señala que la Biblioteca César Brañas será responsabilidad de la Dirección General de Extensión Universitaria –DIGEU-. Posteriormente, con el apoyo de una docena de empleados, quienes por dos años se dedicaron a ordenar, archivar, registrar y clasificar el material, la biblioteca fue abierta al público.

En la actualidad la biblioteca cuenta con los servicios de préstamo interno, digitalización, sala de lectura, consulta en redes sociales, consulta por email e internet.

En el lugar también se realizan diferentes actividades como:

- Exposiciones bibliográficas, históricas y literarias
- Charlas sobre literatura e historia
- Lectura infantil
- Visitas guiadas.
- Cursos de lectura para público en general



1.5. Integración y alianzas estratégicas

La Biblioteca César Brañas es una dependencia de la Dirección General de Extensión Universitaria, entidad que fomenta el arte, la cultura y el deporte en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Según lo refiere el Manual de normas y procedimientos de la Biblioteca César Brañas: “Es una unidad de servicio del Centro Cultural Universitario, que se orienta a los servicios de la investigación en el campo de la literatura e historia de Guatemala”.

El archivo bibliográfico actualmente no cuenta con una alianza estratégica dado el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19; pero hay que resaltar que previo a eso, los centros educativos de los alrededores realizaban actividades enfocadas a la niñez guatemalteca, como talleres de lectura, eventos cívicos e incluso seminarios de graduación.

Asimismo, de 2014 al 2016, contaron con el apoyo de la Alcaldía Auxiliar de la zona 3, para realizar charlas, talleres, actividades físicas y lúdicas, así como visitas guiadas a los distintos museos de la ciudad.



1.6. Departamentos o dependencias de la institución

La entidad cuenta con cuatro áreas para su funcionamiento, siendo estas:

Tabla 2

Departamentos de la Biblioteca César Brañas

Administración

- Se encarga de colocar la información al alcance de los usuarios. Además se involucra en lo concerniente a su quehacer:
 - Maneja el presupuesto,
 - Coordina actividades de extensión cultural,
 - Realiza las tareas relacionadas con el recurso humano,
 - Acciona con base al plan de trabajo,
 - Promociona la biblioteca.

Procesos técnicos

- Se encarga del procesamiento de las colecciones, mediante la revisión y selección del material a digitalizar. Luego se evalúa el tipo de digitalización de acuerdo al material:
 - Con una cámara digital documenta aquel material, que por sus años, no puede ser abierto completamente. Las imágenes se guardan en el archivo correspondiente.
 - Con un escáner se digitaliza el material y se archivan las imágenes en el lugar correspondiente.
 - Edita el material digitalizado.
 - Realiza copia de seguridad del material en disco duro externo.

Servicios al usuario

- Su función es la atención al público clasificado en estudiantes, investigadores y profesionales de distintas disciplinas. Aquí también se ofrece:
 - Información,
 - Referencia,
 - Préstamo interno,
 - Sala de lectura,
 - Consultas por Intenet.

Mantenimiento

- Esta sección es la responsable de la limpieza, orden y mantenimiento de toda la biblioteca.

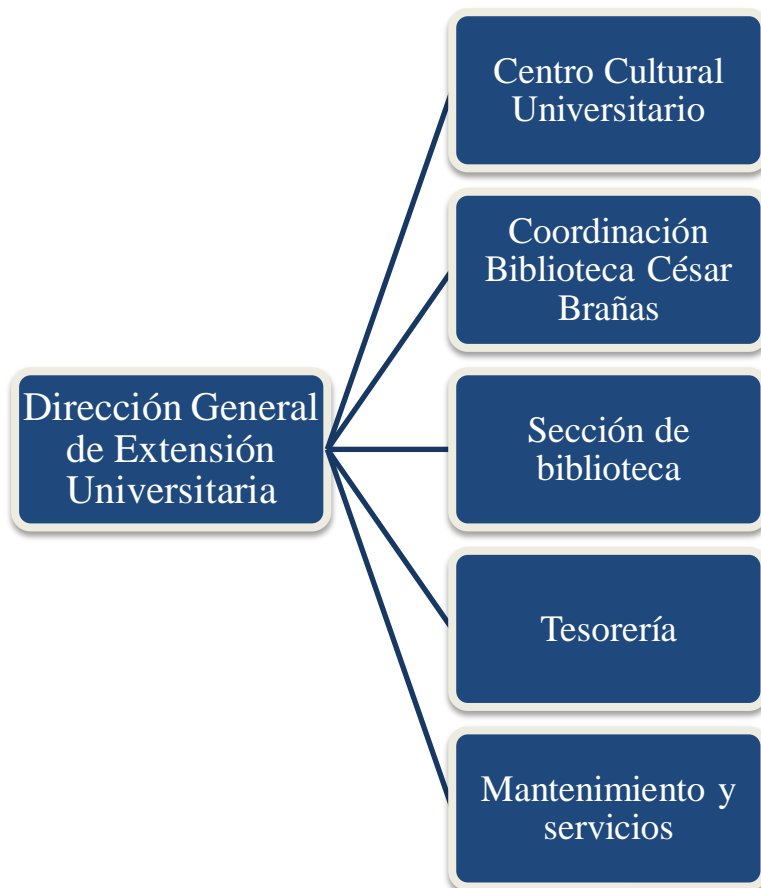
Fuente: Manual de organización de la Dirección General de Extensión Universitaria



1.7. Organigrama de la empresa

Figura 3

Organigrama de la Biblioteca César Brañas



Fuente: Manual de organización de la Dirección General de Extensión Universitaria.

1.8. Misión

En su carácter de biblioteca especializada en Literatura e Historia de Guatemala, es una unidad de servicio que se caracteriza por desarrollar una política institucional, adecuada para preservar, conservar y difundir el Patrimonio Cultural de la Nación, atendiendo a las necesidades de la comunidad estudiantil, así como de la sociedad civil.



1.9. Visión

Tener la capacidad para la recuperación, generación y transmisión de la información a los usuarios, por medio del fomento del hábito de lectura en distintos grupos sociales, por edad, sexo, así como grupos étnicos, con una gestión actualizada, dinámica y efectiva.

1.10 Objetivos institucionales

Los objetivos de la Biblioteca César Brañas, son los siguientes:

- a. Fomentar el hábito de lectura en la sociedad.
- b. Recuperar, generar y transmitir información a los usuarios.
- c. Desarrollar una política institucional y nacional adecuada para preservar y conservar el patrimonio de la Universidad de San Carlos.
- d. Contar con profesionales en bibliotecología que desarrollen perfiles docentes para la formación del usuario.
- e. Crear un programa de investigación permanente que desarrolle y evalúe los métodos y conceptos del quehacer de la información del usuario.
- f. Modernizar y dinamizar el servicio de referencia.
- g. Elevar el nivel de investigación del usuario.
- h. Fortalecer, ampliar y mejorar el área de los investigadores, para establecer una relación estrecha entre el investigador y la información existente en la Biblioteca César Brañas.
- i. Intercambiar información humanística con otras universidades, centros de documentación e información nacionales y extranjeros.
- j. Ser un soporte básico de la investigación.
- k. Servir para la investigación de las diferentes áreas de la ciencia.



I. Servir como recinto de estudio a investigadores.

1.11. Público objetivo

El Manual de Normas y Procedimientos de la Biblioteca César Brañas menciona que el archivo orienta sus servicios en el campo de la literatura e historia de Guatemala, con el fin de difundir a través de la investigación, el contenido del acervo bibliográfico.

En tal sentido, se podría aducir que hay un público específico que consulta sus libros, lo que no se cumple a cabalidad, ya que con el paso del tiempo y la incorporación de nuevas colecciones, la biblioteca presta sus servicios a público heterogéneo, conformado por estudiantes de primaria, secundaria y diversificado, universitarios, profesionales e investigadores nacionales y extranjeros.

1.12. Diagnóstico

Como todo en la perspectiva científica, el diagnóstico es un proceso que permite conocer de forma clara y precisa la identificación de un suceso, a partir de observaciones y datos concretos.

Andrade expresa que es “un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones” (1968, p.28).

En consecuencia, el diagnóstico es un ejercicio de conocimiento de los elementos de una determinada situación. Permite situar los principales problemas, esclarecer sus causas y ofrecer vías de acción para solucionarlos.

Los pasos para realizar un diagnóstico son:

1) Establecer objetivos

Son las metas que se quieren lograr. Los objetivos guiarán todo el proyecto.



2) Métodos y técnicas de investigación

El método indica los pasos a seguir para lograr una meta. Las técnicas de investigación son el cúmulo de herramientas e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento.

3) Recopilación de información

Es el proceso con el que se obtiene la información que se requiere a través de varias técnicas, tales como observación, entrevista y encuesta.

4) Interpretación de datos

Se examinan los datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones.

5) Presentación de resultados

En la presentación de resultados se procesará toda la información que hay en un estudio, de manera ordenada y comprensible para llegar a las conclusiones que producen los datos.

1.13. Objetivo general y Objetivos específicos

Objetivo general

Describir la comunicación interna y externa de la Biblioteca César Brañas.

Objetivos específicos

- Identificar los canales de comunicación del archivo bibliográfico.
- Establecer si los elementos visuales de la biblioteca cumplen con su propósito.
- Analizar la comunicación externa enfocada en las redes sociales de la institución.



1.14. Tipos de la investigación

Son las diferentes modalidades que se emplean para realizar una investigación. Se dividen en teórica (documental), práctica (de campo) e investigación experimental.

En la investigación teórica el levantamiento de información y el análisis de los resultados encontrados poseen un grado muy alto de carácter documental y, en menor medida, investigación de campo.

Por su parte, en la investigación de campo los datos se buscan en el lugar donde se desarrolla el fenómeno de estudio.

En tanto, la investigación experimental, es a través de la formación de grupos experimentales donde se tiene la posibilidad de manipular la realidad a través del control de todas las variables.

Para la ejecución de este informe se realizó investigación de campo, debido a que el levantamiento de información y el análisis tuvo lugar directamente en la institución educativa, donde se desarrolló el objeto de estudio. La presentación de resultados se complementó con el estudio de carácter documental para avalar al mismo.

1.15. Enfoque

Toda investigación se basa en un enfoque específico, definido por el objetivo y el modo como se pretende estudiar la realidad que constituye el objeto de la investigación.

1.15.1. Tipos de enfoque

El enfoque se puede dividir en cuantitativo, cualitativo y mixto.

Cuantitativo: Muñoz (2011), señala que se dedica a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población en estudio.



Cualitativo: Su finalidad es la descripción de las cualidades y características de un fenómeno. Persigue revelar las cualidades del objeto de estudio.

Mixto: Realiza una mezcla entre los datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo una perspectiva más precisa del fenómeno que ayude a aclarar y formular de una mejor manera el planteamiento del problema.

El enfoque mixto fue utilizado en este documento, debido a que este tipo se vale del uso de datos numéricos (encuesta), verbales (entrevista), textuales (documentación), etcétera; recursos necesarios para lograr una representación más vasta y compleja del fenómeno.

1.16. Técnicas de recolección de datos

Se refieren a aquellas técnicas para recopilar información acerca de un determinado tema que es objeto de investigación. Este proceso busca agrupar y medir diferentes fuentes para conseguir una visualización total y exacta sobre el tema.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos son: la observación, la documentación, entrevistas, grupos focales y la encuesta.

1.16.1. Observación

La observación es un procedimiento de recopilación de datos e información que consiste en examinar hechos y realidades sociales presentes, así como a los individuos donde realizan sus actividades.

Van Dalen y Meyer (1981) consideran que la observación juega un papel muy importante en toda investigación porque le proporciona uno de sus elementos fundamentales; los hechos. En tal sentido, la función de la técnica de observación será recolectar información sobre el objeto de estudio.



1.16.1.1. Tipos de observación

La investigación científica parte de la observación y en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. La observación se divide en participante y no participante.

Baena Paz menciona que “la observación participante es una técnica muy útil en lo que concierne a proporcionar ideas y pistas iniciales que puedan conducir a formulaciones más cuidadosas del problema” (2017, p. 71).

En tanto, la observación no participante, consiste en la recolección de información desde una postura apartada y sin implicación del investigador con el hecho o grupo social.

Este estudio hizo uso de la observación participante. La investigadora se involucró con el grupo que conforma el personal en las instalaciones de la Biblioteca César Brañas, con el fin de recoger datos de manera ordenada y no intrusiva.

1.16.1.2. Lo observado en la Biblioteca César Brañas

En este proceso, mediante la observación participante, se pudo identificar que a nivel interno la Biblioteca César Brañas carecía de imagen institucional. No poseía un estilo profesional que causara una buena impresión a los usuarios y visitantes, pues le faltaba la imagen visual que provee la rotulación interior y rotulación de emergencia.

Tampoco tenía uniforme institucional, una característica que comunica su relación con la USAC, ni una herramienta física que anunciara en sus instalaciones sobre las actividades, servicios y recursos.

Tal como se mencionó en la parte inicial de este documento, el contexto sanitario por COVID-19 detonó el rompimiento del desarrollo regular de las actividades presenciales. En ese escenario, en el lugar se ha visto reflejada una actitud pasiva ante las restricciones giradas por la Universidad y la considerable disminución de usuarios que llega a consultar el acervo bibliográfico.



Por su parte, a nivel externo, se detectó que la página de *Facebook*, carecía de una línea gráfica que involucrara los colores institucionales de la Universidad; las publicaciones no tenían una periodicidad adecuada y existían cuatro perfiles similares que dispersaban a los seguidores.

1.16.2. Documentación

El documento es una herramienta cuyo fin es transmitir conocimientos, ideas y dar testimonios de los hechos.

De acuerdo con Gomezjara (2010), el primer paso del investigador debe ser el acopio de noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo divulgados en relación con el tema de estudio desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy preciso.

Para realizar el presente informe se consultaron los siguientes documentos oficiales y material audiovisual:

Tabla 3

Documentación en la investigación

Libro «Biblioteca César Brañas»	Un compendio que recorre la historia del archivo bibliográfico y detalla los pormenores de sus colecciones.
Manual de organización de la Dirección General de Extensión Universitaria	En este documento se recogen los aspectos básicos de la estructura organizativa de las entidades que comprende la DIGEU.
Manual de normas y procedimientos Biblioteca César Brañas	El documento “unifica criterios y simplifica el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la Biblioteca”.
Material audiovisual “Biblioteca César Brañas, parte I, II y III”	Tomado del canal de <i>YouTube</i> de la biblioteca. Aborda en tres etapas la historia del archivo desde su fundación a la fecha y explica en breves palabras sobre la personalidad del creador, el escritor César Brañas.

Fuente: Elaboración propia



1.16.3. Entrevistas de profundidad

Luego de utilizar las técnicas de observación y documentación, se procedió a realizar una entrevista al señor Luis Herrera, coordinador interino de la Biblioteca César Brañas, para complementar la información sobre el archivo.

En la misma se puso en evidencia que las deficiencias detectadas sobre la imagen institucional se debían al bajo presupuesto que maneja la institución, el cual data de 1983, que prioriza los pagos de servicios y otros. Razón por la cual habían dejado de lado la elaboración de rótulos y demás artículos impresos promocionales.

Herrera, también mencionó que no había una persona dedicada al diseño y manejo de redes sociales, algo que él optó por desempeñar careciendo de los conocimientos apropiados para ello.

Explicó que la situación de la pandemia del COVID-19 les afectó considerablemente porque los invisibilizó, ya que no se permitían las consultas libres en sala, sino por medio de cita y se paralizaron las actividades presenciales que tenían, en donde daban a conocer su bibliografía.

Entrevista a Luis Herrera, coordinador de la Biblioteca César Brañas.

1. La biblioteca lleva más de 30 años al servicio de la población, pero en la actualidad carece de imagen institucional ¿cuál es el motivo de que esto suceda?

La imagen se ha ido deteriorando con el tiempo. Se necesitan 21 rótulos para los ambientes y más de 30 para las rutas de evacuación. Los uniformes también están pendientes, ya que desde hace cuatro años que no recibimos.

Para invertir, contamos con la cuota anual de estudiantes, que al momento de su inscripción se designan Q20 por cada uno y se divide en las bibliotecas universitarias, pero la situación actual ha detenido la ejecución de ese presupuesto.



2. ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID-19?

Nuestra labor se ha visto perjudicada, ya que trabajamos de manera presencial. Por el material bibliográfico que poseemos, único y valioso, no contamos con préstamo externo. Cuando se ha dado la oportunidad, apoyamos a los usuarios por medio de correo electrónico, escaneando el documento que solicita y que sea permitido hacerlo.

Asimismo ha sucedido con las actividades culturales que realizábamos, que empezaban en febrero y concluían en octubre, algo que se ha visto reemplazado por algunas exposiciones virtuales.

3. ¿Cuáles son las redes sociales que utilizan?

Tenemos presencia en *Facebook*, pero no se le dedica tiempo, en promedio se publica cada 8 o 15 días; algo que yo realizo.

4. ¿Reciben apoyo de las autoridades de la Universidad?

El área encargada de la biblioteca no nos ha brindado el apoyo necesario. Desde hace unos años que se ha venido solicitando una ampliación presupuestaria. La Universidad se enfoca en la educación superior, pero nosotros somos un apoyo a la educación, por lo que deberían incluirnos. De darse un aumento en el presupuesto esperaríamos poderlo ejecutar, porque lo que actualmente tenemos, no lo ejecutamos.

5. ¿Cuál es el presupuesto actual de la biblioteca?

El presupuesto es de Q 19, 300.00, para pagos de servicios básicos (internet, agua, electricidad y basura), además de insumos. El presupuesto es ineficiente, es el mismo desde 1983, para la época actual se necesitaría una ampliación acorde que serviría para pagar publicidad de la biblioteca, algunas reparaciones de libros, conservación y restauración de material. Asimismo para un sistema climatizado y su mantenimiento, para tener una temperatura idónea en la biblioteca.



6. ¿Considera funcional el equipo de cómputo que utilizan en la biblioteca?

No, las computadoras que tenemos en la sala de lectura tienen un *Software Windows XP*, algo que es obsoleto. Mientras que el equipo utilizado en las oficinas es de hace once años. Las impresoras y el escáner también están en mal estado. Dentro del Plan Operativo Anual (POA) se tiene contemplado adquirir algunos equipos, pero es necesaria la aprobación de la DIGEU.

7. ¿Cuáles son las actividades culturales que se realizan en el recinto?

Las actividades que realizamos antes de la pandemia fueron exposiciones históricas, literarias bibliográficas, aniversarios de autores nacionales, exposiciones en vivo de escritores, videos y películas relacionadas a la historia fílmica del país. También talleres de manualidades y literatura, así como la promoción de la lectura en niños de 7 a 12 años, que se realiza en noviembre.

1.16.4. Grupos focales

Es una técnica de investigación cualitativa cuya función es recopilar datos a través del intercambio grupal. Para tener una información más sólida es recomendable la utilización de un número menor de participantes, que permita expresar las opiniones inconscientes o muchas veces no expresadas.

Los grupos focales se llevan a cabo en presencia de un moderador que garantizará que los resultados sean tan imparciales y legítimos como sea posible.

Fue en 1991, que el psicólogo industrial y experto en *Marketing*, Ernest Dichter, conocido como el “padre de la investigación motivacional”, propusiera el nombre de *Focus Group* para las reuniones realizadas con un grupo limitado de participantes que tenían como propósito debatir.

Derivado a la emergencia sanitaria por COVID-19, no se pudo realizar este inciso, debido a que se siguieron los protocolos impuestos por la Universidad de San Carlos, que impedían las reuniones presenciales.



1.16.5. Encuestas

La encuesta es un instrumento para obtener información cualitativa y/o cuantitativa de una población específica. Para ello, se elabora un formulario, cuyos datos adquiridos serán procesados con métodos estadísticos.

La información que se obtiene a través de los cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente son anónimos, con el propósito de conocer comportamientos y tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno a estudiar.

Para realizar este diagnóstico se tomó como universo un grupo de 15 trabajadores, elaborando una encuesta de 15 preguntas utilizando tres variables de respuesta (sí, algunas veces, no), enfocadas a la comunicación interna de la Biblioteca César Brañas, para determinar el clima laboral e imagen institucional.

1. ¿Considera que hay una buena comunicación entre el jefe y los trabajadores de la Biblioteca César Brañas?
2. ¿Considera que tiene oportunidades para contribuir a la mejora general de la biblioteca?
3. ¿Cree que su labor es reconocida en la biblioteca César Brañas?
4. ¿Recibe información clara para desempeñar su trabajo?
5. ¿Al realizar el trabajo desde casa, utiliza medios electrónicos para comunicarse con su jefe inmediato?
6. ¿Le brindan un uniforme para realizar su trabajo?
7. ¿Recibe capacitaciones para su desempeño laboral?
8. ¿Cuenta con un contrato indefinido de trabajo?
9. ¿Considera que sus tareas son excesivas?
10. ¿Le parece aceptable su lugar de trabajo u oficina?
11. ¿Recibió inducción sobre el protocolo de COVID-19?
12. ¿Cuenta con el equipo de protección personal de bioseguridad para COVID-19?



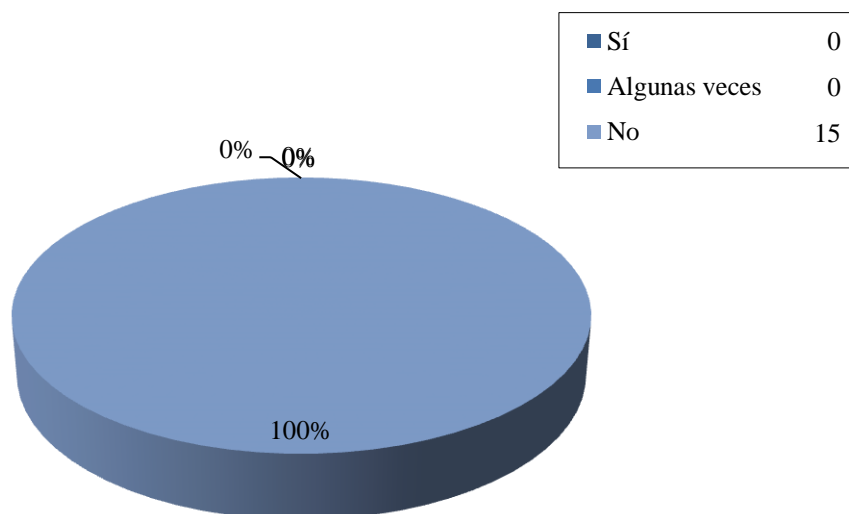
13. ¿Las oficinas y demás áreas que conforman la biblioteca César Brañas cuentan con su respectiva rotulación?
14. ¿Se encuentran a la vista las señales de emergencia en el área física de la biblioteca?
15. ¿La biblioteca César Brañas cuenta con el mobiliario y equipo para atender debidamente al usuario?



1.17. Interpretación de resultados (Gráficas)

1. ¿Considera que hay una buena comunicación entre el jefe y los trabajadores de la Biblioteca César Brañas?

Figura 4



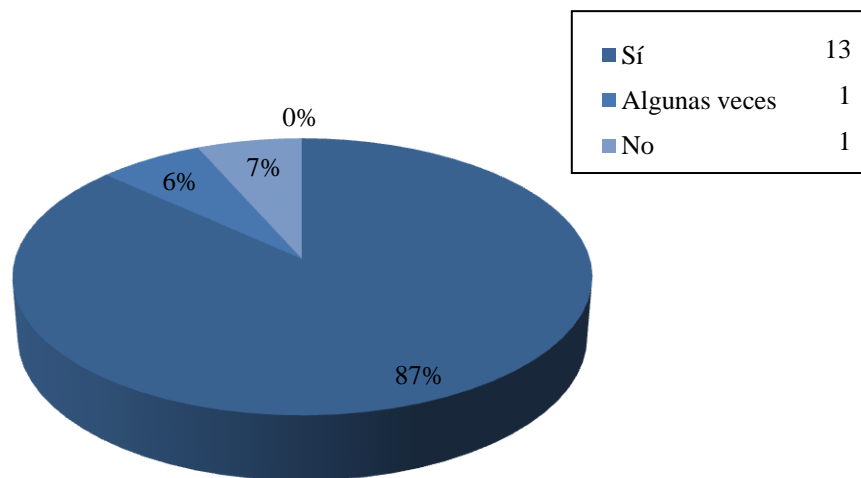
Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados, que equivalen a 15 personas, respondió de manera negativa ante la interrogante que aborda la comunicación entre el personal y directivos. La mala comunicación puede dañar la productividad. Algunas de las causas de que esto suceda podría ser la falta de retroalimentación.



2. ¿Considera que tiene oportunidades para contribuir a la mejora general de la biblioteca?

Figura 5



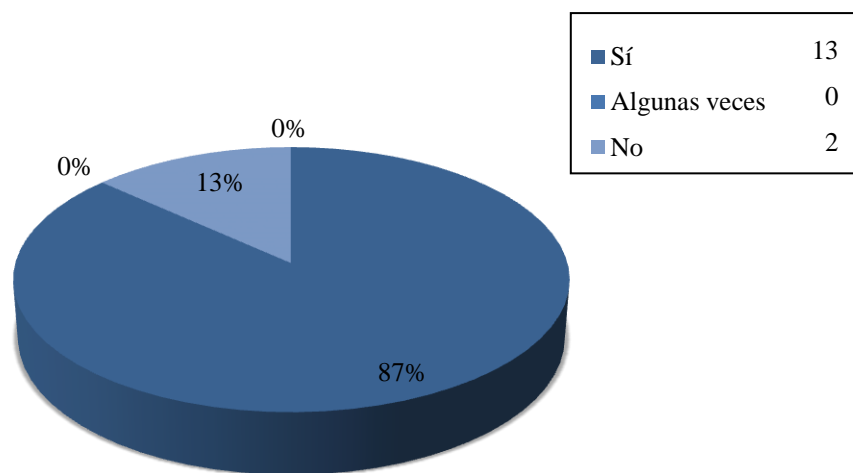
Fuente: Elaboración propia.

La percepción del 87% de los encuestados, relativo a 13 personas, señala que tienen oportunidades para contribuir a la mejora general de la biblioteca, frente a un 1% que no lo considera. Los empleados tienen una conexión emocional con la institución.



3. ¿Cree que su labor es reconocida en la biblioteca César Brañas?

Figura 6



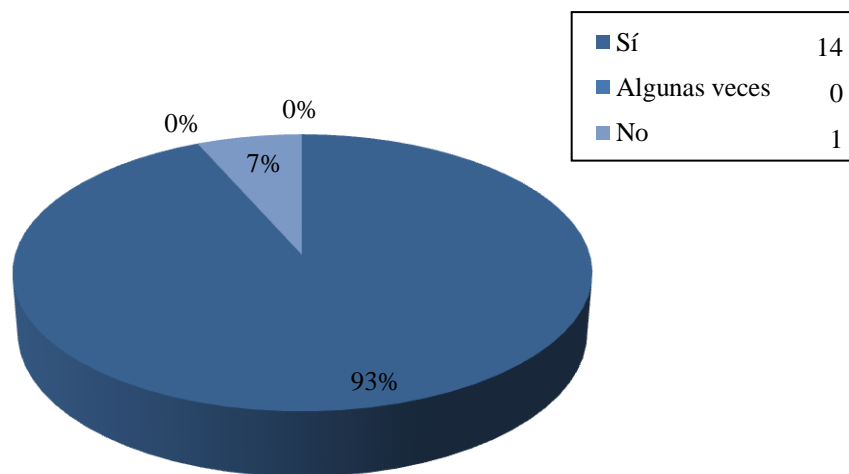
Fuente: Elaboración propia

De 15 personas encuestadas, el 87% que equivale a 13, consideran que su labor es reconocida en la biblioteca, frente al 13%, que no lo considera. La motivación laboral representa oportunidades de desarrollo dentro de las instituciones.



4. ¿Recibe información clara para desempeñar su trabajo?

Figura 7



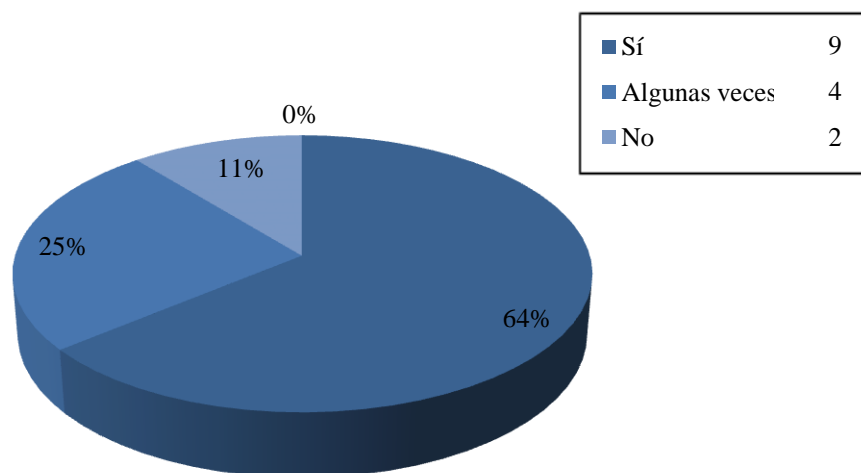
Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 93% de los encuestados, igual a 14 personas, manifestó que recibe información clara para desempeñar sus labores. El 7% no lo considera. Es importante que las instrucciones se transmitan con empatía y respeto, así como explicar la importancia de lo que se está diciendo.



5. ¿Al realizar el trabajo desde casa, utiliza medios electrónicos para comunicarse con su jefe inmediato?

Figura 8



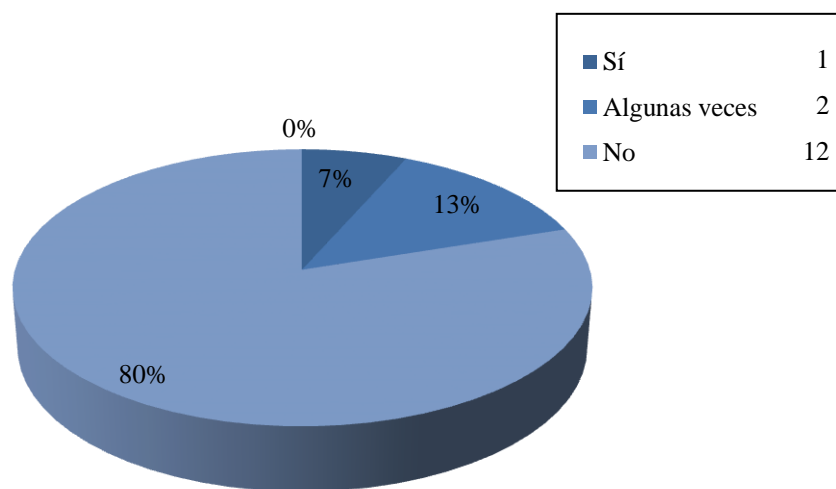
Fuente: Elaboración propia

La gráfica señala que 9 personas, que representan el 64% de los encuestados, respondieron que reciben instrucciones laborales a través de medios electrónicos (*email* o *WhatsApp*), frente al 36% que no lo hacen. El trabajo desde casa ha incrementado los mensajes de aplicaciones electrónicas, quienes no lo utilizan podrían ser aquellos que hacen labor presencial de mantenimiento.



6. ¿Le brindan un uniforme para realizar su trabajo?

Figura 9



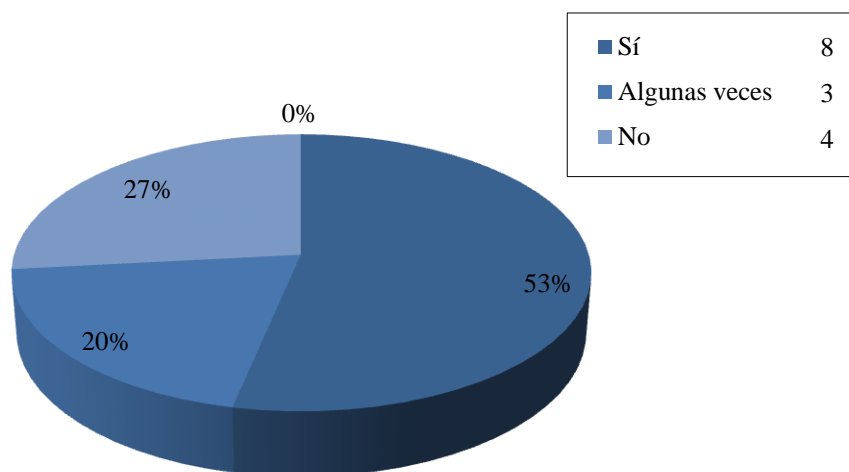
Fuente: Elaboración propia

El 80% por ciento, que equivale a 12 personas, no cuentan con el uniforme para desempeñar su labor. Solo el 7% dijo que sí. El uniforme es un elemento importante en la organización porque simboliza la unión entre el grupo de trabajo y distingue a la misma entre los usuarios. Su ausencia podría deberse al deterioro por la mala calidad de la tela.



7. ¿Recibe capacitaciones para su desempeño laboral?

Figura 10



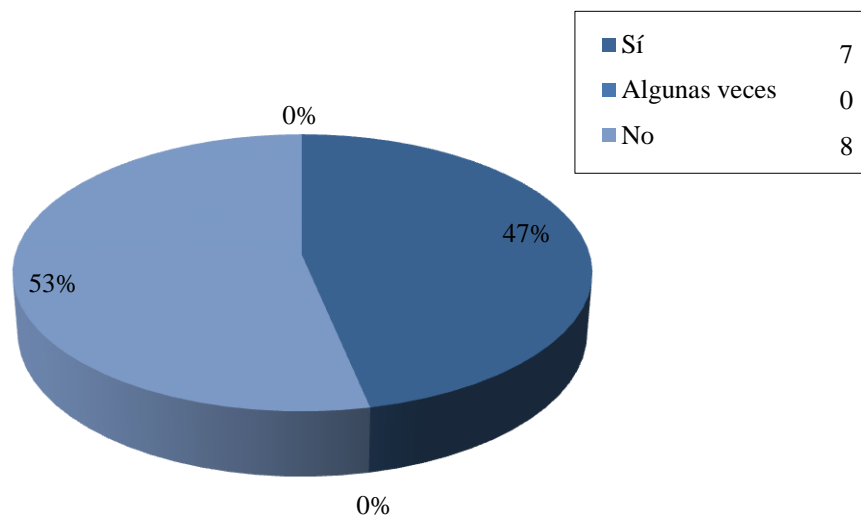
Fuente: Elaboración propia

El 53% de los encuestados, conformados por 8 personas, coinciden en que sí reciben capacitaciones laborales, mientras que el 20% manifiesta que no. El trabajador capacitado desarrollará mejor su productividad lo que beneficiará a la empresa y al trabajador, como profesional.



8. ¿Cuenta con un contrato indefinido de trabajo?

Figura 11



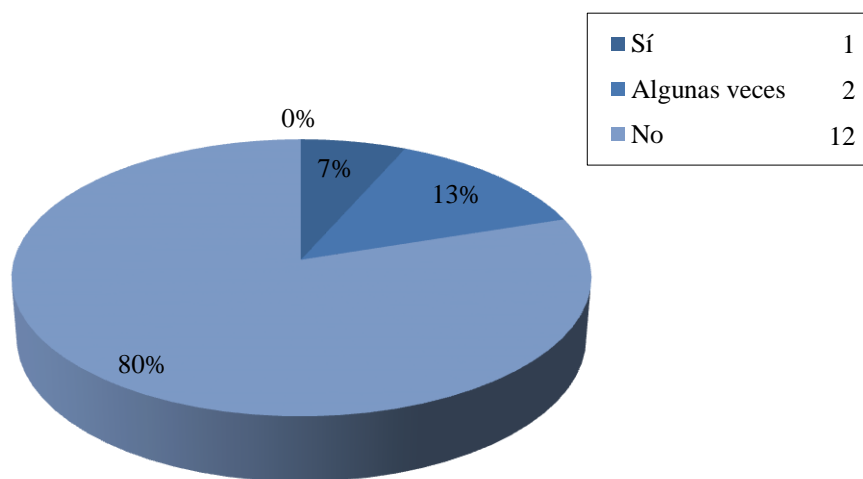
Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra que 7 personas, representadas por el 47%, tiene un contrato indefinido de trabajo, mientras que el 53% no cuenta con uno. Con este tipo de contrato el empleado tiene una mejor estabilidad laboral.



9. ¿Considera que sus tareas son excesivas?

Figura 12



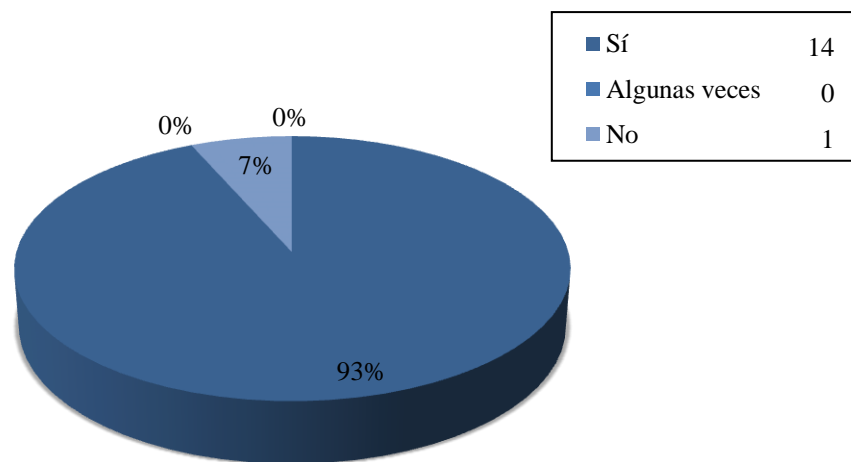
Fuente: Elaboración propia

El 80% de los encuestados, relativos a 12 personas, expresan no sentirse presionados por la carga laboral. En contraparte el 13%, algunas veces y el 7% dice sí. El exceso de trabajo puede ocasionar deserción laboral, aumento de niveles de estrés y depresión; por lo tanto es necesario mantener un equilibrio sobre las prioridades.



10. ¿Le parece aceptable su lugar de trabajo u oficina?

Figura 13



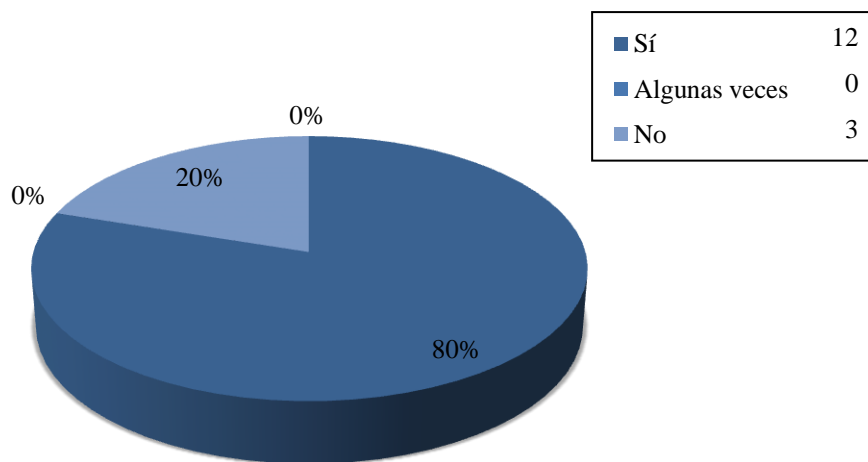
Fuente: Elaboración propia

El 93% de las personas encuestadas, que equivalen a 14, consideran aceptable su entorno laboral. Algunas características como la ventilación, iluminación y los colores pueden ayudar a mejorar el clima profesional.



11. ¿Recibió inducción sobre el protocolo de COVID-19?

Figura 14



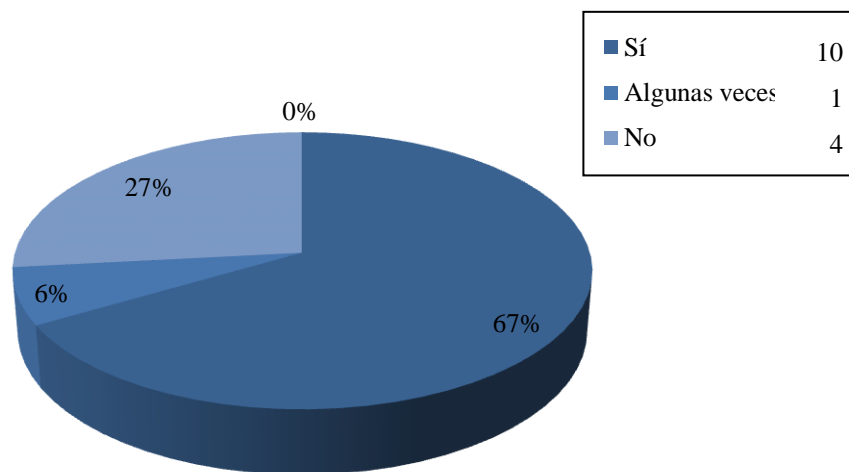
Fuente: Elaboración propia

Ante la emergencia sanitaria actual, el 80% de los encuestados, representado por 12 personas respondió haber recibido inducción sobre el COVID-19, mediante videoconferencia; en tanto el 20%, que representan a 3 personas no pudieron participar en la reunión. Los protocolos designados para prevenir esa enfermedad evitaran que continúe el contagio.



12. ¿Cuenta con el equipo de protección personal de bioseguridad para COVID-19?

Figura 15



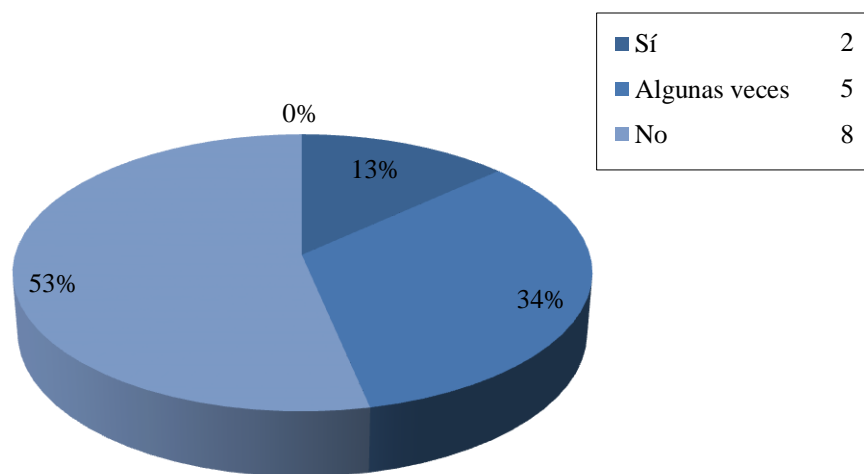
Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los encuestados, conformado por 10 personas, posee equipo de protección personal de bioseguridad para COVID-19 (mascarilla y gel). El 27%, dice no tener y el 6%, algunas veces. El equipo de bioseguridad personal junto con el lavado de manos es la mejor protección contra ese virus.



13. ¿Las oficinas y demás áreas que conforman la Biblioteca César Brañas cuentan con su respectiva rotulación?

Figura 16



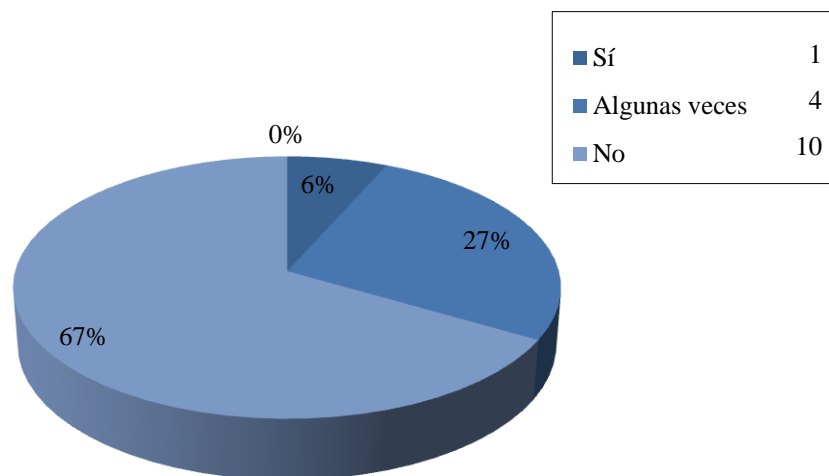
Fuente: Elaboración propia

El resultado de la pregunta demuestra que el 53% de los encuestados, equivalentes a 8 personas, coinciden en que los espacios físicos de la biblioteca no tienen rotulación, el 34% dice que sí. La rotulación es importante para identificar las áreas ante el personal, usuarios y visitantes.



14. ¿Se encuentran a la vista las señales de emergencia en el área física de la biblioteca?

Figura 17



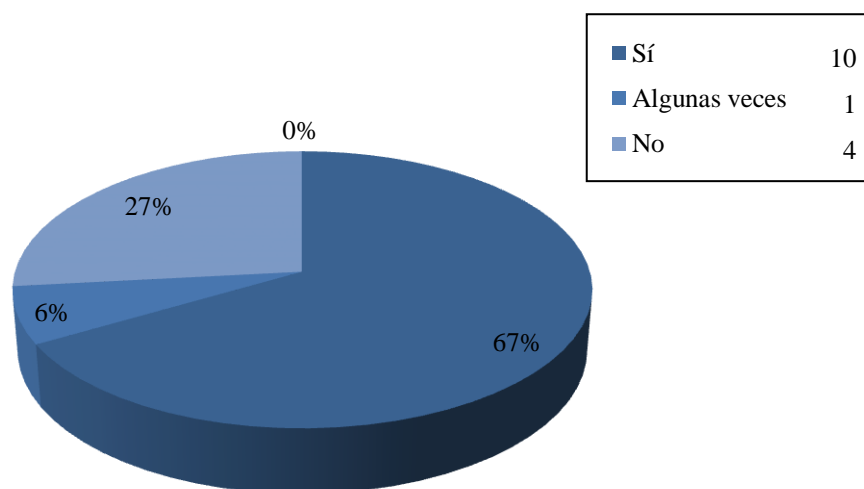
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a 10 personas, que conforman el 67% de los encuestados, la señalética de emergencia no se percibe visualmente en las instalaciones de la biblioteca. El 27%, señala que algunas veces y el 6%, no. Con la señalética adecuada se garantiza el ordenamiento de las personas en situación de emergencia y desastre, identificando las rutas de evacuación.



15. ¿La biblioteca César Brañas cuenta con el mobiliario y equipo para atender debidamente al usuario?

Figura 18



Fuente: Elaboración propia.

Según la respuesta de 10 personas, que constituyen el 67% de los encuestados, la biblioteca tiene el equipo acorde para atender al usuario, mientras que el 27%, dice que no y el 6%, algunas veces. Tener el equipo apropiado de trabajo hace posible que la comunicación interna fluya de manera óptima.



1.18. FODA

Esta herramienta se emplea para analizar lo positivo o negativo de la situación de una compañía, organización o persona individual. Es un instrumento muy empleado en la administración de empresas, pero puede ser utilizado por diversas áreas de la ciencia.

Pérez y Merino mencionan que “a través de cuatro letras desglosadas se da a conocer una característica positiva o negativa que se necesita analizar. Cada grafema puede formular las ventajas o deficiencias que se observan en entidades o planes” (2017, p.15).

Albert S. Humphrey es señalado como el creador del análisis FODA, en la década de 1970.

A través de un análisis interno y externo, de la institución en cuestión se elabora la matriz FODA, que servirá como punto de partida para determinar la estrategia a implementar.

Fortalezas: son las particularidades que una industria o empresa poseen para alcanzar los objetivos. Además son un indicador con lo que se puede contar para salvar una situación.

Oportunidades: son las condiciones externas, medirá la popularidad y la competitividad que posea la organización para alcanzar el objetivo.

Debilidades: son valoraciones de aspectos internos sobre las que es posible actuar. Es todo aquello que se considera nocivo o perjudicial para la ejecución del objetivo.

Amenazas: constituyen el entorno, son realidades exteriores que pueden inferir; en tanto existen recursos para poder enfrentarlas de mejor manera.

Con base en lo observado se realizan el siguiente análisis sobre el objeto de investigación:

Figura 19



Ilustración del FODA institucional.

Fuente: Elaboración propia

1.19. Problemas detectados

De acuerdo al FODA institucional se pudieron determinar los siguientes problemas:

1. Entidad sin imagen institucional. El archivo no cuenta con identidad visual como rotulación para las áreas, incluyendo rutas de evacuación. También se evidencia la ausencia de colores, logotipo y uniforme institucional para el personal, que los identifique como miembros de la Universidad de San Carlos.



2. Mal manejo de las redes sociales. La página de *Facebook* es utilizada con una periodicidad indefinida y las publicaciones se encuentran saturadas de imágenes, debido a que no hay una persona con los conocimientos adecuados para ello.
3. Alianzas estratégicas inexistentes. Desde el 2017 no cuentan con alianzas relacionadas con organizaciones.
4. Comunicación inadecuada con el personal. No hay un discurso común entre cada colaborador.
5. Recursos económicos destinados a cubrir servicios. En la actualidad a la biblioteca solo se le permite el uso del presupuesto para cubrir las necesidades básicas, ya que la cuota de los estudiantes y demás es manejado por la DIGEU.
6. Actitud pasiva frente a la irregular atención al usuario derivada de la emergencia sanitaria por COVID-19. Las autoridades han indicado que está mermado el ingreso de usuarios para evitar contagios.

1.20. Planteamiento del problema comunicacional

¿A qué se debe la ausencia de la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas?

Hipótesis: la ausencia de la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas se debe a su limitado presupuesto de ejecución.

A nivel externo, se comprobó el ineficiente manejo de redes sociales derivado de la falta de conocimiento para realizar esa labor.



1.21. Indicadores de éxito

- Durante el proceso de investigación se detectó que la Biblioteca César Brañas cuenta con un equipo de trabajo estable, quienes en su mayoría se jubilan dentro de la institución.
- Las instalaciones son apropiadas para realizar actividades que motiven la participación de usuarios y visitantes.
- La institución educativa ofrece el servicio de internet al público que la visita.
- La Brañas cuenta con buena reputación entre el vecindario y es referente en temas de investigación a nivel nacional.

1.22. Proyecto a desarrollar

Partiendo de las deficiencias de imagen, se evidencia la necesidad de reforzar esa área, un tema importante a proyectar, pues es soporte de mensajes y alcance: la gráfica, la indumentaria y las relaciones humanas. Por lo tanto, se llevará a cabo el proyecto: “Diagnóstico y estrategia de comunicación para fortalecer la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas, zona 3 capitalina”.



Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1. Plan de comunicación

Es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados (Montserrat, 2018).

Por lo tanto, se hace necesario elaborar detenidamente un plan estratégico de comunicación, en vista de lograr hacer alcanzar los objetivos de comunicación establecidos previamente.

De acuerdo con Argenti (2014) una estrategia de comunicación efectiva es aquella que permite emitir mensajes claros y comprensibles que generen confianza. Estos mensajes deben ser contados de forma coherente y reiterada a sus audiencias.

En ese sentido, este plan persigue emitir mensajes claros mediante productos impresos, con los que se pretende fortalecer la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas, de manera que los usuarios tengan las herramientas para identificar tanto al personal, como a las diferentes secciones y áreas que la conforman. Así como obtener información educativa en redes sociales.

2.2. Misión

Reforzar la imagen institucional de la biblioteca especializada en literatura e historia de Guatemala resaltando su vínculo con la USAC, para brindar un mejor servicio a la comunidad estudiantil y a la sociedad civil.

2.3. Visión

Posicionar información cultural a los usuarios y visitantes fomentando el hábito de lectura mediante mensajes que motiven la participación.



2.4. Elementos comunicacionales

Para el abordaje de este plan se toman los siguientes elementos:

Según Guzmán (2012) se entiende a la comunicación como el proceso por el cual se transmite información, emociones, ideas, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida.

Para que exista la comunicación, se debe conocer lo que se desea transmitir, es decir, el mensaje. Mediante un emisor y un receptor (quien transmite el mensaje y a quien se le transmite) será preciso que el código sea capaz de ser interpretado.

El mensaje será la información que el receptor recoja a través de un canal, ya sea haciendo uso de la voz u otro medio como una circular, teléfono, redes sociales; entre otros. Si el mensaje no es entendible para una de las partes, entonces se produce el ruido, que se interpreta como toda interferencia que perjudica el intercambio de mensajes.

Cuando el receptor responde al emisor sobre el mensaje admitido, se origina la retroalimentación.

La comunicación con el paso del tiempo, de ser práctica empírica a determinados usos sociales, tuvo que ser adaptada a partir de su fuente académica a la dinámica de las organizaciones.

2.4.1. Comunicación organizacional

Para Rodríguez (1999) la comunicación organizacional es:

El conjunto de las técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y su medio; o bien a fluir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin que esta última cumpla mejor y rápidamente con sus objetivos (1999, p.115).

En otras palabras, este tipo de comunicación se encarga de gestionar el intercambio de información de manera interna con los empleados, o externa con los clientes o usuarios que la organización se relacione. Por lo tanto, la comunicación organizacional se clasifica según el receptor del mensaje en interna y externa.



2.4.2. Comunicación interna

Son los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, cuyo fin será lograr el cumplimiento de los objetivos de la misma, utilizando para ello los medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su labor.

En todo plan de comunicación interno se debe tener en cuenta la imagen visual que se quiere transmitir a los diferentes públicos mediante las acciones del mismo. A esto se le denomina “imagen institucional”.

2.4.3. Imagen institucional

Es la base para la comunicación entre la empresa y los usuarios. Es el conjunto de características que la identifican y la hacen diferente del resto. Una imagen profesional puede dotar a la institución de estilo y causar una buena impresión a los usuarios y visitantes, razón por la cual es de mucha utilidad la elaboración de la rotulación interior, que puede tener diferentes funciones:

2.4.4. Rotulación informativa

Consiste en la orientación arquitectónica de la institución. Su objetivo es mantener informados a los visitantes sobre cada división de las áreas, servicios y otros lugares específicos. Debe conjugar la armonía entre formas y colores.

2.4.5. Rotulación de seguridad

Su finalidad es guiar el ordenamiento de las personas en situación de emergencia y desastre, identificando las rutas de evacuación. Esta categoría incluye los íconos de salidas, escaleras, extintores, etcétera.



La Norma de Reducción de Desastres No.2, elaborada por la Coordinadora Nacional de Desastres –CONRED-, indica que las señales deberán ser construidas de metal o de otro material aprobado que no sea combustible y una dimensión mínima, en el caso de la forma cuadrada de 22.4 centímetros por lado, con un color de seguridad: azul, rojo o verde y un color contraste, o blanco.

Así la rotulación interior se muestra como un elemento diferenciador mediante el uso de materiales como láminas de acrílico, plástico PVC y lona vinílica.

a) Lona vinílica

El término lona vinílica se refiere a aquellas telas fabricadas con cerdas de vinil y poliéster, recubiertas con PVC (policloruro de vinilo). El recubrimiento de PVC sirve para ampliar la longevidad del material.

Son utilizadas como elemento visual tanto en interior como en exterior y su propósito es comunicar un mensaje al público, en un periodo largo de tiempo.

Otra herramienta utilizada en la comunicación interna para transmitir información es la cartelera informativa.

2.4.6. Cartelera informativa

Es un medio para publicar los mensajes dirigidos al personal, usuarios y visitantes sobre las actividades, servicios y recursos. Pueden ser de madera y corcho, metal o vidrio.

La Guía #29 para el manejo de carteleras informativas de la Biblioteca Nacional de Colombia, recomienda que la información sea corta, precisa y actual; utilizar letra grande, realizar publicaciones llamativas y agradables, evitando que esta sea fotocopia para no afectar la estética del diseño.

Los distintivos institucionales también forman parte de la comunicación interna y se reflejan en algunos elementos como el uniforme institucional.



2.4.7. Uniforme institucional

Es una prenda de ropa que ayuda en la presentación y congruencia de la organización, además le simplifica al empleado elegir su atuendo de trabajo.

Para que este elemento sea eficaz, deberá ser apropiado para utilizarse en cualquier situación, distinta época del año y entorno al que estará expuesto el recurso humano.

Contrario a la comunicación interna, que busca enviar mensajes entre los miembros de la organización, la comunicación externa emite los mismos a clientes, proveedores y competidores.

2.4.8. Comunicación externa

Es el conjunto de mensajes difundidos por cualquier institución hacia sus distintos públicos externos, orientados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos.

Conforme evoluciona la tecnología, el uso de las redes sociales en la comunicación externa ha permitido a las organizaciones llegar a un público más amplio.

2.4.9. Redes sociales

Son una serie de plataformas digitales que permiten la interacción entre diversas personas, así como la difusión ilimitada de información. Las redes sociales permiten crear vínculos de tipo comercial o social y ayudan a generar una comunicación más directa entre los usuarios permitiendo una retroalimentación entre ambas partes.

Se clasifican en vertical u horizontal. La primera se caracteriza por estar especializada en un determinado tema y facilitar la interacción y comunicación entre los usuarios con un interés en común. En tanto, la segunda, están dirigidas a todo tipo de usuario sin una temática definida.

Actualmente existen una diversidad de redes sociales con distintos objetivos, pero *Facebook* es la más indicada para brindar ayuda en la estrategia empresarial.



2.4.10. Facebook

Según la página *rockcontent.com*, *Facebook* es la principal red social que existe en el mundo (con alrededor de 2 mil millones de usuarios), creada en 2004. Es una red de vínculos virtuales cuya finalidad es dar un soporte para promover y compartir contenidos.

Facebook, permite el uso profesional a las organizaciones mediante una *Fanpage* (página de fans), con una cantidad ilimitada de seguidores y puede ser administrada por múltiples usuarios. Además, admite el envío de mensajes en masa y ofrece estadísticas de las publicaciones; así como promoverlas a través de anuncios, lo que deriva en un alcance mayor.

2.5. Alcances y límites de la estrategia

En cuanto a los alcances que se esperan lograr con la implementación de la estrategia es crear un vínculo, entre la imagen institucional que se pretende renovar y el personal de la Biblioteca César Brañas, estudiantes, profesionales e investigadores.

Mientras que los límites se podrían medir en el tipo de población desinteresada en visitar una biblioteca, o aquellos que desconozcan su existencia o ubicación y la procedencia de esta.

2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

La metodología permite ordenar y sistematizar un trabajo de investigación. Se apoya en los métodos, como sus caminos y éstos en las técnicas como los pasos para transitar por esos caminos del pensamiento a la realidad y viceversa (Baena Paz, 2017).

Por lo tanto, la metodología señala el método que se utilizará para resolver el problema haciendo uso de las técnicas para la recopilación de datos.

El presente informe se basó en la metodología descriptiva, que aborda los datos y características del fenómeno de estudio. Se utilizó, además, el enfoque mixto y la técnica de observación participante. El resultado de la investigación se implementará en la comunicación interna y externa de la Biblioteca César Brañas.



2.6.1. Objetivo general y Objetivos específicos

Objetivo general

Fortalecer la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas.

Objetivos específicos

- Difundir la información de la biblioteca al personal, usuarios y visitantes.
- Promover con imagen visual las áreas públicas del archivo bibliográfico.
- Mejorar la línea gráfica para la comunicación externa de la biblioteca.

2.6. 2. Acciones para conseguir los objetivos

- a) Para difundir la información de la biblioteca al personal, usuarios y visitantes se propondrá una cartelera informativa.
- b) Se promoverá la imagen visual de las áreas públicas del archivo bibliográfico con señalética (rotulación).
- c) Para mejorar la línea gráfica de las redes sociales se utilizarán los colores institucionales. El logo y la información cultural formará parte del diseño en las redes sociales.



2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento

Tabla 4
Indicadores

Meta	Estrategia	Acciones	Indicadores	Responsable	Tiempo	Resultado esperado
Fortalecer la imagen institucional de la Biblioteca César Brañas.	Difundir la información de la biblioteca al personal, usuarios y visitantes.	Hacer uso de una cartelera informativa.	Personal y público en general	Asesora de la estrategia	Dos semanas	Informar al personal y público en general, sobre las actividades, eventos y recursos; así como asuntos administrativos.
	Promover con imagen visual las áreas públicas del archivo bibliográfico.	Rotulación para identificar puertas y oficinas.	Personal, usuario y visitantes	Asesora de la estrategia	Tres semanas	Identificar las áreas del archivo bibliográfico ante el personal, usuarios y visitantes.
	Mejorar la línea gráfica para la comunicación externa de la biblioteca.	Utilización de logo y colores institucionales, en publicaciones de redes sociales.	Seguidores de la página oficial de <i>Facebook</i> .	Asesora de la estrategia	Tres veces por semana	Emitir información periódica a los seguidores de la biblioteca de las redes sociales y mostrar la imagen institucional de la USAC.

Fuente: Elaboración propia

2.6.4. Los instrumentos

Tabla 5
Instrumentos

No.	Actividad	Plazo para aplicar la actividad
1	Cartelera informativa	Dos semanas
2	Rotulación para puertas	Tres semanas
3	Señales de emergencia	Tres semanas
4	Manta vinílica	Tres semanas
5	Uniforme institucional	Dos semanas
6	Vídeo informativo cultural de redes sociales	Una semana
7	Publicaciones informativas culturales de redes sociales	Tres veces por semana

Fuente: Elaboración propia



2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia

2.6.5.1. Propuesta 1: Cartelera informativa

Cartelera informativa elaborada en madera y corcho, cuya medida será de 90 x 90 cms. Será instalada en un lugar visible tanto para público interno como externo,

2.6.5.2. Propuesta 2: Rotulación de puertas

21 rótulos para puertas, en color blanco y azul, elaborados en material acrílico con medidas de 40 x10 centímetros. Estos serán instalados en el interior de la biblioteca para identificar las secciones y áreas públicas. Para elaborar el diseño de esta propuesta y demás materiales impresos, se utilizará la plataforma virtual *Canva*, que contiene herramientas de diseño gráfico simplificado.

2.6.5.3. Propuesta 3: Señalética de emergencia

30 señales de emergencia impresas en material PVC, en color verde, siguiendo la Norma de Reducción de Desastres No.2, elaborada por CONRED, que indica las medidas de 22.4 x 22.4 centímetros. Colocadas de acuerdo a las instrucciones del Centro de Estudios de Desarrollo Seguro y Desastres, de la USAC.

2.6.5.4. Propuesta 4: Lona vinílica

Lona vinílica con fondo blanco y letras azules, incluirá el logo de la DIGEU y una imagen, nombre de la institución y horario de atención. Con medidas de 2 metros de largo x 1 de ancho, será ubicada en la entrada principal a la biblioteca.

2.6.5.5. Propuesta 5: Uniforme institucional

Uniformes para distinguir al personal que se encuentra trabajando en la sede, los que constarán de camisas tipo polo en color azul oscuro con logo bordado.



2.6.5.6. Propuesta 6: Publicaciones informativas culturales para la página de *Facebook*.

Difundir información cultural a los seguidores de la Biblioteca César Brañas en la página oficial y mostrar una línea gráfica con los colores institucionales de la Universidad de San Carlos. En esta propuesta también se hará uso de la plataforma Canva, para elaborar el logo y una plantilla que se utilizará en todas las publicaciones. Variará en imágenes y contenido.

2.5.6.7. Propuesta 7: Vídeo cultural informativo para redes sociales.

Brindar información cultural a los seguidores de la página de *Facebook*, sobre las secciones y personajes que conforman la biblioteca. Aquí se hará uso de la aplicación Fotos, de *Windows 10*, con la cual se agregará música, texto y audio a la edición del vídeo.

2.7. Financiamiento

La Biblioteca César Brañas será la encargada de financiar el presente proyecto, mediante su presupuesto anual asignado y consignado en el Plan Operativo Anual (POA). Los recursos serán solicitados a la DIGEU, entidad encargada de administrarlos.



2.8. Presupuesto

De acuerdo a lo cotizado, el presupuesto de inversión que incluye los materiales impresos y los uniformes, asciende a Q10, 986.00. El detalle se muestra a continuación:

Tabla 6
Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Cartelera informativa elaborada en madera y corcho	Q 150.00	Q 150.00
21	Rótulos para puertas, en color blanco y azul, elaborados en material acrílico con medidas de 40x10 cms.	Q 30.00	Q 630.00
30	Señales de emergencia impresas en material PVC, en color azul, verde y rojo, con medidas 22.4x22.4 cms y 3mm de ancho.	Q 15.00	Q 450.00
1	Lona vinílica con fondo blanco y letras azules, con medidas de 2 metros de largo por 1 de ancho	Q 106.00	Q 106.00
15	Uniformes corporativos (playera tipo polo en color azul oscuro con logo bordado)	Q 95.00	Q 1,425.00
40	Publicaciones de redes sociales	Q 150.00	Q 6,000.00
1	Vídeo informativo cultural para redes sociales, con una duración de 2 minutos 12 segundos.	Q 2,000.00	Q 2,000.00
1	Diseño de logotipo para redes sociales	Q 200.00	Q 200.00
1	Diseño de plantilla para redes sociales	Q 25.00	Q 25.00
	Total		Q 10,986.00

Fuente: Elaboración propia

2.9. Beneficiarios

Los beneficiarios de manera directa serán los miembros que conforman el personal de la Biblioteca César Brañas.

En tanto, de manera indirecta serán los usuarios frecuentes y visitantes de las diferentes actividades de la biblioteca, así como los seguidores de la página oficial de *Facebook* y aquellas poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.



2.10. Recursos humanos

Tabla 7
Personal involucrado en el plan

Nombre	Luis Herrera
Puesto	Coordinador interino de la Biblioteca César Brañas
Objetivo del puesto	Trabajo de especialización que consiste en planificar, coordinar, dirigir, supervisar y controlar las actividades técnicas y administrativas de un centro de documentación y referencia de pequeña magnitud
En el plan	Encargado de validar y respaldar la propuesta presentada en este proyecto para la debida ejecución.
Nombre	Saúl García
Puesto	Oficinista II
Objetivo del puesto	Trabajo de oficina que consiste en realizar tareas auxiliares variadas y de alguna dificultad, en apoyo a la administración, docencia, investigación y extensión.
En el plan	Apoyo en la búsqueda de información del material bibliográfico e imágenes, para la elaboración de las publicaciones informativas culturales.
Nombre	M.A. Evelin Morazán
Puesto	Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Objetivo del puesto	Apoyar a los estudiantes del EPSL con sus trabajos de investigación y supervisar los avances relacionados al tema.
En el plan	Supervisar
Nombre	Dr. José Torres
Puesto	Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Objetivo del puesto	Encargado de coordinar a los supervisores, actividades e informes del EPSL.
En el plan	Coordinar
Nombre	Periodista Virginia Contreras
Puesto	Asesora de la estrategia de comunicación
En el plan	Desarrollar un diagnóstico que señale los problemas comunicacionales para brindar una respuesta a las necesidades internas y externas de la institución educativa, en el contexto de la pandemia COVID-19, así como la elaboración de una estrategia de comunicación y la ejecución de la misma.

Fuente: Elaboración propia.

2.11. Áreas geográficas de acción

Presencialmente el epicentro de la acción será la Ciudad de Guatemala, por estar situada en esa área la Biblioteca César Brañas. Virtualmente, seguidores de las redes sociales y aquellas poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.



2.12. Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 8
Funcionamiento de la estrategia

	Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
1	Cartelera Informativa	Promover la información de la biblioteca al personal, usuarios y visitantes.	Q 150.00	Coordinador de la biblioteca Asesora de la estrategia	Ciudad de Guatemala	Personal de la biblioteca, usuarios y visitantes.	Julio Semana 5
2	Rotulación de puertas	Identificar con imagen visual las áreas públicas de la biblioteca.	Q 630.00	Coordinador de la biblioteca Asesora de la estrategia	Ciudad de Guatemala	Personal de la biblioteca, usuarios y visitantes.	Agosto Semana 1
3	Señalética de emergencia	Identificar con imagen visual las áreas públicas de la biblioteca.	Q 450.00	Coordinador de la biblioteca Asesora de la estrategia	Ciudad de Guatemala	Personal de la biblioteca, usuarios y visitantes.	Agosto Semana 1
4	Lona vinílica	Identificar con imagen visual las áreas públicas de la biblioteca.	Q 106.00	Coordinador de la biblioteca Asesora de la estrategia	Ciudad de Guatemala	Personal de la biblioteca, usuarios y visitantes.	Agosto Semana 1
5	Uniforme institucional	Identificar con imagen visual las áreas públicas de la biblioteca.	Q 1425.00	Coordinador de la biblioteca Asesora de la estrategia	Ciudad de Guatemala	Personal de la biblioteca.	Octubre Semana 1
6	Publicaciones informativas culturales de redes sociales	Definir una línea gráfica para la comunicación externa		Coordinador de la biblioteca. Asesora de la estrategia Oficinista II	Ciudad de Guatemala Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.	Personal de la biblioteca, usuarios y visitantes.	Mayo, junio, julio, agosto y septiembre
7	Vídeo informativo en redes sociales	Definir una línea gráfica para la comunicación externa		Coordinador de la biblioteca Asesora de la estrategia	Ciudad de Guatemala Poblaciones con acceso a internet y dispositivos móviles.	Personal de la biblioteca, usuarios y visitantes.	Julio Semana 5

Fuente: Elaboración propia.



2.13. Cronograma del plan de comunicación

Tabla 9
Cronograma de actividades

Actividades internas																													
Meses		Mayo					Junio				Julio					Agosto				Septiembre				Octubre					
Actividad		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	
1	Cartelera informativa																												
2	Rotulación de puertas																												
3	Señalética de emergencia																												
4	Lona vinílica																												
5	Uniforme institucional																												
Actividades externas																													
Meses		Mayo					Junio				Julio					Agosto				Septiembre				Octubre					
Actividad		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	
6	Publicaciones culturales de redes																												
7	Vídeo cultural informativo																												

Fuente: Elaboración propia.



Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

La ejecución de la estrategia es la etapa donde se materializan los aspectos descritos en el estudio. En este espacio se busca ejecutar las tareas necesarias para concluir el proyecto. Para llevar a cabo esta meta se debe cumplir con las acciones definidas en la planificación, basándose en los objetivos, así como el cronograma y presupuesto predefinido.

Según el portal gestiopolis.com la ejecución es el mejor medio para lograr los cambios y la cultura de la transición. Añade que la conexión entre la ejecución y el cambio permite acelerar la toma de decisiones y hacer más eficiente la compañía.

“La ejecución es una disciplina y es integral a la estrategia. Debe ser el elemento fundamental de la cultura de la organización”, puntualiza.

Para llegar a la fase de ejecución, se realizaron las siguientes actividades:

Fase 1 Diagnóstico: Presentación de la evaluación diagnóstica, mostrando las falencias encontradas en la Biblioteca César Brañas.

Fase 2 Estrategia: Emisión de mensajes claros y comprensibles que generen confianza para abordar las necesidades de comunicación encontradas en la fase de diagnóstico.

Fase 3 Ejecución: Elaboración y entrega de material impreso a la coordinación de la Biblioteca César Brañas, con el propósito de fortalecer la imagen institucional del archivo bibliográfico.

3.1. Ejecución 1: Cartelera informativa

Objetivo de la actividad: Informar al personal, usuarios y visitantes sobre las actividades, eventos y recursos; así como asuntos administrativos.

Medio utilizado: Material de madera y corcho.

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción:

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1	Cartelera informativa elaborada en marco de madera y fondo de corcho, con medidas de 90x90 centímetros.		Q 150.00
Total			Q 150.00

Comprobación del material:

Figura 20



Cartelera informativa
Fuente: Elaboración propia.



3.2. Ejecución 2: Rotulación de puertas.

Objetivo de la actividad: Identificar las áreas de la Biblioteca César Brañas ante el personal, usuarios y visitantes.

Medio utilizado: Material impreso en acrílico.

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción:

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
21	Rótulos en material acrílico con medidas 40x10 centímetros, en color blanco y letras azules, con logo de la USAC	Q 30.00	Q 630.00
Total			Q 630.00

Comprobación del material:

Figura 21



Rotulación interior de puertas
Fuente: Elaboración propia.



3.3. Ejecución 3: Señalética de emergencia.

Objetivo de la actividad: Garantizar el ordenamiento de las personas en situación de emergencia y desastre, identificando las rutas de evacuación.

Medio utilizado: Material impreso en PVC.

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción:

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
30	Señales de emergencia en material PVC con medidas 22.4x22.4 centímetros en color verde y blanco.	Q 15.00	Q 450.00
Total			Q 450.00

Comprobación del material:

Figura 22



Señalética de emergencia en puerta
Fuente: Elaboración propia.



3.4. Ejecución 4: Lona vinílica

Objetivo de la actividad: Presentar a la institución educativa como dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ante público en general.

Medio utilizado: Material impreso de vinil y poliéster recubierto con PVC.

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción:

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1	Lona vinílica con fondo blanco, letras azules, logo de la USAC e imagen. Con medidas de 2 metros de largo por 1 de ancho		Q 106.00
Total			Q 106.00

Comprobación del material:

Figura 23



Vista de la fachada con lona vinílica
Fuente: Elaboración propia.



3.5. Ejecución 5: Uniforme institucional

Objetivo de la actividad: Identificar al personal con la imagen institucional de la Universidad de San Carlos, para dar una impresión positiva hacia los usuarios y visitantes.

Medio utilizado: Material impreso

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
15	Camisas polo en color azul oscuro y logo bordado en diferentes tallas.	Q 95.00	Q 1425.00
Total			Q 1425.00

Comprobación del material: Según el cronograma, esta acción se ejecutará a finales del mes de octubre, por cuestiones de presupuesto de la biblioteca.

Figura 24



Ilustración del uniforme institucional
Fuente: Elaboración propia.



3.6. Ejecución 6: Publicaciones informativas culturales de *Facebook*.

Objetivo de la actividad: Difundir información periódica a los seguidores de la Biblioteca César Brañas en la página oficial y mostrar la imagen institucional de la Universidad de San Carlos.

Medio utilizado: Red social *Facebook*

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción: No se ejecutó presupuesto en esta acción, ya que se utilizó el equipo de cómputo de la biblioteca. El calendario editorial y diseños fueron realizados por la estudiante de EPSL, a partir de mayo a la fecha.

Comprobación del material:

Figura 25



Imagen mejorada en las publicaciones de Facebook
Fuente: Elaboración propia.

Link: <https://www.facebook.com/bibliotecacb.usac/>



3.7. Ejecución 7: Vídeo cultural informativo

Objetivo de la actividad: Brindar información cultural a los seguidores de la página de *Facebook* sobre las secciones y personajes que conforman la Biblioteca César Brañas.

Medio utilizado: Red social *Facebook*

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción: No se ejecutó presupuesto en esta acción, ya que se utilizó el equipo de audio y vídeo de la biblioteca. El guión, filmación y grabación de voz en *off* fue realizado por la estudiante del EPSL.

Comprobación del material:

Figura 26



Vídeo cultural informativo
Fuente: Elaboración propia.

Link: <https://fb.watch/74ir88fgik/>



3.8. Actividades y calendarización

Tabla 10
Calendario de actividades

No.	Actividad	Febrero				Marzo					Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto				Septiembre				Octubre					Nov.	
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2							
1	Semana propedéutica	■	■																																										
2	Elaboración y entrega de informes de la fase propedéutica más investigación de campo inicial	■	■																																										
3	Entrega de cartas para las instituciones o empresas					■	■																																						
4	Proceso de entrega de papelería EPS para completar inscripción					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																														
5	Evaluación diagnóstica de comunicación					■	■																																						
6	Elaboración del informe Diagnóstico de comunicación										■	■	■	■	■																														
7	Cambio de imagen de la página de Facebook de la biblioteca															■																													
8	Elaboración de calendario editorial, diseños y publicaciones de redes															■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
9	Definición de materiales para la rotulación y señalética de emergencia.																■																												
10	Elaboración del plan estratégico de comunicación															■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
12	Cotización de uniformes institucionales																									■																			
13	Elaboración de diseños de material impreso y aprobación																																												

Fuente: Elaboración propia



Conclusiones

- Con el diagnóstico se detectó que la Biblioteca César Brañas poseía deficiencias en los canales de comunicación interna y externa. Por un lado, tenía dificultades para notificar a sus colaboradores de lo concerniente al archivo bibliográfico. Para ser partícipe al personal de las actividades, servicios y recursos de la institución, se optó por hacer uso de una cartelera informativa.
- Se evidenció que la biblioteca mostraba una imagen carente de los elementos visuales institucionales que la relacionaran con la USAC. Por esa razón se promovió la colocación de rotulación con los colores y el logo de la Universidad de San Carlos para identificar las áreas; también de uniformes, para facilitar que usuarios y visitantes reconozcan a la entidad.
- La entrevista de profundidad reveló la existencia de cuatro páginas en *Facebook*, que pertenecían a la “Brañas”. Ninguna presentaba una línea gráfica acorde a la institución. En consecuencia, se creó una herramienta para facilitar su diseño, con los colores acordes y elementos gráficos; además se eliminaron las páginas que compartían información, logrando así que los seguidores se unificaran en el perfil oficial.



Recomendaciones

- Mantener al día la cartelera informativa con datos cortos, precisos y actuales; utilizar letra grande, realizar publicaciones llamativas y agradables, además de evitar las fotocopias para no afectar la estética del diseño.
- Respetar los colores de la imagen institucional, tanto para utilizarlos en materiales impresos como en publicaciones de redes sociales, a manera que todo lo relacionado con el archivo bibliográfico tenga concordancia con la USAC.
- Utilizar diariamente el uniforme institucional para dar realce a la presentación del personal y distinguirlo del público visitante.
- Realizar publicaciones tres veces por semana en las redes sociales (*Facebook*) con información cultural, utilizando la plantilla creada y un mínimo de imágenes. Asimismo dar respuesta en breve tiempo a los comentarios y mensajes vía *inbox*.
- Darle un buen manejo y almacenamiento a los libros, en especial a aquellos que por los años sean más delicados. Para ello, evitar abrirlos más allá de los 90°, colocarlos boca abajo y de ser necesario, utilizar guantes para impedir que se manche el papel.
- Procurar la continuidad de la digitalización de los documentos antiguos para preservarlos del paso del tiempo y del deterioro.
- Crear un fondo económico para realizar actividades de convivencia entre el personal y reforzar el sentido de pertenencia hacia la institución. Tomando en cuenta que la motivación laboral representa oportunidades de desarrollo dentro de la entidad.



Referencias

- Álvarez, E. F. (1995). *Biblioteca César Brañas: Patrimonio de la Universidad de San Carlos de Guatemala al servicio de la cultura universal*. Guatemala.
- Andrade de Souza, T. (1968). *Diccionario profesional de Relaciones Públicas y Comunicación*. Sao Paulo, Brasil: Editorial Saraiva.
- Argenti, A. P. (2014). *Comunicación Estratégica y su contribución a la reputación*. Madrid: LID Editorial.
- Baena Paz, G. (2017). *Manual para elaborar trabajos de investigación documental*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gomezjara, F. (2010). *Técnicas de desarrollo comunitario*. México: Fontamara.
- González, P. G. (2015). *Una propuesta de conservación y valorización para la Biblioteca César Brañas y su entorno inmediato*.
- Meléndez, M. d. (2001). *Raíz desnuda de César Brañas: una aproximación hermenéutica*. Tesis de Maestría, Guatemala.
- Monserrat, T. (2018). Una profesión en permanente cambio. *Anuario de comunicación*, 25.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.
- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2006). *Manual de organización de la Dirección General de Extensión Universitaria*.
- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2011). *Manual de normas y procedimientos Biblioteca César Brañas*.
- Van Dalen, D., & Meyer, W. (1981). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Barcelona: Paidós .



E grafía

Biblioteca César Brañas. (2009). *LaBranias*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=hxUV2IOUKb4>

Biblioteca César Brañas. (2009). *LaBranias*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=P-18DiTKClo&t=221s>

Biblioteca César Brañas. (2009). *LaBranias*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=HadTyozzMQE&t=3s>

Biblioteca César Brañas. (2020). *Biblioteca César Brañas*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=zMEOsUT_mnk&t=79s

Diario Clarín. (12 de agosto de 2020). *Clarín*. Obtenido de https://www.clarin.com/economia/economia/analisis-foda-que-es-como-se-hace-y-ejemplos-de-empresas-lideres_0_4plxh5vM9.html

Guzmán Paz, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1625871196&Signature=Pxrd19JZvW5JQv2AMJipGGg~aGB1yeC8ZZLjz9XxLzumTx1SkzVMD5VmfKSp3SHypTzX3UD4X03yoi5ie45lo9HDKFwV3YMyNjcyj1BDsVHnaBPrHkHT

Facilingo. (2020). *Facilingo*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=bkM9XnZwK-c>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2017). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/foda/>

Villaroel, F. (s.f.). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <https://gestiopolis.com/ejecucion-de-la-estrategia-dentro-del-proceso-estrategico/>

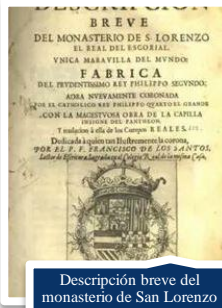


Anexos

Anexo 1: Joyas bibliográficas



Reprobación de las supersticiones y hechicerías



Descripción breve del monasterio de San Lorenzo



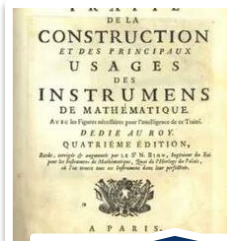
Cartas de Santa Teresa



Agudezas de Juan Oven



El peregrino



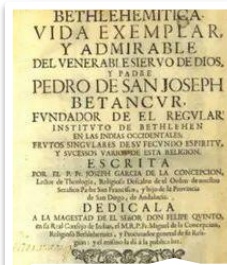
Traité de la construction et des principaux



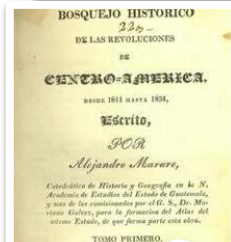
Diccionario geográfico-histórico de las Indias



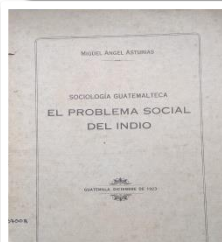
Los diez libros de arquitectura



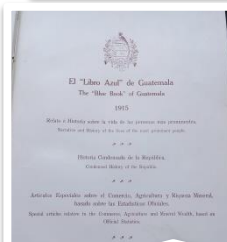
Historia de la vida ejemplar de Pedro de Betancourt



Bosquejo histórico de las revoluciones



Tesis de Miguel Ángel Asturias



Libro Azul de Guatemala



Anexo 2: Encuesta

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



Encuesta para el diagnóstico de comunicación interna de la Biblioteca "César Brañas"

A continuación encontrará una serie de preguntas con tres tipos de respuesta. Marque con una X la que considere adecuada.

		Si	Algunas veces	No
1	¿Considera que hay una buena comunicación entre el jefe y los trabajadores de la Biblioteca César Brañas?			
2	¿Considera que tiene oportunidades para contribuir a la mejora general de la biblioteca?			
3	¿Cree que su labor es reconocida en la biblioteca César Brañas?			
4	¿Recibe información clara para desempeñar su trabajo?			
5	¿Al realizar el trabajo desde casa, utiliza medios electrónicos para comunicarse con su jefe inmediato?			
6	¿Le brindan un uniforme para realizar su trabajo?			
7	¿Recibe capacitaciones para su desempeño laboral?			
8	¿Cuenta con un contrato indefinido de trabajo?			
9	¿Considera que sus tareas son excesivas?			
10	¿Le parece aceptable su lugar de trabajo u oficina?			
11	¿Recibió inducción sobre el protocolo de Covid 19?			
12	¿Cuenta con el equipo de protección personal de bioseguridad para Covid 19?			
13	¿Las oficinas y demás áreas que conforman la biblioteca César Brañas cuentan con su respectiva rotulación?			
14	¿Se encuentran a la vista las señales de emergencia en el área física de la biblioteca?			
15	¿La biblioteca César Brañas cuenta con el mobiliario y equipo para atender debidamente al usuario?			



Anexo 3: Entrevista de profundidad.

Entrevista a Luis Herrera, coordinador de la Biblioteca César Brañas

1) La biblioteca lleva más de 30 años al servicio de la población, pero en la actualidad carece de imagen corporativa ¿cuál es el motivo de que esto suceda?

La rotulación se ha ido deteriorando con el tiempo. Son 21 rótulos los que se necesitan para los ambientes y más de 30 para las rutas de evacuación. En cuanto a los uniformes, desde hace cuatro años que no recibimos.

Para invertir, contamos con la cuota anual de estudiantes, que al momento de su inscripción se designan Q20 por cada uno y se divide en las bibliotecas universitarias, pero la situación actual ha detenido la ejecución de ese presupuesto.

2) ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID-19?

Nuestra labor se ha visto perjudicada, ya que trabajamos de manera presencial. Por el material bibliográfico que poseemos, único y valioso, no contamos con préstamo externo. Cuando se ha dado la oportunidad, apoyamos a los usuarios por medio de correo electrónico, escaneando el documento que solicita y que sea permitido hacerlo.

Asimismo ha sucedido con las actividades culturales que realizábamos, que empezaban en febrero y concluían en octubre, algo que se ha visto reemplazado por algunas exposiciones virtuales.

3) ¿Cuáles son las redes sociales que utilizan?

Tenemos presencia en *Facebook*, pero no se le dedica tiempo, en promedio se publica cada 8 o 15 días; algo que yo realizo.

4) ¿Reciben apoyo de las autoridades de la Universidad?

El área encargada de la biblioteca no nos ha brindado el apoyo necesario. Desde hace unos años que se ha venido solicitando una ampliación presupuestaria. La Universidad se enfoca en la educación superior, pero nosotros somos un apoyo a la educación, por lo que deberían incluirnos. De darse un aumento en el presupuesto esperaríamos poderlo ejecutar, porque lo que actualmente tenemos, no lo ejecutamos.

5) ¿Cuál es el presupuesto actual de la biblioteca?

El presupuesto es de Q 19, 300.00, para pagos de servicios básicos (internet, agua, electricidad y basura), además de insumos. El presupuesto es ineficiente, es el mismo desde 1983, para la época actual se necesitaría una ampliación acorde que serviría para pagar publicidad de la biblioteca, algunas reparaciones de libros, conservación y restauración de material. Asimismo para un sistema climatizado y su mantenimiento, para tener una temperatura idónea en la biblioteca.

6) ¿Considera funcional el equipo de cómputo que utilizan en la biblioteca?

No, las computadoras que tenemos en la sala de lectura tienen un *Software Windows XP*, algo que es obsoleto. Mientras que el equipo utilizado en las oficinas es de hace once años. Las impresoras y el escáner también están en mal estado. Dentro del Plan Operativo Anual (POA) se tiene contemplado adquirir algunos equipos, pero es necesaria la aprobación de la DIGEU.

7) ¿Cuáles son las actividades culturales que se realizan en el recinto?

Las actividades culturales que realizamos antes de la pandemia fueron exposiciones históricas, literarias bibliográficas, aniversarios de autores nacionales, exposiciones en vivo de escritores, videos y películas relacionadas a la historia filmica del país. También talleres de manualidades y literatura, así como la promoción de la lectura en niños de 7 a 12 años, que se lleva a cabo en noviembre.



Anexo 4: Visita de la supervisión del EPSL.



Anexo 5: Rotulación de puertas.



Anexo 6: Diseño de señalética de emergencia.





Anexo 7: Diseño de lona vinílica.



Anexo 8: Diseño de logo para redes sociales.



Anexo 9: Diseño de plantilla para redes sociales.





Anexo 10: Cotización de materiales impresos.

GAMA IMPRESIONES VITREAS
LETRAS VOLANTES DE 35
FACEDAS DE ACIL
ESTRUCTURAS METALICAS
REPRODUCCION 3D

Razón Social: Oscar Leonardo García Yanci
NIT: 1501293-K
Guatemala, 21 de julio 2021.
C-21042102

Señores:
USAC / Biblioteca Cesar Brañas
Nit 255117-9

Les presentamos presupuesto por elaboración de material impreso

No.	Descripción	Precio U.	Precio Total
21	Rotulos en material acrilico con medidas 40 x 10 cms a full color	Q. 30.00	Q. 630.00
30	Señales de emergencia en material PVC con medidas 22.4 x 22.4 cms a full color	Q. 15.00	Q. 450.00
1	Manta vinilica en medidas 1.90 x 1.40 cms a full color	Q. 106.00	Q. 106.00
1	Cartelera informativa con medidas 90 x 90 cms con madera y corcho	Q. 150.00	Q. 150.00
	Total final	Q. 1,336.00	

Tiempo de elaboración 5 días hábiles. Pago contra entrega de factura y del proyecto
Precios incluyen IVA. SOMOS 100 % FABRICANTES.

Oscar Leonardo Yanci
Director de Proyectos
42097776 - 43664366

1era avenida 4-88 zona 4 de Santa Catarina Pinula, Guatemala.

Anexo 11: Cotización de uniformes institucionales.

IMPACTO PROMOCIONAL
de Guatemala, S.A.

2da. Avenida 141 zona 3 Colonia Iruja 01003
TEL: 2494 9494 FAX: 2333 7239
<http://www.impacto.com.gt>
e-mail: ventas@impacto.com.gt
e-mail: compras@impacto.com.gt
Guatemala, Guatemala

CLIENTE: U S A C / BIBLIOTECA
ATENCIÓN: César Brañas
TELÉFONO:
E-MAIL:
FECHA: Lunes, 28 de junio de 2021

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	INVERSION TOTAL
15	Camiseta Tipo Polo color Azul Marino con 1 Logo Bordado en el Pecho	Q295.00	Q2,425.00

Tiempo de entrega: 3 Semanas

OBSERVACIONES:

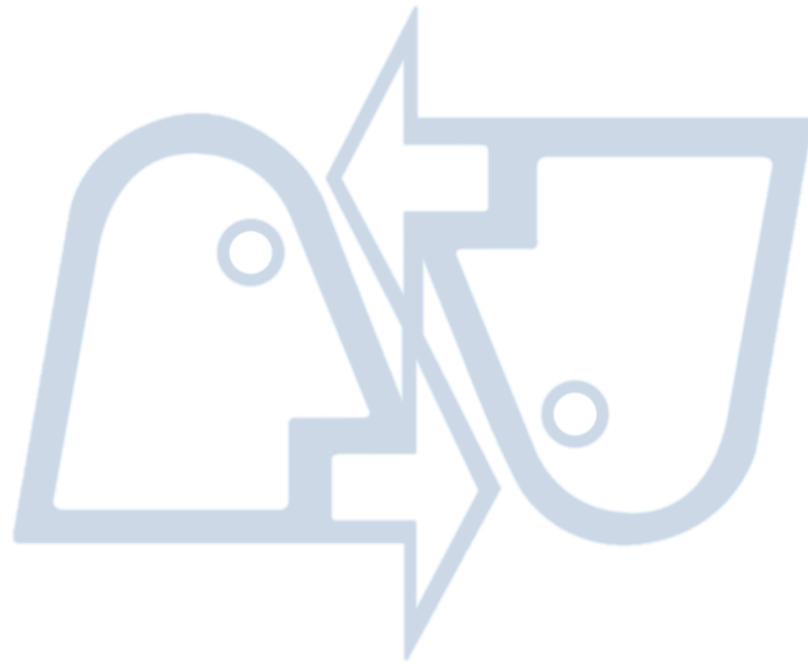
- Disponibilidad del producto sujeto a existencias
- Precios pueden cambiar sin previo aviso
- Los Precios De Esta Cotización Tienen Vigencia 8 Días
- Favor Enviar Cheque o Nombre de "IMPACTO PROMOCIONAL, S.A."

El tiempo de entrega inicia al momento de recibir esta, recibir orden de compra y anticipo

CONDICIONES DE PAGO: 50% de anticipo
50% contra-entrega, Incluye IVA

Atentamente:
Rafel Cabrera
Movil: 3019-6889

USO EXCLUSIVO DEL CLIENTE AL CONFIRMAR SU ORDEN
FACTURAR A NOMBRE DE: USAC/BIBLIOTECA
NIT: 255117-9
DIRECCIÓN PARA LA FACTURA: CIUDAD
FECHA DE ACEPTADO:



Comunicación
creando futuro