

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 figure of a man in a cap and robe, surrounded by various heraldic symbols including a crown, a lion, a castle, and a shield with a knight on horseback. The Latin motto "CETERASORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN
INTERNA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE LENGUAS – CALUSAC-**

ANGIE GABRIELA GAITÁN MENCOS

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y plan estratégico de comunicación interna del Centro de
Aprendizaje de Lenguas -CALUSAC-**

Presentado por:
Angie Gabriela Gaitán Mencos

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

Asesor:
Máster Marvin Sarmientos

Guatemala, octubre 2021

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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 21 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Angie Gabriela Gaitán Mencos
Carné: 200721282
Presente.


Para su conocimiento y efectos se hace constar que:


Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE LENGUAS – CALUSAC-”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.


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

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Marvin Sarmientos
Supervisor


M.A. Evelyn Morazán
Supervisora


Dr. José María Forres Carrera
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C052

Licenciado:
José Rolando Samayoa Lara
CALUSAC
Presente.

Distinguido Licenciado Samayoa:

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 **Angie Gabriela Gaitán Mencos**, carné no. **200721282** 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 ENSEÑAR A 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 USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920

Universidad de San Carlos
de Guatemala



Escuela de Ciencias
Lingüísticas
DIRECCIÓN

Ref. Dirección ECCLL 066/2021

Guatemala, 16 de marzo de 2021

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

Estimado Doctor Torres:

Reciba un cordial saludo de la Escuela de Ciencias Lingüísticas. Por este medio, hago de su conocimiento la participación del estudiante **Angie Gabriela Gaitán Mencos**, quien se identifica con CUI No. 2485 30585 0101 y como estudiante universitario con número de carné 200721282, en el proyecto E. P. S. titulado "Comunicación interna de CALUSAC", comprometiéndome a prestar toda la ayuda que el estudiante solicite a mi persona durante el desarrollo del proyecto y la elaboración de su informe final.

Quedo a sus órdenes para cualquier información adicional. Sin otro particular, suscribo con muestras de mi consideración y estima.
Verá el proyecto de Comunicación Interna de CALUSAC

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. José Samayoa Lara
• Director
Escuela de Ciencias Lingüísticas



c.c. archivo
JSL/Nidia



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



Dedicatoria a:

- Dios:** Por ser mi todo, por su misericordia y su amor, sin su ayuda y sabiduría no habría podido alcanzar esta meta.
“Gloria al Padre eterno, gloria a su gran majestad, gloria al Dios altísimo, por su gran salvación que nos dio. Al victorioso Jesús, al majestuoso Señor, al gran eterno Elohim, al gran Jehová Jireh”.
- Mi pastor:** Francisco Guamuche, por ser el varón de Dios que pastorea mi alma, por su apoyo y ánimo para que cerrará este ciclo de mi vida, por sus consejos y ayuda.
- Mis papás:** Gabriel Gaitán y Eleonora de Gaitán, por todo el apoyo que me brindaron para poder culminar todos mis estudios y llegar a ser la profesional que hoy soy.
- Mis hermanas:** Jessica y María Fernanda, por su apoyo y ánimo a terminar esta etapa.
- Mis sobrinos:** Diego, Fatis, Sofí y Matis. Los amo y espero ser un buen ejemplo.
- Mis amigas:** Ib, por estar ahí cuando lo he necesitado y apoyarme en todo momento. Allison, aunque te adelantaste en nuestro caminar en Cristo, hoy puedo decirte: ¡lo logré! Gracias por tu amistad y porque después de muchos años entendí que tuviste un propósito en mi vida de parte de Dios. Las quiero mucho.
- Mis hermanos en Cristo:** Por sus oraciones y cariño, por estar siempre animándome a continuar en el caminar en Cristo.



Agradecimientos a:

Dios, no puedo dejar de agradecerle por ser mi todo, por ayudarme en todo momento y sobre todo por haberme dado mi salvación.

La **Universidad de San Carlos de Guatemala**, por ser mi casa de estudios y darme la oportunidad de ser una profesional.

La **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, por sus enseñanzas y por sus docentes que fueron de mucha ayuda.

El **Centro de Aprendizaje de Lenguas -CALUSAC-**, por haberme brindado la oportunidad de realizar mi EPS en su institución y por la confianza brindada.

Mis **asesores M.A. Evelin Hernández y M.A. Marvin Sarmientos**, por su asesoría y apoyo en esta etapa de EPS.

M.A. Evelin Morazán, muchas gracias máster por todo el apoyo que me brindo desde antes de iniciar el EPS, por toda la ayuda y ánimos que me brindo para poder culminar esta etapa.

Francisco Antuche y Marta de Antuche, aunque se adelantaron en nuestro caminar en Cristo, gracias por el cariño y la confianza que tuvieron en mí al abrirme las puertas de su casa y tomarme como una hija más para ustedes. Lamento mucho no haber culminado antes este proceso para que pudieran estar conmigo, segura estoy que se sentirían felices de haber visto que logre graduarme.

Mis **amigos**, que a lo largo del camino fueron parte importante de mi vida, por sus consejos y ayuda.

Mi **familia**, por siempre animarme a culminar mis estudios universitarios, después de muchos años de intentar terminarlos, al fin pude lograrlo.



Índice

Introducción.....	i
Antecedentes.....	iii
Justificación.....	v
Capítulo 1.....	1
Diagnóstico de Comunicación.....	1
1. La Institución:.....	1
1.2. Perfil institucional:.....	1
1.3. Ubicación geográfica:.....	1
1.4. Integración y alianzas estratégicas:.....	4
1.5. Origen e historia:.....	4
1.6. Departamentos o dependencias de la institución:.....	5
1.7. Organigrama.....	10
1.8. Misión:.....	10
1.9. Visión:.....	11
1.10. Objetivos institucionales:.....	11
1.11. Público objetivo:.....	12
1.12. Diagnóstico:.....	13
1.13. Objetivo general:.....	13
1.13.1. Objetivos específicos:.....	13
1.14. Tipos de investigación:.....	14
1.15. Enfoque.....	15
1.16. Técnicas de recolección de datos:.....	16
1.16.1. Observación:.....	16



1.16.1.1. Tipos de observación:	17
1.16.1.2. Resultados de la observación:.....	17
1.16.2. Documentación:.....	19
1.16.3. Entrevistas de profundidad:	20
1.16.4. Encuestas:	21
1.16.5. Grupos focales	22
1.17. Interpretación de resultados:.....	23
1.18. FODA	45
1.19. Problemas detectados	47
1.20. Planteamiento del problema comunicacional:.....	48
1.21. Indicadores de éxito:.....	48
1.22. Proyecto a desarrollar:	49
Capítulo 2	50
Plan estratégico de comunicación	50
2.1. Plan de comunicación.....	50
2.2. Misión.....	50
2.3. Visión	50
2.4. Elementos comunicacionales.....	50
2.5. Alcances y límites de la estrategia.....	53
2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	53
2.6.1. Objetivo general y específico	54
2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos	54
2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento.....	57
2.6.4. Los instrumentos	58
2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia	59
2.7. Financiamiento	60



2.8. Presupuesto	60
2.9. Beneficiarios	61
2.10. Recursos humanos	61
2.11. Área geográfica de acción	61
2.12. Cuadro comparativo de la estrategia	62
2.13. Cronograma del Plan de Comunicación	64
Capítulo 3	65
Ejecución de la estrategia	65
3. Informe de la ejecución	65
3.1 Ejecución 1	65
3.2 Ejecución 2	67
3.3 Ejecución 3	69
3.4 Ejecución 4	70
3.5 Ejecución 5	72
3.6 Cronograma de actividades	74
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
Referencias	77
E-grafía	79
Anexos	80



Índice de tablas

Tabla 1 Sedes regionales	2
Tabla 2 Acciones para conseguir los objetivos propuesta 1	54
Tabla 3 Acciones para conseguir los objetivos propuesta 2.....	55
Tabla 4 Acciones para conseguir los objetivos propuesta 3.....	55
Tabla 5 Acciones para conseguir los objetivos propuesta 4.....	56
Tabla 6 Acciones para conseguir los objetivos propuesta 5.....	56
Tabla 7 Instrumentos	58
Tabla 8 Presupuesto.....	60
Tabla 9 Cuadro comparativo de la estrategia	62
Tabla 10 Cronograma.....	64
Tabla 11 Ejecución de la estrategia 1	65
Tabla 12 Ejecución de la estrategia 2	67
Tabla 13 Ejecución de la estrategia 3	69
Tabla 14 Ejecución de la estrategia 4	70
Tabla 15 Ejecución de la estrategia 5	72
Tabla 16 Cronograma de actividades	74



Índice de figuras

Figura 1 Ubicación CALUSAC.....	3
Figura 2 Organigrama de CALUSAC	10
Figura 3 ¿De qué manera está laborando actualmente?	23
Figura 4 ¿Qué medio de comunicación utiliza CALUSAC para brindarle información académica?.....	24
Figura 5 ¿Considera que el medio de comunicación utilizado para brindarle información es efectivo?.....	25
Figura 6 ¿Actualmente de qué manera son las reuniones con los directivos?.....	26
Figura 7 ¿Considera que es necesario tener reuniones presenciales?.....	27
Figura 8 ¿Qué plataforma utilizan para las reuniones con los directivos?	28
Figura 9 ¿Cómo consiera que está la comunicación entre los directivos y maestros?	29
Figura 10 Las reuniones que tienen con los directivos, ¿con qué frecuencia son realizadas?	30
Figura 11 Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que la comunicación interna ha disminuido?	31
Figura 12 Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que la comunicación externa con los alumnos ha disminuido	32
Figura 13 ¿De qué manera está logrando actualmente?	33
Figura 14 ¿Qué medio de comunicación utiliza CALUSAC para brindarle información administrativa?	34
Figura 15 ¿Considera que el medio de comunicación utilizado para brindarle información es efectivo?.....	35
Figura 16 Describa el flujo de estudiantes que visita las instalaciones de CALUSAC actualmente	36



Figura 17 ¿Considera que los estudiantes están bien informados sobre las clases virtuales?	37
Figura 18 ¿Cómo considera que está la comunicación entre los directivos y el personal administrativo?	38
Figura 19 ¿Actualmente de qué manera son las reuniones con los directivos?.....	39
Figura 20 ¿Considera que es necesario tener reuniones presenciales?.....	40
Figura 21 ¿Qué plataforma utilizan para las reuniones con los directivos?	41
Figura 22 Las reuniones que tienen con los directivos, ¿con qué frecuencia son realizadas?	42
Figura 23 Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que la comunicación interna ha disminuido?	43
Figura 24 Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que el flujo de estudiantes ha aumentado?.....	44
Figura 25 Cuadro de cómo se desglosa el FODA	45
Figura 26 Proceso de la comunicación	51





Introducción

El presente estudio contiene un diagnóstico sobre la comunicación interna del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC ubicado en el edificio S-13 de la Universidad de San Carlos de Guatemala. CALUSAC es el encargado de impartir cursos de idiomas extranjeros y lenguas mayas, los cuales constan de diferentes niveles, así mismo, las clases antes de la pandemia eran impartidas en las instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, hoy en día son de manera virtual.

Es de suma importancia para la formación de grandes estudiantes, el impartir idiomas extranjeros y lenguas mayas, esto ya que los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala y población en general logran completar un estudio en idiomas, con fácil acceso a poder estudiarlo y con cuotas accesibles, lo que permite que esté al alcance de cualquiera que tenga el interés de poder aumentar sus conocimientos.

Si bien para los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es parte del p \acute{e} nsum el obtener un idioma extranjero o lengua maya para poder graduarse, debiendo cumplir el nivel 8 para el grado acad \acute{e} mico t \acute{e} cnico o el nivel 12 para el grado acad \acute{e} mico de licenciatura. Sin embargo, aunque esto sea parte del p \acute{e} nsum, el objetivo es ampliar el conocimiento en los estudiantes y que tengan un idioma o lengua adicional a su lengua nativa.

Para la realizaci \acute{o} n de este estudio se procedi \acute{o} a recabar la informaci \acute{o} n necesaria a trav \acute{e} s de entrevistas, encuestas, gui \acute{a} de observaci \acute{o} n, la p \acute{a} gina *web* oficial de CALUSAC y otros estudios realizados a dicha instituci \acute{o} n, con el fin de lograr obtener la mayor informaci \acute{o} n sobre la comunicaci \acute{o} n interna y as \acute{i} poder desarrollar en la siguiente fase un proyecto para ser ejecutado y sea de utilidad para la instituci \acute{o} n.

En su primera fase consta de toda la informaci \acute{o} n de la instituci \acute{o} n, el perfil institucional, si posee alianzas estrat \acute{e} gicas, su historia, los departamentos que posee, su organigrama, la visi \acute{o} n y misi \acute{o} n,



los objetivos institucionales, entre otros. También contiene los objetivos del diagnóstico, los tipos de investigación con su enfoque. Se describen las técnicas de recolección de datos que se utilizaron y los problemas que se detectaron en la institución.

En la segunda fase consta de la elaboración de un plan de comunicación o una estrategia, la información para poder ejecutar este punto del informe proviene de la primera fase del diagnóstico realizado. En esta fase se presentan las propuestas para mejorar la comunicación interna, cómo se desarrollarán, los tiempos en los que se realizarán, de qué forma se financiarán, los alcances y límites que tendrán, los objetivos, entre otros. El fin de esta fase es dar la mayor información posible de cómo se ejecutarán las estrategias o plan comunicacional a realizar.

Por último, no podemos obviar el tema del COVID-19 el cual ha afectado a todo el mundo en todos sus factores. Este año aún se vieron afectadas las actividades estudiantiles por la pandemia, ya que todos los estudios aún son de manera virtual. En este caso en particular, la pandemia ha afectado en cierta parte, el proceso de EPS, empezando porque todo fue de manera virtual hasta el punto de que en CALUSAC todos los maestros están trabajando de manera virtual, por lo que no fue de fácil acceso poder comunicarme con ellos.

El personal administrativo si estuvo laborando híbridamente, según la ola de casos por la pandemia, si los casos aumentaban, ellos laboraban ciertos días presencialmente y los otros virtual, así ha sido el trabajo por parte de ellos, los cuales fue más fácil poder acceder a comunicarme con ellos ya que se lograba encontrarlos en el edificio S-13 en el horario laboral.



Antecedentes

Según Escobar Jiménez, Luis Fernando (2020). En la tesis titulada “Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para la implementación de canales de comunicación digitales para Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC –”. Para la titulación en licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

El fin del plan de comunicación interna es movilizar al personal para movilizarlo hacia las metas de la organización, creando un sentido de pertenencia a la misma. Los planes de comunicación interna es crear un sentimiento de pertenencia entre los miembros y equipo de CALUSAC. Queriendo dar un mensaje de difusión a la institución en su sector, como una marca valiosa.

Según Del Cid Salazar, Astrid Amarilis (2016). En su tesis titulada “Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa del Centro de Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CALUSAC”. Para la titulación en Maestría en Artes en Comunicación Organizacional.

Se enumeran los medios de comunicación del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC, que utiliza para interactuar con su personal administrativo, sus maestros y los públicos definidos externamente. También explica los procesos desarrollados para brindar la información y generar realimentación por parte de sus públicos. Con esos datos se podrá analizar la efectividad del proceso comunicacional, interno y externo y determinar oportunidades de mejora.

Según Cacao Peláez, María Fernanda (2016). En su tesis titulada “Análisis de comunicación interna y externa del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación”. Para la titulación en Maestría en Comunicación Organizacional. Se describe la dinámica de la comunicación con el público interno de la institución y el público externo.

La investigación se acompañó de un diagnóstico en donde se logró detectar que la institución cuenta con varias debilidades; una de ellas es que depende del gobierno y no de las autoridades del



hospital. También se detectaron áreas de oportunidad. En la misma investigación se hace una propuesta de comunicación organizacional.

Según Hernández Villela, Cesia Keren (2016). En su tesis titulada “Comunicación interna y clima laboral en el departamento de exportaciones de una empresa maquiladora”. Por medio del diagnóstico detecto una comunicación interna deficiente, en la cual no hay una buena retroalimentación por parte del jefe hacia sus empleados, creando un clima laboral pesado en donde no hay motivación para que sus colaboradores realicen sus actividades con excelencia. Se concluyo en la reestructuración en la comunicación interna.



Justificación

El presente diagnóstico se enfoca en la comunicación interna del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC, realizado como parte del proceso del EPSL 2021, paso necesario para poder finalizar la universidad, seguido de otros pasos para poder dar por terminada la carrera universitaria.

El objetivo del EPSL es realizar un diagnóstico a la empresa en donde se realizará el estudio para encontrar las debilidades en la comunicación, seguido de ejecutar estrategias para ayudar a mejorar las debilidades encontradas en el diagnóstico.

La comunicación es parte fundamental en toda empresa o institución, es por ello, que el diagnóstico se centra en la comunicación de CALUSAC, en este caso se delimita a la comunicación interna, la cual se ha visto afectada por los cambios realizados por la pandemia del COVID-19 que afecto la modalidad de clases presenciales, la cual tuvo que ser trasladada a clases virtuales.

En este proceso de cambios por la pandemia, se tuvieron que hacer cambios en la forma de trasladar la información, teniendo que innovar en las formas de hacerlo, ya que nunca se había vivido algo así. Al momento aún hay ciertas fallas en poder trasladar la información de una manera efectiva por parte de la dirección, ya que los cambios constantes con el/la directora a cargo de CALUSAC afecta el seguimiento en las estrategias a utilizar.

Dicho diagnóstico con las estrategias a realizar será de beneficio para CALUSAC, ya que podrá obtener información a nivel profesional de cómo está la comunicación interna y qué soluciones se pueden brindar para el mejoramiento de la comunicación interna. Esto ya que se plantearán los problemas detectados y se brindarán soluciones por medio de estrategias a realizar.



Capítulo 1

Diagnóstico de Comunicación

1. La Institución:

Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC –

1.2. Perfil institucional:

El Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC es la unidad académica, técnica y administrativa de la Escuela de Ciencias Lingüísticas, la cual es responsable de la enseñanza y aprendizaje de diferentes idiomas de diferentes partes del mundo, así como de nuestro país a estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala y población en general. Los idiomas que actualmente se imparten son: inglés, francés, alemán, italiano, portugués, japonés, coreano, mandarín, ruso, hebreo, kiche, q'eqchi, kaqchikel, achí, latín y árabe.

1.3. Ubicación geográfica:

CALUSAC se encuentra ubicado en el área urbana de la ciudad capital, en el edificio S-13 Campus Universitario zona 12, dentro de las instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en dicho edificio se encuentran sus oficinas administrativas, también tiene el antiguo edificio de CALUSAC donde impartían clases presenciales antes de la pandemia y el M2 también es utilizado por la Escuela de Ciencias Lingüísticas por la mañana.

Cuenta con varias sedes regionales, en este año 2021 están activas las siguientes sedes con los idiomas también descritos a continuación:



Tabla 1
Sedes regionales activas en el año 2021

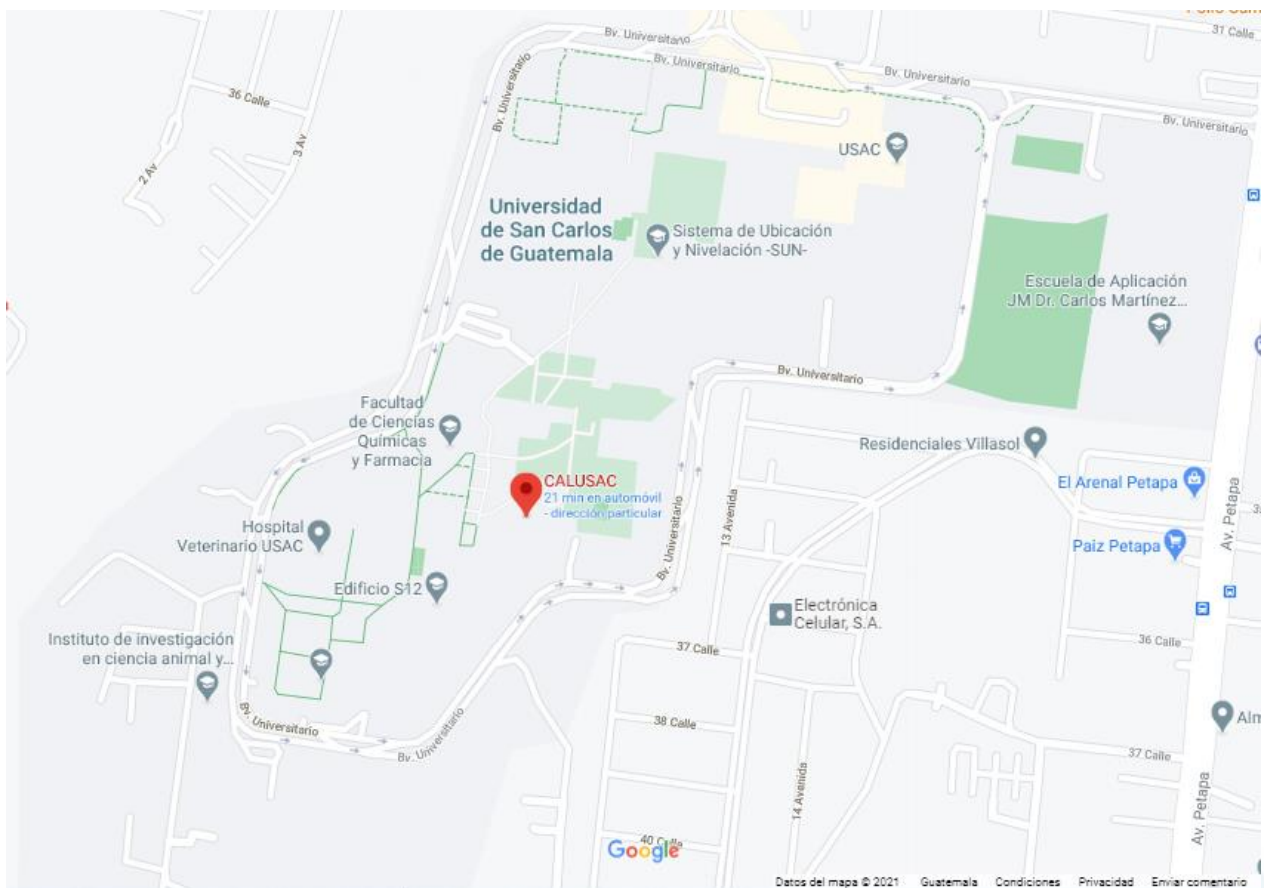
No.	SEDES REGIONALES	IDIOMA
1	Antigua Guatemala	Inglés y francés
2	Escuintla	Inglés
3	Mazatenango	Inglés
4	San Marcos	Inglés
5	Quetzaltenango	Inglés y K'iche
6	Huehuetenango	Inglés
7	Barillas, Huehuetenango	Inglés
8	Cobán, Alta V.	Inglés y Q'eqchi
9	Jalapa	Inglés
10	Chiquimula	Inglés
11	Petén	Inglés y Q'eqchi
12	Cuilapa, Santa Rosa	Inglés
13	Nueva Santa, Santa Rosa	Inglés
14	Chiquimulilla, Santa Rosa	Inglés
15	Taxisco, Santa Rosa	Inglés
16	Morales, Izabal	Inglés
17	Jutiapa	Inglés
18	Baja Verapaz	Inglés y Achí
19	Guastatoya El Progreso	Inglés
20	Chimaltenango	Inglés
21	Totonicapán	Inglés
22	Zacapa	Inglés
23	Puerto Barrios, Izabal.	Inglés
24	Los Amates, Izabal.	Inglés
25	San Antonio Aguas Calientes Sacatepéquez	Inglés
26	Quiche	Inglés
27	Sololá	Inglés y Kaqchikel
28	Poptún, Peten	Inglés
29	Teculután, Zacapa	Inglés

Fuente: elaboración propia.



Las zonas aledañas a la zona 12 de la ciudad capital que es el campus central de CALUSAC, se encuentra al este la zona 13, al norte la zona 11, al oeste la zona 8 de Mixco y al sur la zona 21. Una de las colonias más conocidas de la zona 12 y que está cercana al campus central de CALUSAC es La Reformita la cual tiene colindancias hacia el norte comprendidas desde El Trébol y Diagonal 12, bulevar Liberación; hacia el este con los linderos de la Calzada Raúl Aguilar Batres; al oeste limita con la 19 calle de la zona 12 y hacia el sur con el anillo periférico.

Figura 1



Ubicación de CALUSAC.

Fuente: Google Maps



1.4. Integración y alianzas estratégicas:

Las alianzas estratégicas que maneja CALUSAC son con diferentes instituciones, dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala tiene el servicio de enseñanza aprendizaje con la Facultad de Medicina, Facultad de Económicas, Facultad de Agronomía, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Trabajo Social, Escuela de Ciencias Políticas, en donde las facultades o escuelas hacen alianzas para que CALUSAC les brinde el servicio de un segundo idioma para sus estudiantes, en algunos casos las facultades o escuelas brindan sus instalaciones para que CALUSAC pueda impartir clases, cuando eran presenciales.

También tiene alianzas con instituciones como el Colegio Ave María, la Municipalidad de Guatemala y la Escuela Naval de Guatemala, con quienes varía la alianza que tienen según la necesidad de parte de cada una de las instituciones. Por último, tienen alianza con la Embajada de Corea, con ellos tienen un tipo de alianza diferente, ya que ellos brindan un apoyo en cuanto a brindar un maestro de origen coreano para que la enseñanza sea más directa.

1.5. Origen e historia:

En octubre de 1971 se realizó un estudio de necesidades de formación, dando origen al Centro de Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos, CALUSAC. Como resultado del análisis realizado, en 1975 se creó el Instituto de Lenguas de la Universidad, el cual fue denominado Centro de Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos – CALUSAC -. Fundado bajo el concepto y principio de una extensión universitaria y formó parte de la Dirección General de Extensión Universitaria de la USAC por aproximadamente 28 años.

El centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC – inicio actividades en 1976 con 495 alumnos inscritos en idiomas extranjeros y lenguas nacionales. Sus servicios se han proyectado a la población guatemalteca a través de cursos libres de idiomas con carácter autofinanciable. En el año 2004 el honorable Consejo Superior Universitario nombró una comisión, instrumentando un



estudio para la reestructuración de CALUSAC en respuesta a iniciativas emanadas del cuerpo de docentes del Centro.

Como resultado del estudio de la Comisión formada para el efecto, el honorable Consejo Superior Universitario acordó por medio del punto Octavo del Acta No. 02-2004 de fecha del 13 de febrero del mismo año, crear la Escuela no Facultativa de Ciencias Lingüísticas de la Universidad con carácter autofinanciable. En el mes de julio de 2004 el honorable Consejo Superior Universitario acordó en su sesión del 21 de julio de 2004, según consta en el punto sexto del Acta No. 16-2004, fusionar CALUSAC a la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad con el objetivo de lograr la unidad administrativa y financiera de ambas entidades. A partir de esa fecha, CALUSAC se transformó en parte medular de la nueva Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad. <http://calusacusac.usac.edu.gt/> recuperado el 7 abril 2021.

1.6. Departamentos o dependencias de la institución:

La Escuela de Ciencias Lingüísticas, para cumplir con sus objetivos de formación profesional a nivel de Educación Superior, docencia, investigación y extensión, se integra de la siguiente forma:

Consejo directivo

Es el máximo órgano de dirección dentro de la Escuela de Ciencias Lingüísticas, se integra por el director, quien preside, dos representantes de los profesores titulares, un representante de los egresados a nivel licenciatura de la Escuela de Ciencias Lingüísticas, electo por los profesionales graduados o incorporados a la Universidad de San Carlos de Guatemala del Colegio correspondiente, dos representantes estudiantiles y el secretario. El proceso electoral de estos cargos será normado por la reglamentación universitaria vigente.



Consejo de coordinación académica

El Consejo de Coordinación Académica, se integra con los siguientes miembros:

- Director de la Escuela, quien preside el Consejo
- Secretario de la Escuela, quien es el secretario del Consejo
- El Coordinador del Programa de Licenciaturas y Postgrado
- El Coordinador de cada carrera existente
- El Coordinador del Instituto de Investigaciones Lingüísticas e Interculturales
- El Coordinador del Programa de Extensión, Gestión y Vinculación
- El Coordinador del Centro de Aprendizaje de Lenguas
- El Coordinador de la Unidad de Planificación académica y Desarrollo Curricular

La estructura académica de la Escuela de Ciencias Lingüísticas consiste en la integración de todas y cada una de las unidades y programas que conforman la administración y desarrollo del Plan de Estudios. La estructura académica se integra de la forma siguiente:

- Programa de Licenciaturas y Postgrado
- Programa de Extensión, Gestión y Vinculación
- Instituto de investigaciones Lingüísticas e Interculturales
- Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC –
- Unidad de Planificación académica y Desarrollo Curricular

Dirección Escuela de Ciencias Lingüísticas

Es la dependencia ejecutiva superior que desempeña el trabajo de decisión superior que consiste en planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar actividades docentes y administrativas para el desarrollo, ejecución y consecución de objetivos, políticas, programas y planes de estudio de La Escuela No Facultativa de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos Guatemala y se



encarga de y velar porque se cumpla lo resuelto por el Consejo Superior Universitario, Rectoría y el Órgano de Dirección de la escuela que dirige.

Secretaría académica

Es la dependencia operativa y administrativa superior que desempeña Trabajo de decisión superior que consiste en planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar actividades docentes y administrativas y académicas para el desarrollo, ejecución y consecución de objetivos, políticas, programas y planes de estudio de la Escuela No Facultativa de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y velar porque se cumpla lo resuelto por el Consejo Superior Universitario, Rectoría y el Órgano de Dirección de la escuela que dirige.

Asesoría de planificación

Es la dependencia administrativa que asesora planifica las acciones administrativas, académicas y de presupuesto de la Escuela de Ciencias Lingüísticas.

Tesorería

Es la dependencia administrativa que se encarga de realizar los Trabajos de especialización que consiste en administrar, coordinar, ejecutar y supervisar actividades relacionadas con información y aplicación del manejo y control de fondos presupuestarios y demás servicios contables, en una agencia de tesorería de la Escuela de Ciencias Lingüísticas.

Control académico

Es la dependencia administrativa que se encarga de registro académico, revisar, administrar, coordinar, asignación de los estudiantes, ejecutar y supervisar actividades relacionadas con la inscripción.



Programas de la Escuela de Ciencias Lingüísticas

El Programa de Licenciaturas y Postgrado, está a cargo de un coordinador, quien, de acuerdo con las necesidades de la Escuela, podrá a su vez desempeñar las funciones de coordinador de carrera. Cada carrera debe tener un coordinador. El programa, su administración y desarrollo será regulado por un normativo específico, que deberá ser aprobado por la instancia administrativa de mérito.

El Programa de Extensión, Gestión y Vinculación, está a cargo de un coordinador. Este programa tiene la responsabilidad de desarrollar las políticas de la Escuela en materia de extensión y servicios, así como, las de gestión y vinculación para incentivar la cooperación interinstitucional e internacional. El programa, su administración y desarrollo será regulado por un normativo específico, que deberá ser aprobado por la instancia de mérito.

El Instituto de Investigaciones Lingüísticas e Interculturales, está a cargo de un Coordinador. Esta unidad tiene la responsabilidad de desarrollar las políticas de investigación de la Escuela para genera conocimiento y contribuir a la solución de problemas en el ámbito de las Ciencias Lingüísticas y de la Traducción e Interpretación, a través del estudio de los idiomas nacionales y extranjeras y de sus relaciones interculturales y de los procesos, los productos y los procedimientos de la translación (traducción e interpretación). El Instituto, su administración y desarrollo será regulado por un normativo específico, que deberá ser aprobado por la instancia administrativa de mérito.

El Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC-, está a cargo de un Coordinador. Esta unidad tiene como finalidad desarrollar programas de educación continua, orientados al aprendizaje de los idiomas nacionales y extranjeras que la sociedad demande. Este centro no podrá otorgar grados académicos universitarios. Su administración y desarrollo será regulado por un normativo específico, de deberá ser aprobado por la instancia superior administrativa que corresponda.

La Unidad de Planificación Académica y Desarrollo Curricular, está a cargo de un Coordinador. Esta unidad tiene como finalidad la planificación, evaluación y desarrollo de los elementos que



conforman el sistema curricular de la Escuela en una forma integral, VISIÓNaria y holística. Esta Unidad, su administración y desarrollo será regulado por un normativo específico, que deberá ser aprobado por la instancia superior administrativa que corresponda.

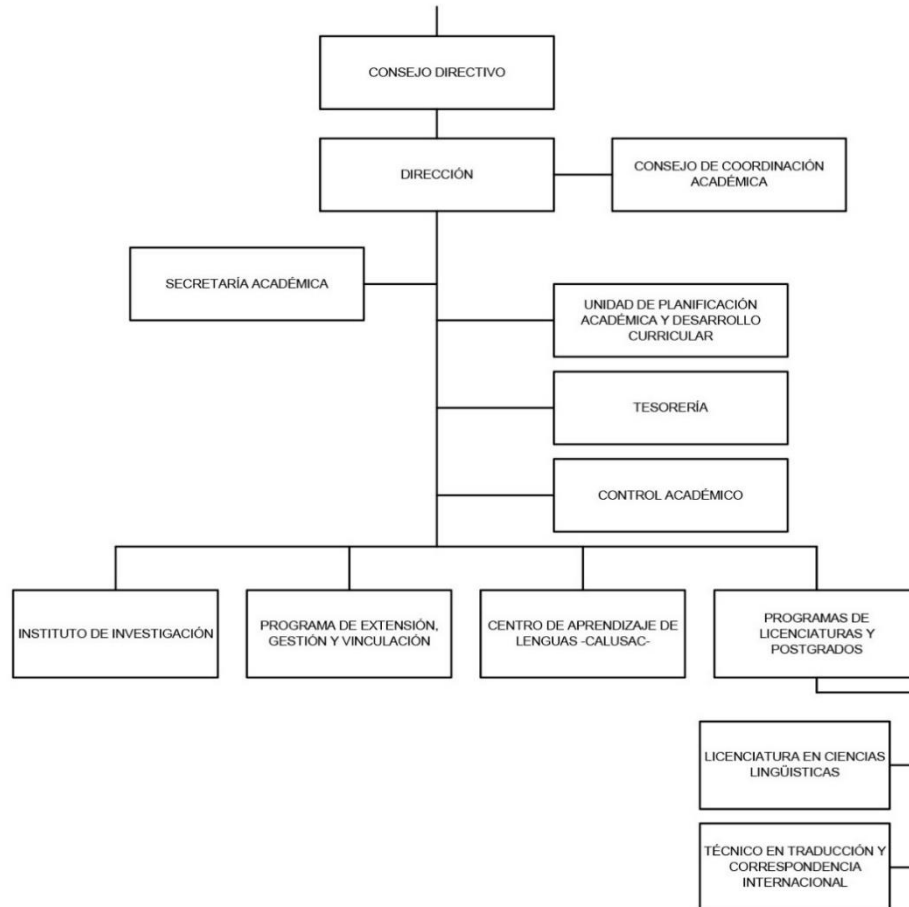
La Escuela de Ciencias Lingüísticas como institución de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de realizar sus tres funciones: Investigación, Docencia y Extensión en la enseñanza de idiomas y la formación de Traductores y Lingüistas. (Manual de Organización, Escuela de Ciencias Lingüísticas, 2006).



1.7. Organigrama

Figura 2

**ORGANIGRAMA GENERAL
ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS**



Organigrama de CALUSAC.

Organigrama aprobado por: Consejo Directivo, punto tercero, inciso 3.1 del Acta 011-2006

1.8. Misión:

La Escuela de Ciencias Lingüísticas es la unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, responsable de organizar, dirigir y desarrollar la educación superior del Estado en el



campo de las ciencias lingüísticas y la enseñanza de idiomas vernáculos y extranjeros. Líder en la formación de profesionales de alto nivel académico, con principios éticos, de justicia, responsables, competitivos y comprometidos con el desarrollo de la multiculturalidad y plurilingüismo de la sociedad guatemalteca.

Atiende las necesidades educativas de la población estudiantil universitaria y de la población en general en cumplimiento de sus funciones de investigación, docencia y extensión. Aplica los recursos tecnológicos y científicos para el alcance de sus fines y objetivos. Promueve la gestión y vinculación con los distintos sectores académicos, económicos, sociales y políticos a nivel nacional e internacional. Impulsa de manera permanente la difusión de la cultura e identidad nacional a través de las diferentes manifestaciones lingüísticas en la sociedad globalizada.

1.9. Visión:

La Escuela de Ciencias Lingüísticas tiene como visión fortalecer los procesos de enseñanza aprendizaje de idiomas para consolidar las competencias profesionales de desempeño superior inherente a los hechos culturales, aplicando procesos con equidad, científicos, pedagógicos y técnicos y de las ciencias lingüísticas en las dimensiones inter e intra culturales.

1.10. Objetivos institucionales:

Formar recursos humanos en el dominio de idiomas nacionales y extranjeros, así como, promover del proceso formativo, la prestación de servicios lingüísticos a nivel nacional e internacional, con el fin de contribuir a resolver problemas concretos de la realidad nacional e internacional, vinculado al campo de la lingüística, la enseñanza de idiomas y la traducción e interpretación general.

Formar profesionales a nivel de educación superior en el campo de las ciencias lingüísticas que utilicen los instrumentos estructurales lexicológicos y fonéticos de las lenguas estudiadas, que apliquen correctamente las reglas gramaticales de la lengua española y que se desenvuelvan satisfactoriamente en otras lenguas nacionales y/o extranjeras aprendidas.



Formular, administrar, ejecutar y evaluar proyectos de investigación lingüística, cultural y educativa a nivel de las lenguas nacionales y extranjeras, con énfasis en el desarrollo de la institución y de la sociedad guatemalteca.

Formar el recurso humano a nivel superior en el campo de las Ciencias Lingüísticas con conocimiento científico y capacidad crítica objetiva que le permita afrontar y resolver problemas de la realidad.

Formar profesionales que realicen excelentes servicios de traducción e interpretación de alta calidad y certeza legal.

1.11. Público objetivo:

El público objetivo de CALUSAC se basa principalmente en los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, esto derivado a que la mayoría de las facultades o Escuelas solicitan a sus estudiantes un segundo idioma como parte del pensum de la carrera, haciendo de esta manera que los estudiantes deban optar por aprender o reforzar un segundo idioma. Así mismo, los docentes y trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala también son parte del público objetivo.

CALUSAC también brinda sus servicios a la población en general, es decir, sin importar que no sean estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, pueden inscribirse y formar parte de CALUSAC. La mayoría de este grupo, optan a por CALUSAC por sus accesibles cuotas en comparación con otras instituciones. Por último, también se les brinda el servicio a los extranjeros, por lo que no hay ninguna limitante para los que quieran estudiar un segundo idioma.

La población a la cual se delimita el proyecto es al personal administrativo de CALUSAC.



1.12. Diagnóstico:

Es el resultado que se obtiene luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. Esta determinación se realiza por medio de la observación, en donde se logra detectar un problema o ver alguna necesidad. Es considerado como una herramienta para evaluar los trabajos, orientados a tener un conocimiento metódico sobre los mismos, para reconocer fortalezas y debilidades a retomar en las planificaciones, acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivos en la empresa o institución.

El diagnóstico comunicacional es un procedimiento que se realiza para evaluar la eficiencia de los sistemas de comunicación interna o externa que tiene una empresa o institución. El cual es más amplio, ya que su aplicación es tanto interna como externa. Por lo que logra abarcar un campo mucho más amplio para poder observar y brindar una propuesta más acertada a la corrección del problema.

La licenciada Bruno indica que el diagnóstico es:

Una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad. Este es una elección no solo metodológica sino además epistemológica y política, pues entonces creemos en la posibilidad de aportar estos elementos para que la sociedad se apropie de ellos y los procesos sociales y comunitarios queden menos librados a la improvisación y dejen de ser simples ensayos (2009, p. 1).

1.13. Objetivo general:

- a) Evaluar la comunicación interna del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC

1.13.1. Objetivos específicos:

- a) Describir las necesidades de comunicación interna en CALUSAC
- b) Detallar las debilidades en la comunicación interna en CALUSAC
- c) Describir los medios de comunicación internos que utilizan



1.14. Tipos de investigación:

Sampieri afirma que “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (2014, p. 4). Siendo los tipos de investigación explicativo, correlacional, descriptivo, exploratorio, e histórico. Cada uno conlleva una dirección según la investigación a realizar, por lo que se debe tomar en cuenta para poder definir el tipo de investigación correcto a utilizar.

El tipo de investigación explicativo para Sampieri indica que “pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (2014, p. 95) por lo que se utiliza para indagar en las relaciones entre el origen, la causa y el efecto de una situación en particular, explica las posibles causas de un fenómeno de estudio. Otro tipo de investigación es el correlacional en donde Sampieri nos muestra que “se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (2017, p. 93) en donde se identifica la relación entre dos o más conceptos de estudio.

En el tipo exploratorio Sampieri expresa que “se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (2014, p. 91). Sampieri indica en el tipo descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (2014, p. 92) por lo que se trata de que las características de un problema son la principal preocupación del investigador.

En el tipo histórico para Rodríguez “es una investigación retrospectiva, trata de la experiencia pasada” (2005, p. 23). El investigador se concentra en explicar el origen y la trayectoria del objeto de estudio. Permite estudiar los hechos del pasado con el fin de encontrar explicaciones impensadas a las manifestaciones propias de las sociedades actuales. Este tipo de investigación busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible.

El tipo de investigación a utilizar será el descriptivo, dado que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, así también brinda información



relativa al problema de investigación, sin darle tanto énfasis al por qué, ya que este tipo de investigación describe no explica.

1.15. Enfoque

Según Sampieri “los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (2014, p. 2). Estos enfoques son herramientas valiosas para el desarrollo de las ciencias, también emplean procesos metódicos y efectivos.

El enfoque cuantitativo es una serie de procesos que deben seguir un orden lógico, sin omitir algún paso. Según Sampieri “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (2014, p. 4). Por lo que este enfoque se caracteriza por la necesidad de medir y estimar magnitudes del problema de investigación.

El enfoque cualitativo a diferencia del enfoque cuantitativo no necesariamente debe cumplir un orden lógico, ya que las preguntas o hipótesis pueden desarrollarse antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. Por lo que Sampieri indica que el “enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (2014, p. 7).

El enfoque mixto tiene como meta en la investigación utilizar las fortalezas de ambos enfoques, tanto cuantitativo como cualitativo, tratando de minimizar las debilidades de ambos. Por lo que en este enfoque mixto en la investigación brinda el beneficio de ser una investigación muy completa, ya que se puede tener o no datos numéricos, también logra percibir de manera favorable el fenómeno, siendo una realidad intersubjetiva.



El enfoque para utilizar en este diagnóstico es el enfoque mixto, esto con el objetivo de lograr recabar más información por medio de las técnicas que utiliza.

1.16. Técnicas de recolección de datos:

Es esencial definir desde un inicio las técnicas que se van a emplear en la recolección de datos. Las técnicas son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, documentación, entrevistas de profundidad, grupo focales y encuestas. Se requiere de técnicas y herramientas que apoyen al investigador a la realización de su estudio, esto porque serán por medio de ellas que permite acercarse a los hechos y acceder al conocimiento.

Rojas señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información lo siguiente: que el volumen y el tipo de información -cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema (1996, p. 197).

Las técnicas de recolección de datos a utilizar serán la observación, documentación, entrevistas de profundidad y encuestas.

1.16.1. Observación:

La observación es la técnica de recolección de la información que se basa en observar e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos tal y como las realizan normalmente. Siendo la técnica más antigua y por ende la más utilizada en investigación ya que es fundamental al inicio de esta. De forma cuidadosa y sistemática se debe buscar una forma de desarrollarla en un contexto determinado.

La observación definida por Yuni y Urbano “es una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad” (2006, p.40) Al momento de la investigación o diagnóstico, se utiliza para poder obtener datos



importantes que ayuden al fortalecimiento o creación de la investigación o el diagnóstico. En la investigación es el primer paso para realizar, logrando recopilar información directa mediante trabajos de campo.

1.16.1.1. Tipos de observación:

Los tipos de observación son directa e indirecta. En donde la observación directa es la que se produce cuando el investigador está en contacto sin intermediarios con lo que se está observando. Y la observación indirecta, es la que es imposible estar en contacto directo, pero se le puede observar a través de otros elementos cercanos o a través de su contexto. También está la observación participante y no participante. <https://concepto.de/observacion/>, recuperado (12 de abril de 2021).

La observación participante es la que el investigador sí interviene y forma parte de lo observado, alterando la información recogida y debiendo ser tomada en cuenta en el análisis. Mientras que la observación no participante, en la que el investigador no interviene en lo observado, y su presencia no necesita ser tomada en consideración en el análisis de la información obtenida. Tomando en cuenta que la observación participante y no participante es más profunda que la directa e indirecta.

En el presente diagnóstico se trabajará la observación tipo indirecta, ya que no se pudo observar por completo, ya que por la pandemia COVID-19 y los protocolos que la misma tiene, no pueden asistir con normalidad a laborar.

1.16.1.2. Resultados de la observación:

En la primera visita se logró observar que habían de tres a cuatro personas de servicio al cliente a la entrada del edificio de la sede central del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC. Tomando en cuenta que la afluencia estudiantil se ha reducido, ya que toda la información se



maneja virtualmente, para evitar aglomeraciones por la pandemia COVID-19. Sin embargo, para los pocos estudiantes que llegan, hay personal que los atiende en sus dudas o consultas.

Semanas después en dos diferentes visitas realizadas, ya no se encontró a ningún personal de atención al cliente, en su lugar se encontraba una pizarra con hojas de papel impresas con códigos QR, ver anexo¹, según la consulta o duda que necesitara, mientras se maneja en consultas generales, inscripciones, horarios, pendiente examen de ubicación, cambio de horario, error en boletas, certificaciones campus central, certificaciones centros universitarios y reposición nota presencial. Se logró observar que si llegaron dos personas preguntando qué idiomas impartirían.

Respecto a los protocolos de COVID-19, en la primera visita si tenían en la entrada al edificio S-13 un lector digital de la temperatura y que brindaba alcohol en gel, el mismo indicaba por medio de una voz si la persona no tenía mascarilla o la tenía mal puesta, sin embargo, en las visitas siguientes, ya no se encontró el lector digital de temperatura y de alcohol en gel, únicamente tenían una alfombra para limpieza de las suelas de los zapatos, ver anexo¹, y únicamente un par de afiches dentro del edificio indicando los síntomas y formas de contagio del virus y la prevención, ver anexo¹.

En las reuniones que se tuvo con el director y la encargada de llevar a cabo la comunicación, quienes iniciaron este año al mando de la coordinación de CALUSAC, quieren lograr hacer cambios nuevos en la institución, cambios para bien, en donde el objetivo principal es renovarlo y sacarlo del esquema cuadrado que han tenido, realizando a prueba y error los cambios que desean realizar, si funciona lo dejan, si no funciona lo eliminan y prueban de otra manera.

A consecuencia de la pandemia del COVID-19 la comunicación interna ha tenido fallas, ya que han creado varios canales de comunicación, pero siempre tienen el inconveniente que no llega a todo el personal o incluso a los alumnos, creen que la mayor problemática de esto es porque las personas no leen y no siguen instrucciones, por lo que al momento de ejecutar la información que ya han enviado, no saben que es lo que deben realizar.

¹ver anexo 1 **Pizarrón con códigos QR, entrada al edificio S-13 y afiche informativo COVID-19**



Ejemplo claro de esto, son los alumnos que llegan al edificio S-13 de la sede central en la zona 12, a solicitar información de los cursos, horarios, etc. Cuando toda la información esta publicada en las redes sociales, muchos creen que al llegar presencialmente logran tener más información, pero por el nuevo brote del COVID-19 el personal ha empezado a ser rotado para ya no llegar diariamente, solo ciertos días, lo que dificulta que puedan brindar información presencial.

1.16.2. Documentación:

En la técnica de documentación se logra identificar los documentos que se refieran sobre la institución a realizar la investigación. Sirviendo como apoyo en el proceso. Otra técnica es la entrevista en la cual se realizan preguntas en busca del objetivo de la investigación o de aún no tenerlo, para lograr encontrar algún problema comunicacional, las entrevistas pueden ser realizadas en cualquier escala de jerarquía de las empresas o instituciones para lograr abarcar un mejor panorama.

La documentación utilizada esta:

El manual organización Ciencias Lingüísticas en PDF

Lingüísticas en PDF

Página *WEB* del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC

Se obtuvo la historia, misión y visión de CALUSAC.

EPS, Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para la implementación de canales de comunicación digitales para Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC. “Diagnóstico de comunicación y ver los canales de comunicación digitales utilizados en la comunicación externa de CALUSAC”.

EPS, Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento del clima laboral de la empresa Plastikolor. “Obtener una idea general de cómo trabajaron la Comunicación interna”.



EPS, Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura -CEMA-. “Se obtuvo información de cómo manejaron la imagen institucional en la comunicación interna”.

EPS para maestría, Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa del Centro de Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CALUSAC. “Obtener una visión de los problemas de comunicación en CALUSAC”.

1.16.3. Entrevistas de profundidad:

Entrevista 1:

La entrevista fue realizada a la licenciada Daniela Torres que es coordinadora de Munijoven, no cuentan con un departamento en sí de comunicación, sin embargo, es ella la encargada de manejar la comunicación directamente del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC. Logrando tener ella un panorama amplio de cómo se maneja la comunicación desde el director de CALUSAC hasta los empleados administrativos, alumnos o maestros.

Se detectó que no tienen un sólido financiamiento, por lo que la carga laboral para los empleados del área administrativa es bastante pesada, actualmente ya no cuentan con un diseñador gráfico, por lo que tuvo que asumir ese rol entre la licenciada Daniela Torres coordinadora de Munijoven y la licenciada María Fernanda Maaz que es la encargada de información y divulgación, todo lo que ellas realicen, antes de ejecutarse y proyectarse en las redes sociales, debe ser autorizado por el director José Lara.

La licenciada Torres junto con la licenciada Maaz realizan los diseños de la sede central y los centros universitarios, manejan las redes sociales, reciben los horarios de cada maestro cuando se inician los cursos de cada nivel, los cuales deben cargar en las páginas de redes sociales. Estas tareas son añadidas a las que por ende tienen en su puesto laboral. Indica que no poseen recursos



ni materiales para producir material audiovisual, por lo que deben solicitar apoyo a otras facultades o escuelas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Manejan circulares que son enviadas por parte de secretaría, las cuales se envían por los grupos de *WhatsApp* que crearon, tienen varios grupos para poder trasladar la información necesaria al segmento que desean. Hay un grupo de *WhatsApp* solo de coordinadores de cada área, ellos al recibir la información por parte del director ya la traslada a su personal. Utilizan la plataforma *Moodle* para trasladar información a los maestros.

No cuentan con estrategias de comunicación, por el momento están tratando de prever que pase algo o estar listos en caso cambie algo en la situación del país para que no les afecte. Por lo que todo se va ejecutando según surja la necesidad y todo es a prueba y error. Si algo no funciona, se elimina y se prueba algo más. Utilizan únicamente redes sociales y correo institucional, entre las redes sociales tienen página de *Facebook* e *Instagram*, próximamente crearan *Tik Tok*, así como empezaran a transmitir en TV USAC, un programa que se llamara “CALUSAC para todos”.

Como debilidad en la comunicación interna de CALUSAC, es que todos manejan diferente información, a pesar de que todo sale de la coordinación, no todos la leen correctamente o en el peor de los casos no la leen, este problema se da con los maestros, administrativo y los estudiantes. Otro inconveniente es que la coordinadora de los centros universitarios les traslada los *links* de los horarios de clases para que sean publicados, no tienen ningún machote, por lo que al recibirlo la licenciada Torres, debe volver a trasladarlo a un archivo para que lleve toda la información en el orden correcto antes de ser publicado.

1.16.4. Encuestas:

La muestra que se utilizó para las encuestas fue el personal administrativo y los maestros de la sede central del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC, se tomó esta muestra, ya que lo que se quiere evaluar es como está funcionando la comunicación interna. Por lo que se realizaron dos tipos



de encuestas, una para sondear al personal administrativo y otra para los maestros. Logrando tener así un panorama más amplio. En total fueron 27 empleados administrativos y 85 maestros de la sede central de CALUSAC.

La encuesta realizada a los maestros indica que por el momento están laborando solo virtualmente, sin embargo, la mayoría de los encuestados opinan que la comunicación entre los directivos y maestros es regular, en cuanto si ha disminuido la comunicación interna ahora que las clases son virtuales, están divididos entre que sí y no ha disminuido, el medio de comunicación que más utilizan para brindarles información es por medio de los grupos creados de *WhatsApp*.

La encuesta realizada al personal administrativo a diferencia de los maestros, algunos ya están trabajando con horario normal, otros con horario especial, algunos si están trabajando virtualmente y otros trabajan híbrido. Los trabajadores administrativos consideran que debe mejorar la comunicación para informar sobre las clases virtuales. Con el cambio de clases presenciales a virtuales creen que el flujo de estudiantes no aumento.

Con el cambio de clases presenciales a virtuales, los trabajadores administrativos creen que, si disminuyo la comunicación interna, esto puede ser derivado a que el medio de comunicación que más están utilizando actualmente es por medio de los grupos creados de *WhatsApp*, medio del cual creen que si es efectivo para comunicarse y por medio del cual utilizan para brindarles información administrativa.

1.16.5. Grupos focales

Los grupos focales son otra técnica de recolección de datos, en el cual se debe reunir a un grupo de trabajadores o jefes de la empresa o institución para conocer sus puntos, entablar comunicación con ellos para lograr recabar la mayor información posible. Por último, está la encuesta, esta técnica se apoya en realizar una muestra del grupo al cual se necesita evaluar o conocer su opinión, logrando brindar información en específico.

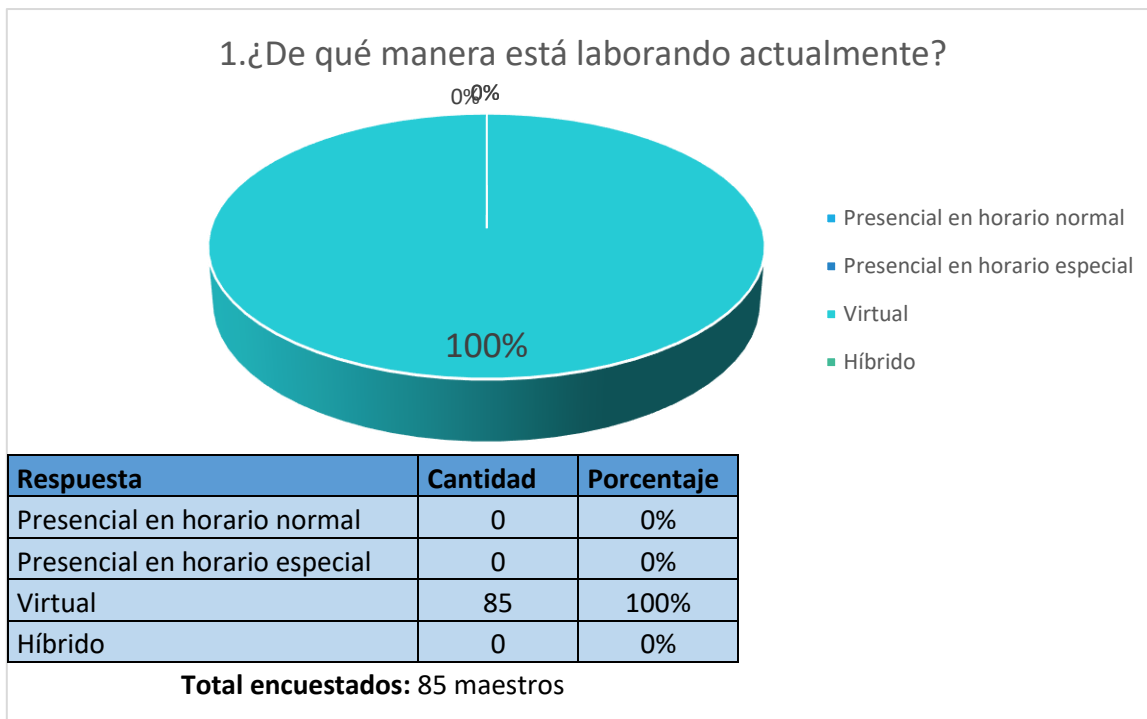


1.17. Interpretación de resultados:

Encuesta 1 comunicación interna para maestros

La muestra es de 85 maestros que laboran en la sede central del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.

Figura 3

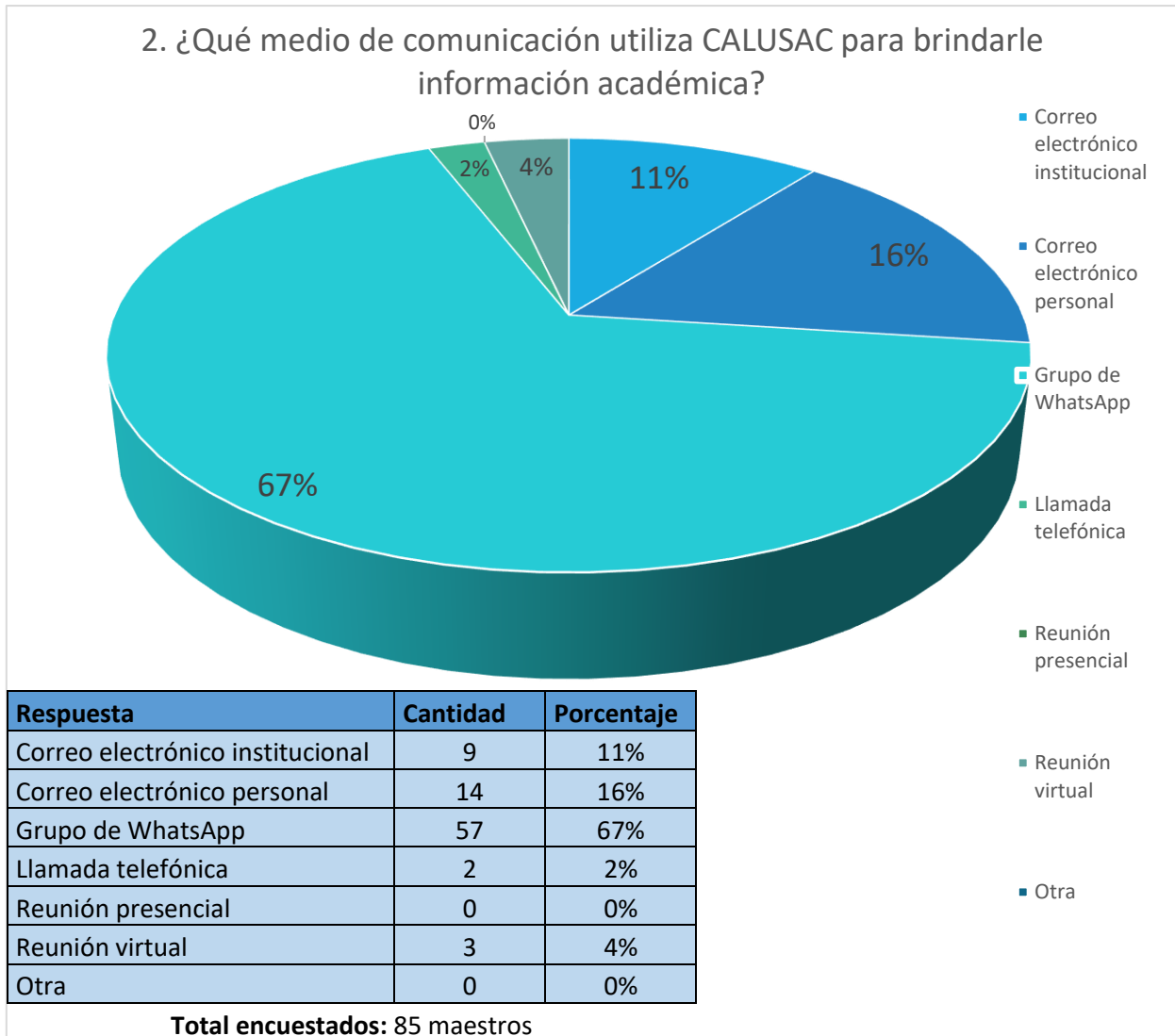


Fuente: elaboración propia

El 100% de los maestros manifiesta que: la manera que están laborando actualmente es virtual. Por lo que es evidente que todos los maestros de la sede central están laborando virtualmente y no presencial en horario normal o especial, ni híbrido.



Figura 4

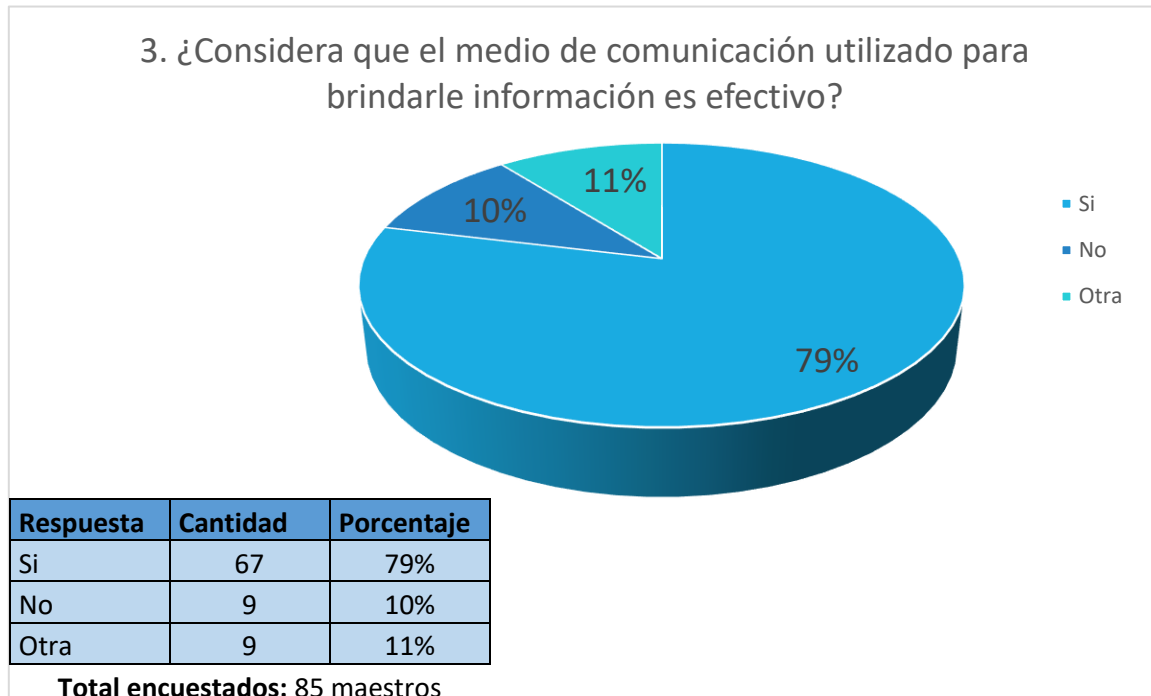


Fuente: elaboración propia

El 11% de los maestros manifiesta que: el medio de comunicación utilizado por CALUSAC para brindarles información académica es el correo electrónico institucional. El 16% indica que lo hacen por correo electrónico personal. El 67% indica que lo hacen por grupo de *WhatsApp*. El 2% indica que lo hacen por medio de llamada telefónica y el 4% que lo hacen por medio de reunión virtual. Por lo que es evidente que el medio de comunicación más utilizado es por grupo de *WhatsApp*.



Figura 5

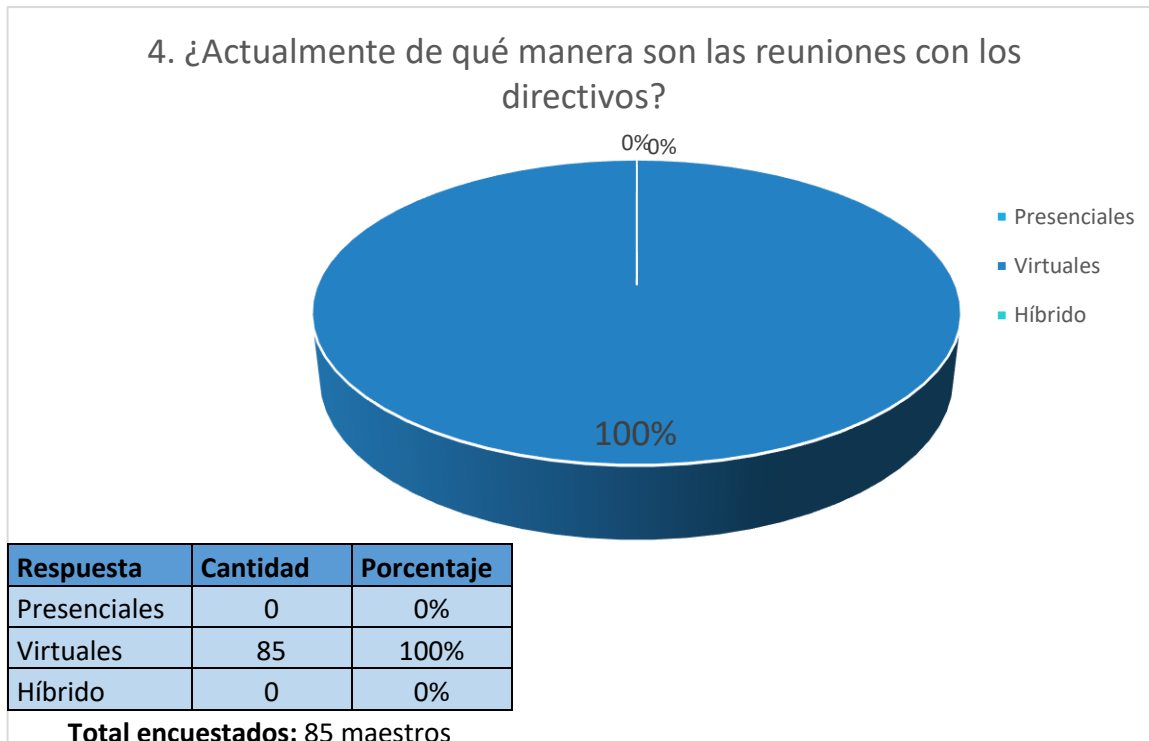


Fuente: elaboración propia

El 79% de los maestros manifiesta: que el medio de comunicación utilizado para brindarles información si es efectivo. Mientras que el 10% indica que no es efectivo y el 11% indica que otra debería ser el medio de comunicación, el cual mencionaron que fuera por medio de reuniones. Por lo que es evidente que el medio de comunicación que están utilizando para brindarles información si es efectivo.



Figura 6

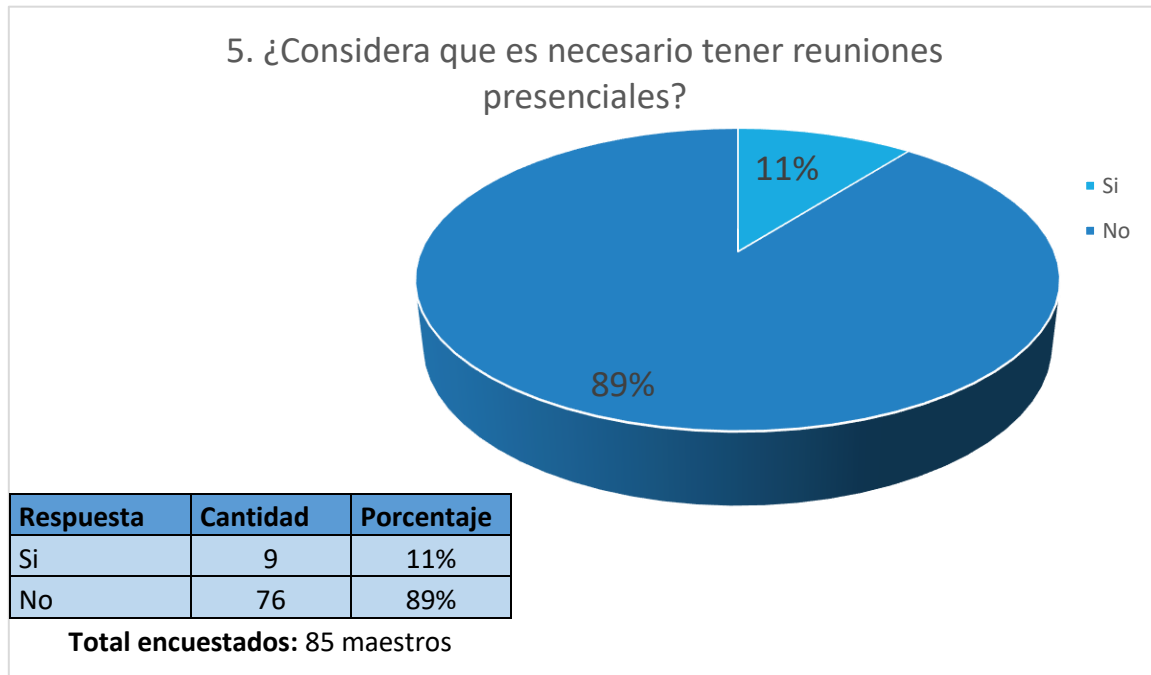


Fuente: elaboración propia

El 100% de los maestros manifiesta que las reuniones con los directivos son virtuales. Por lo que no están teniendo reuniones presenciales ni híbrido.



Figura 7

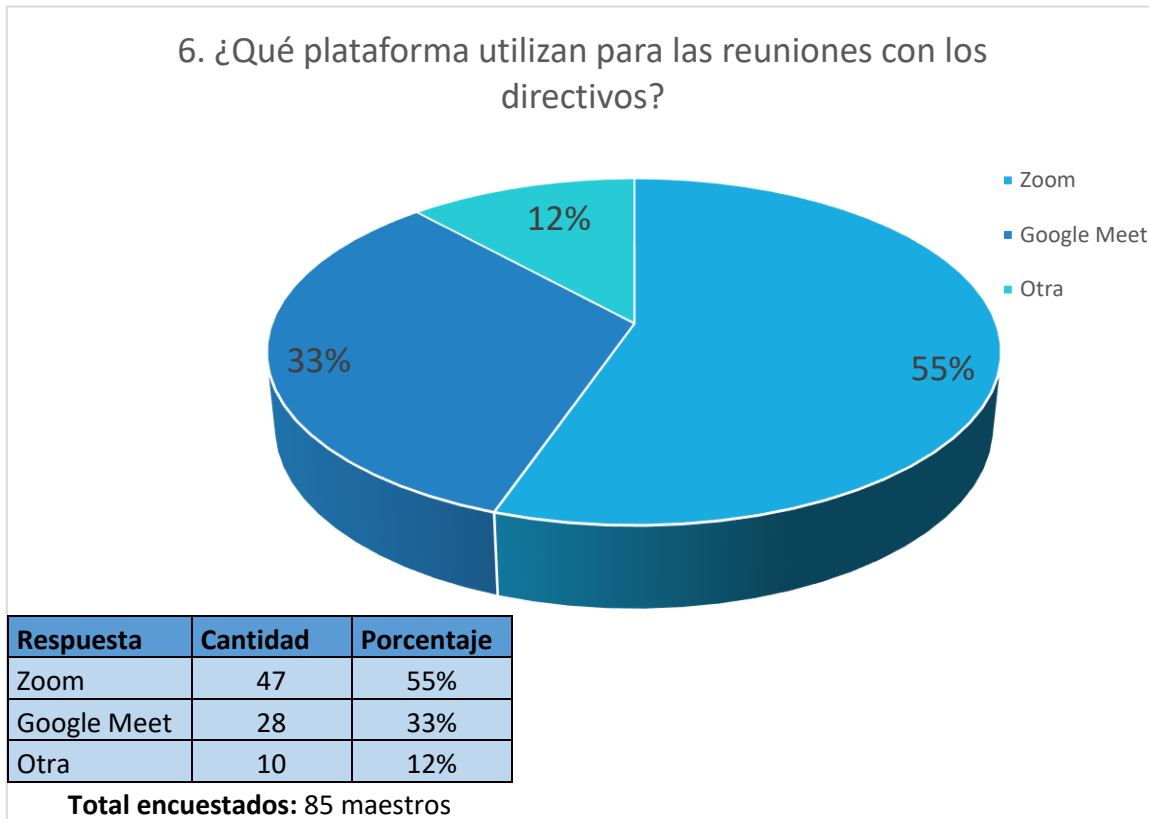


Fuente: elaboración propia

El 11% de los maestros manifiesta que: si considera que es necesario tener reuniones presenciales. Mientras que el 89% de los maestros indica que no es necesario tener reuniones presenciales. Por lo que es evidente que para los maestros no es necesario que las reuniones sean presenciales.



Figura 8

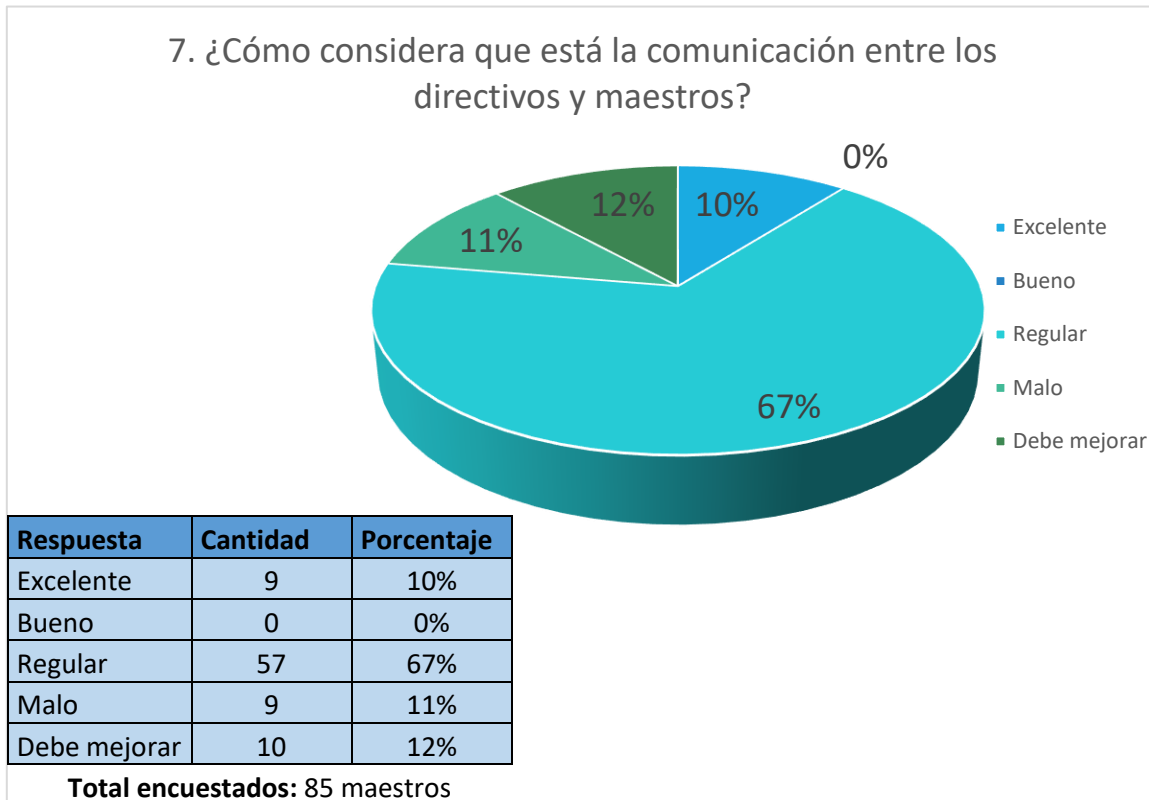


Fuente: elaboración propia

El 55% de los maestros manifiesta que: la plataforma que utilizan para las reuniones con los directivos es *Zoom*. Mientras que el 33% de los maestros indica que la plataforma que utilizan es *Google Meet* y el 12% de los maestros indica que utilizan otra plataforma en la cual indicaron que son *Zoom* y *Google Meet*. Por lo que es evidente que la plataforma que más utilizan los directivos para tener reuniones con los maestros es por medio de *Zoom*.



Figura 9

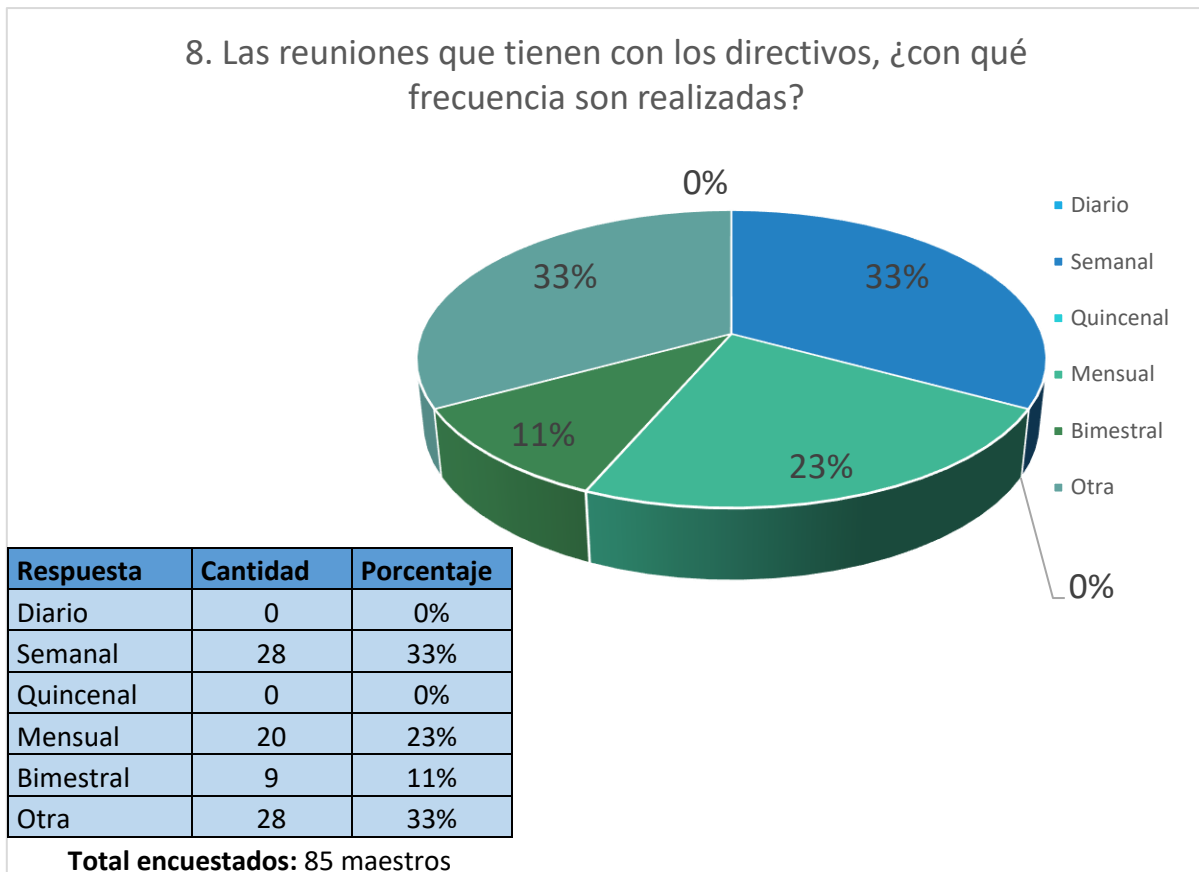


Fuente: elaboración propia

El 10% de los maestros manifiesta que: la comunicación entre los directivos y maestros es excelente. Mientras que nadie considera que es bueno. El 67% de los maestros indica que es regular, el 11% indica que es mala y el 12% indica que debe mejorar. Por lo que es evidente que la comunicación entre los directivos y maestros es regular, pero se debe tomar en cuenta que, si bien es un porcentaje bajo, pero hay maestros que piensan que la comunicación esta mala y otros que debe mejorar.



Figura 10

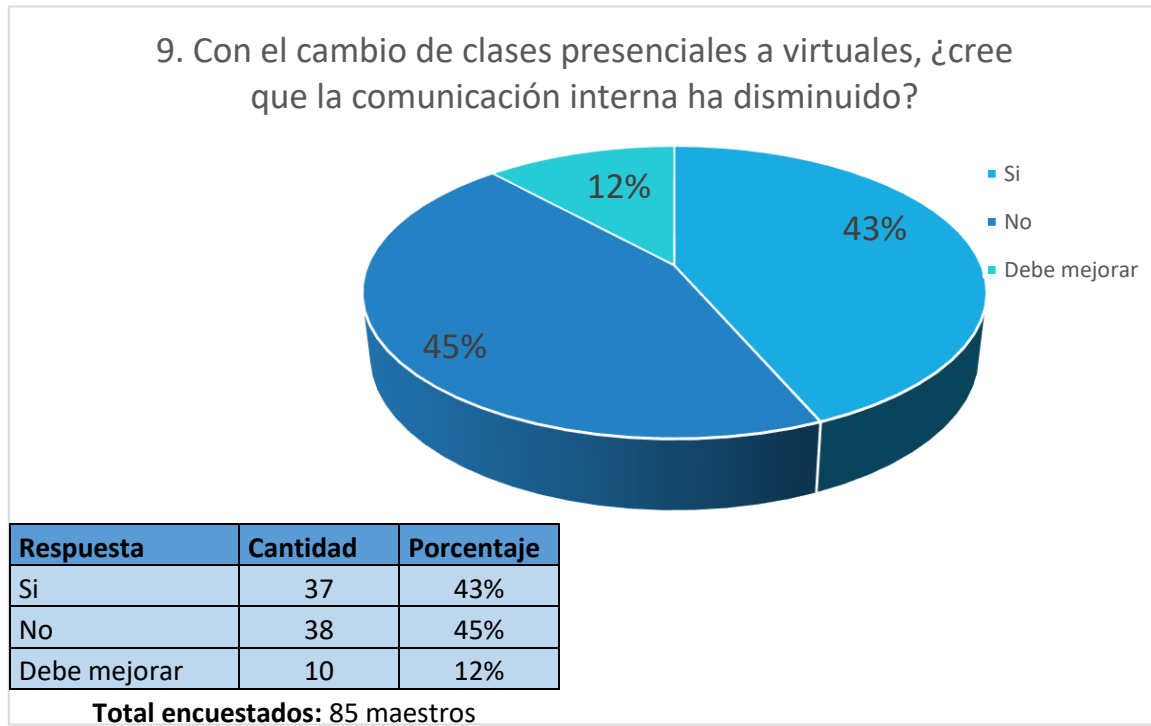


Fuente: elaboración propia

El 33% de los maestros manifiesta que: las reuniones que tienen con los directivos son semanales. Mientras que el 23% indica que son mensuales. El 11% indica que son bimestrales. El 33% indica otras en las cuales indican que son realizadas cuando son necesarias, cuando surgen nuevas disposiciones y que no hay reuniones con directivos ya que no tienen comunicación directa y todo es de boca en boca y nadie indico que hubiera reuniones diarias o quincenales. Por lo que es evidente que hay un porcentaje que indican que tienen reuniones mensuales, pero ese mismo porcentaje nos muestra que las reuniones no tienen una frecuencia definida.



Figura 11

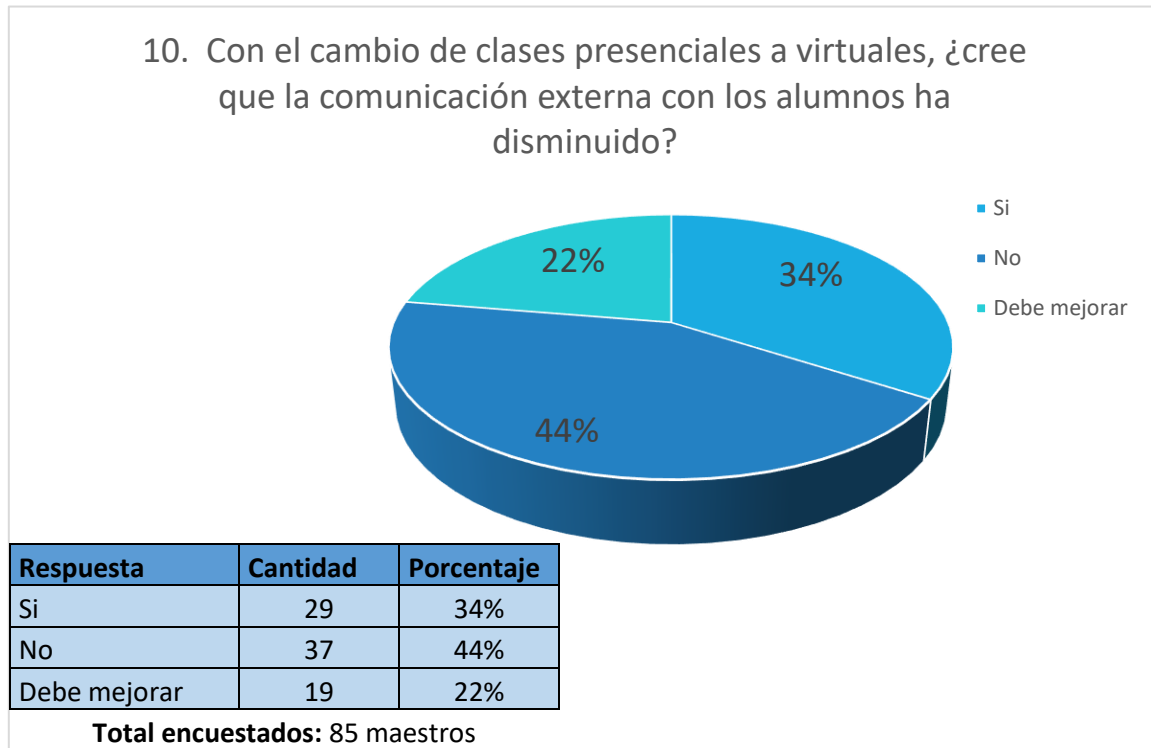


Fuente: elaboración propia

El 43% de los maestros manifiesta que: si ha disminuido la comunicación interna. Mientras que el 45% indico que no y el 12% indico que debe mejorar. Por lo que es evidente que la comunicación interna por el cambio de las clases presenciales a virtuales es un tema para analizar más profundo ya que los datos arrojados por las encuestas son muy parejos.



Figura 12



Fuente: elaboración propia

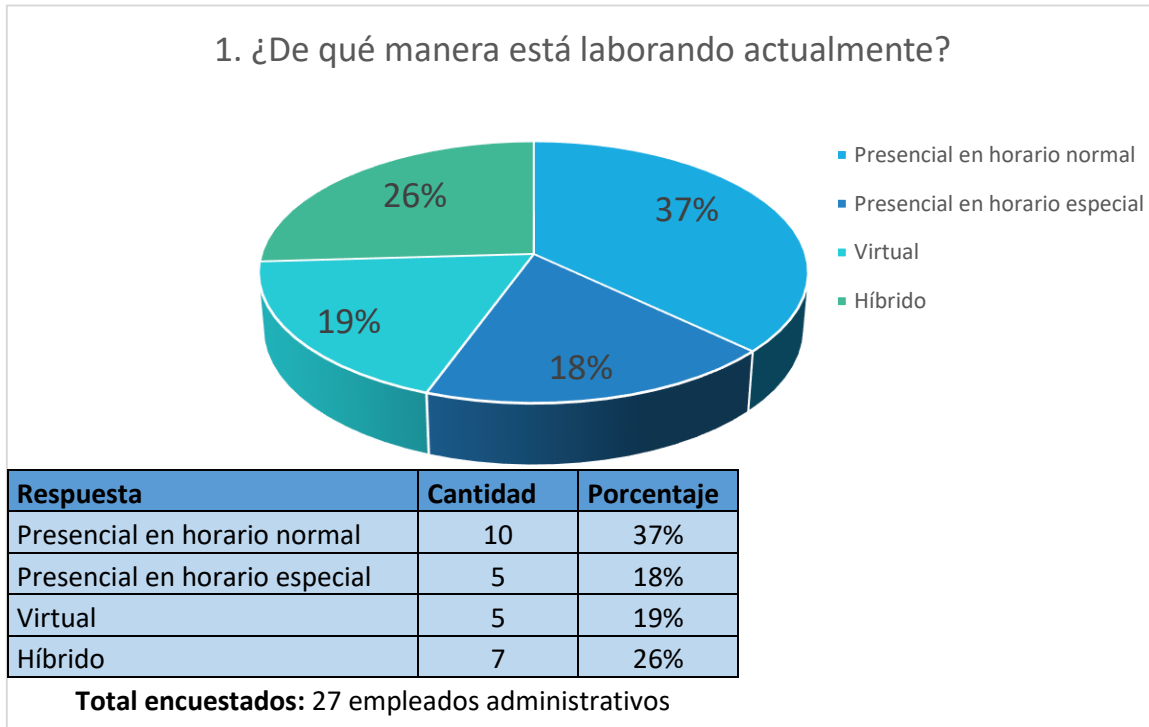
El 34% de los maestros manifiesta que: si cree que la comunicación externa con los alumnos ha disminuido. Mientras que el 44% indica que no y el 22% que debe mejorar. Por lo que es evidente que no ha disminuido la comunicación externa con los alumnos.



Encuesta 2 comunicación interna para el personal administrativo

La muestra es de 27 empleados administrativos que laboran en la sede central de CALUSAC.

Figura 13

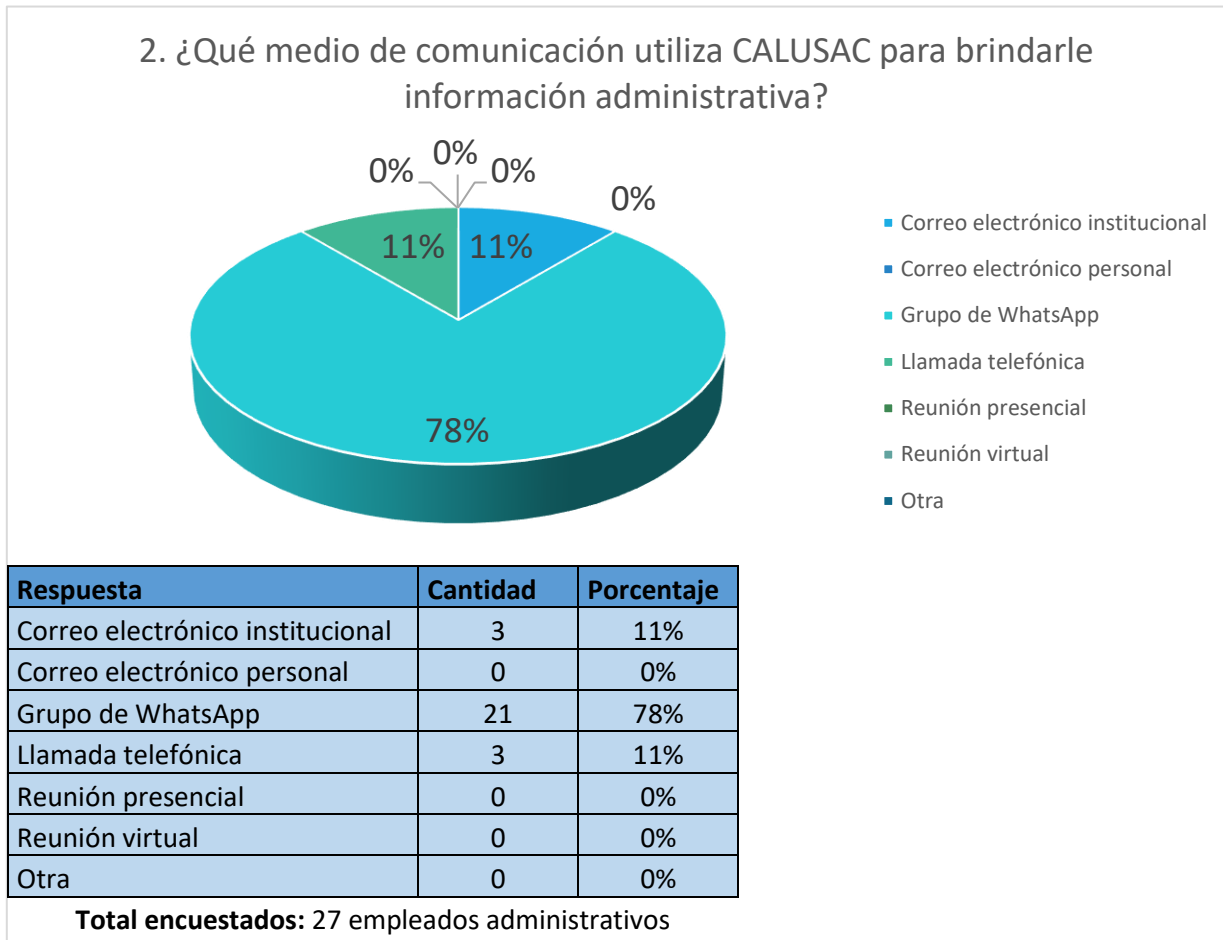


Fuente: elaboración propia

El 37% de los empleados administrativos manifiesta que: están laborando presencialmente en horario normal. Mientras que el 18% indica que están laborando presencialmente, pero en horario especial. El 19% indica que está laborando virtualmente y el 26% está laborando híbrido. Por lo que es evidente que la mayoría de los empleados administrativos están laborando de forma presencial en su horario normal.



Figura 14

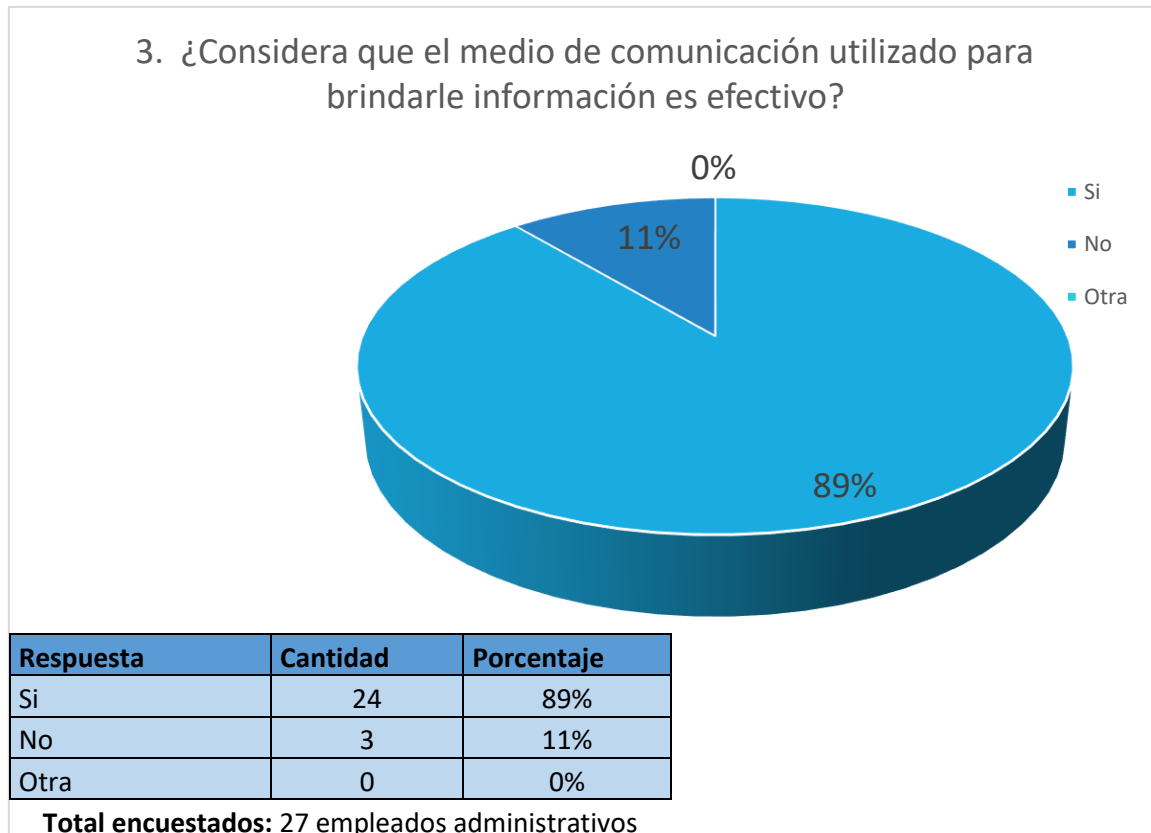


Fuente: elaboración propia

El 11% de los empleados administrativos manifiesta que: el medio de comunicación que utiliza CALUSAC para brindarles información administrativa es por correo electrónico institucional. Mientras que el 78% indica que por grupo de *WhatsApp*. El 11% por medio de llamada telefónica. Por lo que es evidente que el medio de comunicación que utilizan para brindar información administrativa es por grupo de *WhatsApp*.



Figura 15

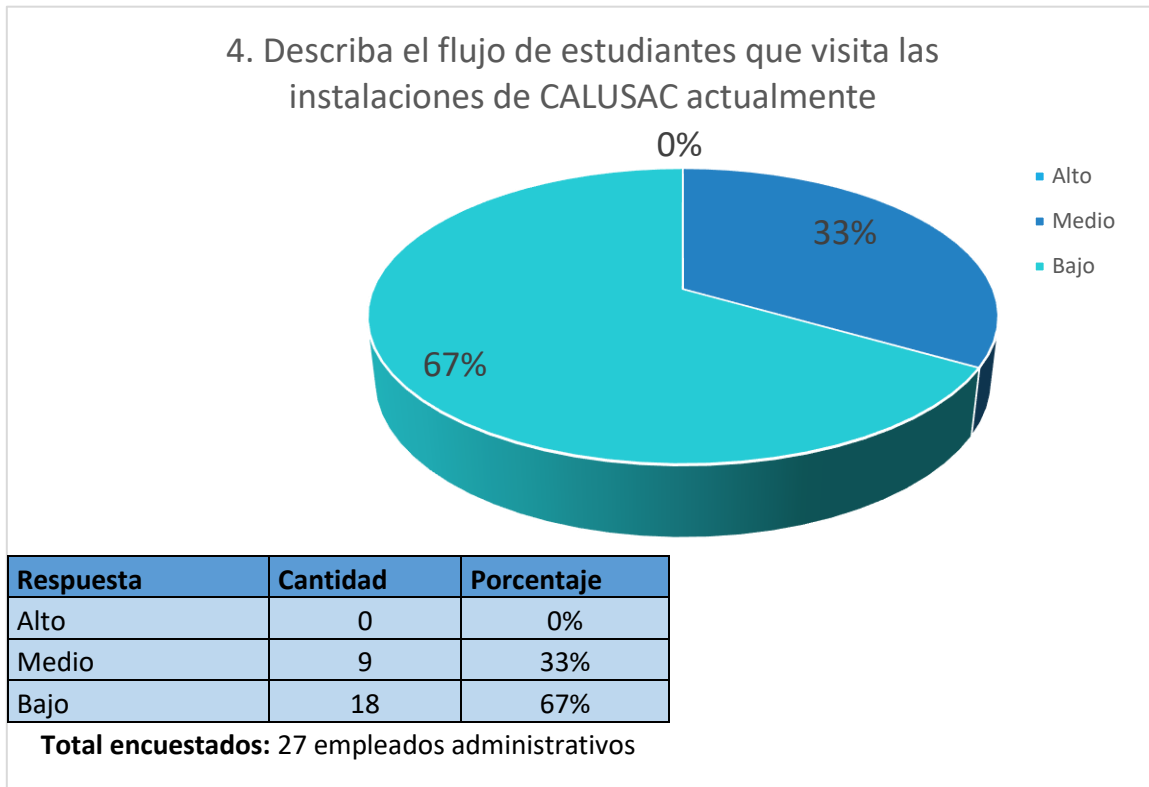


Fuente: elaboración propia

El 89% de los empleados administrativos manifiesta que: si es efectivo el medio de comunicación que utilizan para brindarles información. Mientras que el 11% indica que no. Por lo que es evidente que si están utilizando un buen medio de comunicación para brindar información a los empleados administrativos.



Figura 16

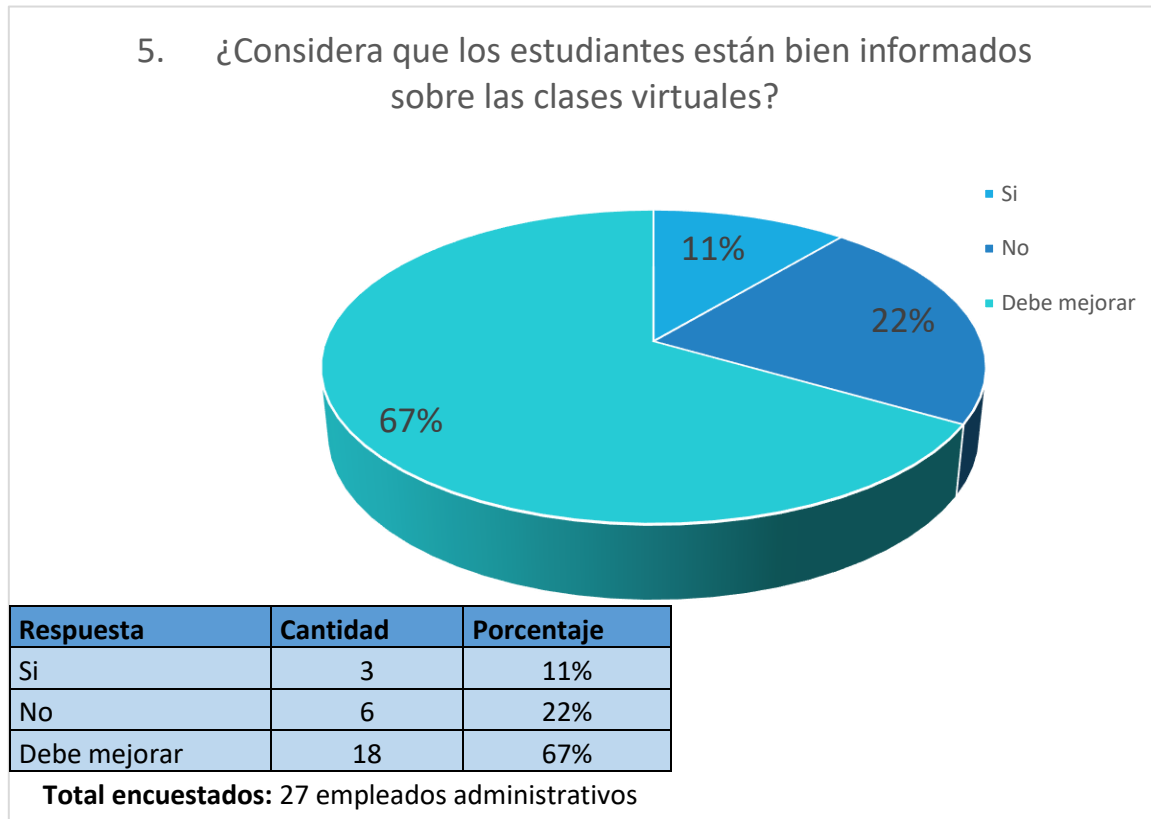


Fuente: elaboración propia

El 33% de los empleados administrativos manifiesta que: es medio el flujo de estudiantes que visita las instalaciones de CALUSAC actualmente. Mientras que el 67% indica que es bajo. Por lo que es evidente que los estudiantes no están visitando las instalaciones de CALUSAC.



Figura 17

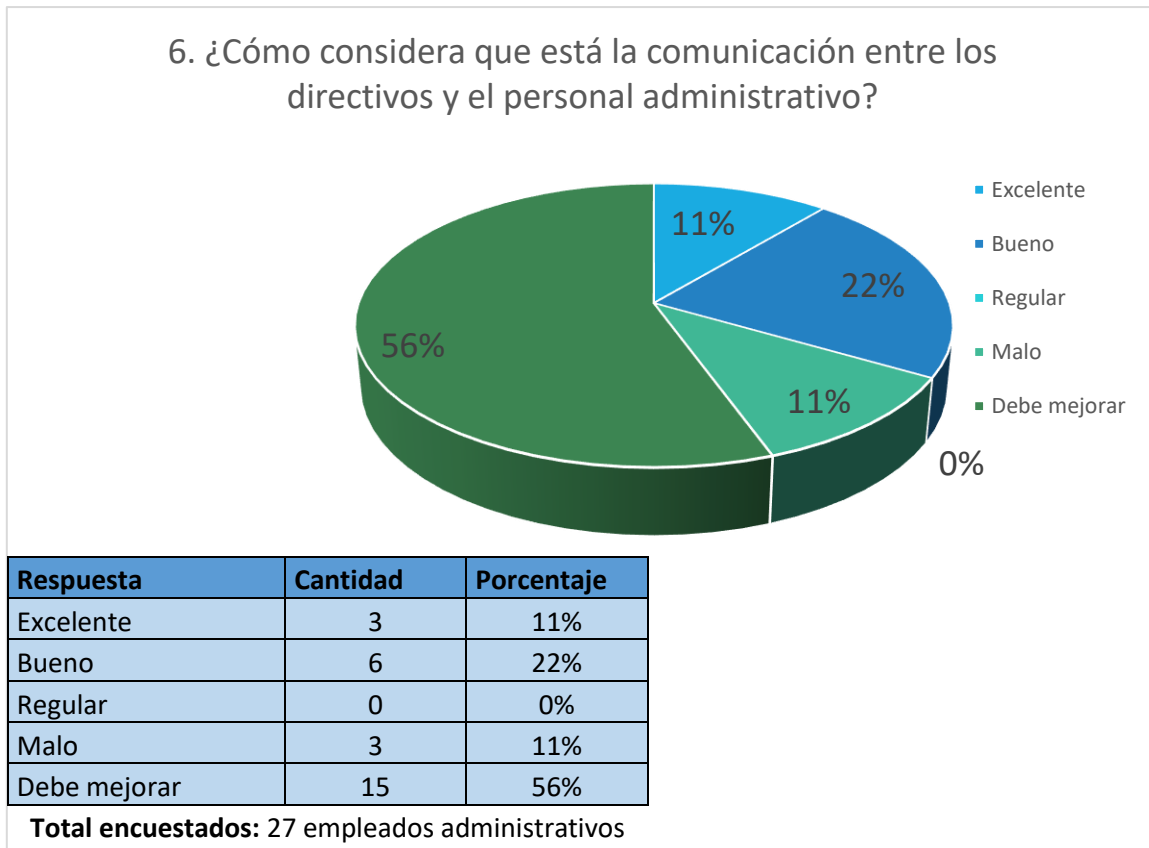


Fuente: elaboración propia

El 11% de los empleados administrativos manifiesta que: si están bien informados los estudiantes sobre las clases virtuales. Mientras que el 22% indica que no lo están y el 67% indica que debe mejorar. Por lo que es evidente que deben mejorar al informar a los estudiantes sobre las clases virtuales.



Figura 18

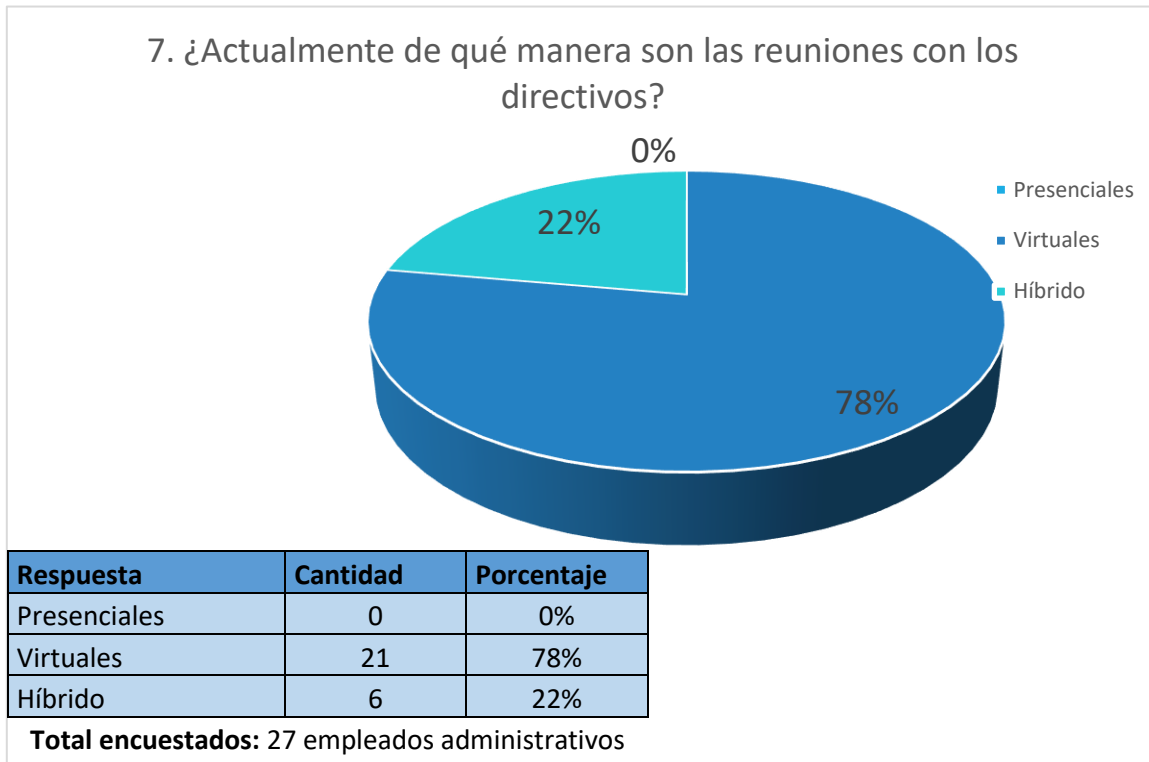


Fuente: elaboración propia

El 11% de los empleados administrativos manifiesta que: es excelente la comunicación entre los directivos y el personal administrativo. Mientras que el 22% indica que es bueno. El 11% indica que es malo y el 56% indica que debe mejorar. Por lo que es evidente que la comunicación entre los directivos y el personal administrativo debe mejorar.



Figura 19

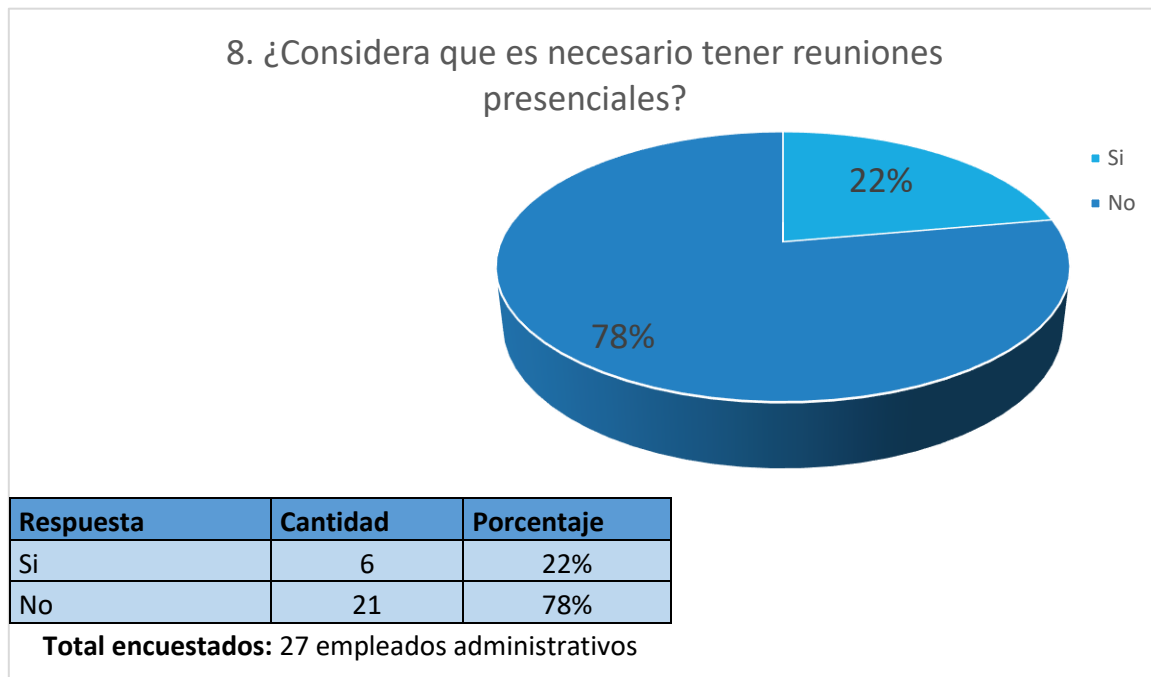


Fuente: elaboración propia

El 78% de los empleados administrativos manifiesta que: son virtuales las reuniones con los directivos. Mientras que el 22% indica que es híbrido. Por lo que es evidente que actualmente las reuniones con los directivos se realizan de manera virtual.



Figura 20

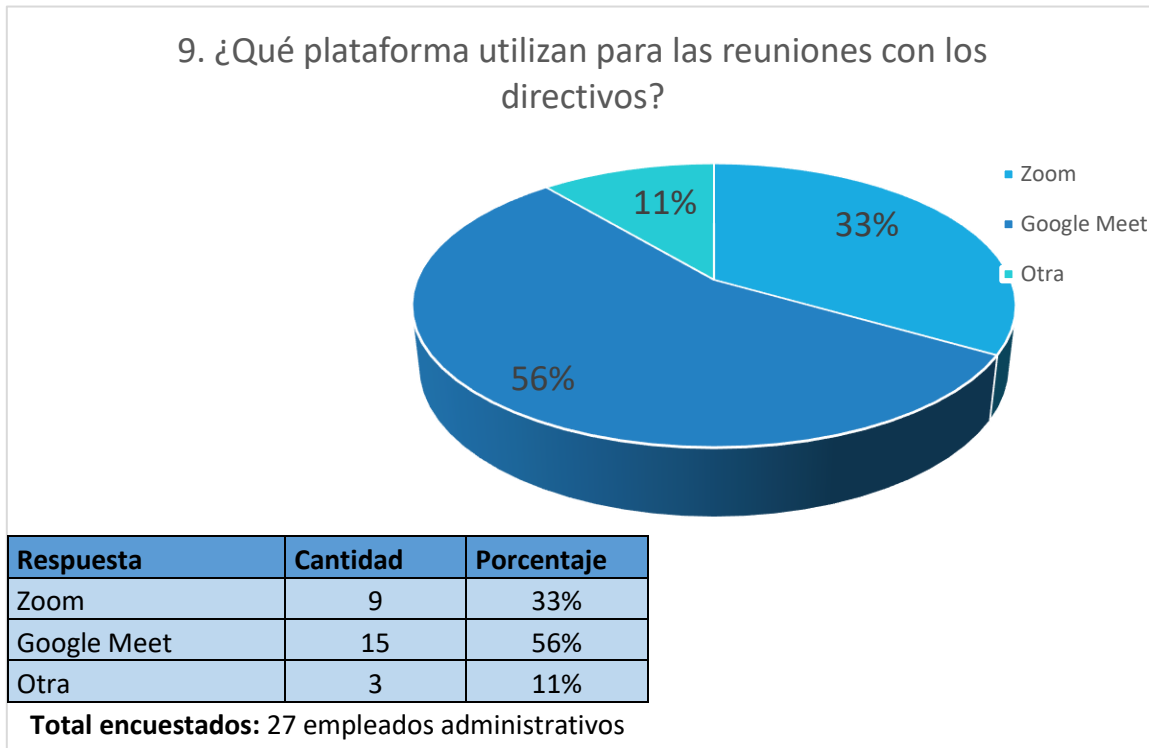


Fuente: elaboración propia

El 22% de los empleados administrativos manifiesta que: si es necesario tener reuniones presenciales. Mientras que el 78% indica que no. Por lo que es evidente que no son necesarias las reuniones presenciales.



Figura 21

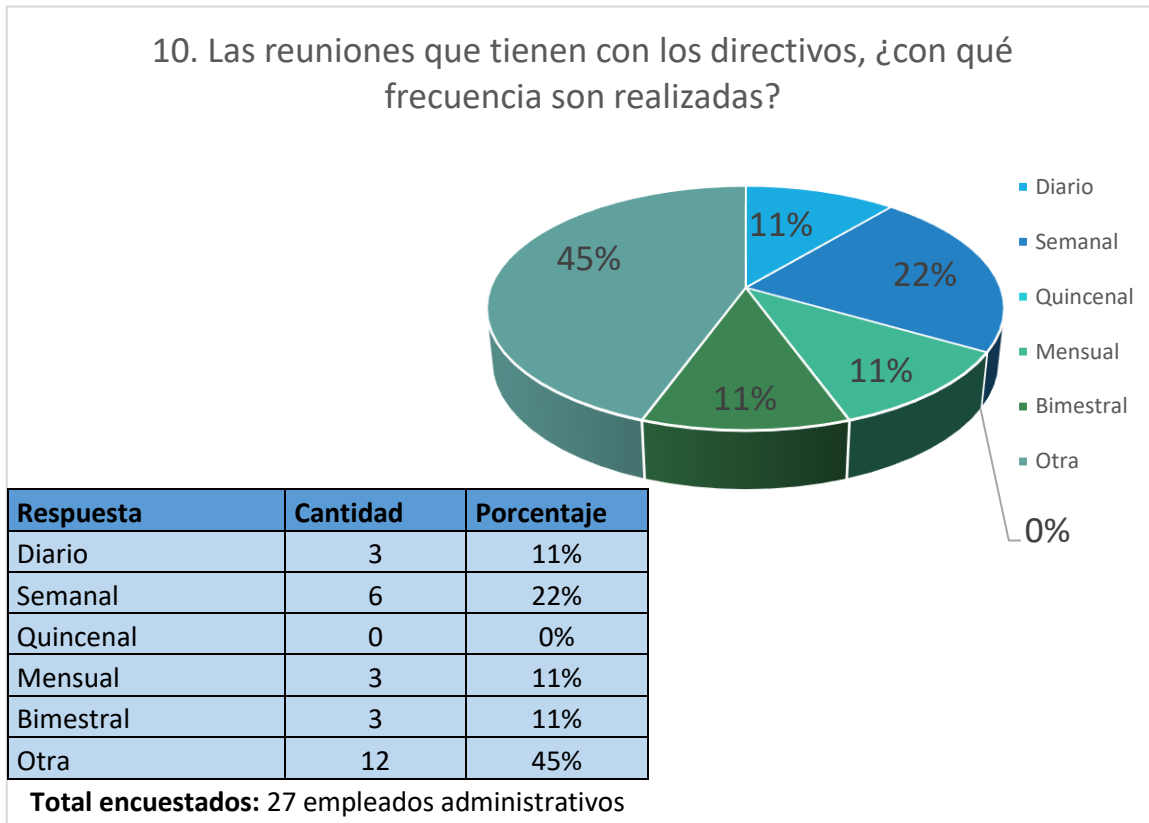


Fuente: elaboración propia

El 33% de los empleados administrativos manifiesta que: es *Zoom* la plataforma que utilizan para las reuniones con los directivos. Mientras que el 56% indica que es por *Google Meet* y el 11% en otra indica que utilizan ambas plataformas. Por lo que es evidente que la plataforma que utilizan para las reuniones con los directivos es *Google Meet*.



Figura 22

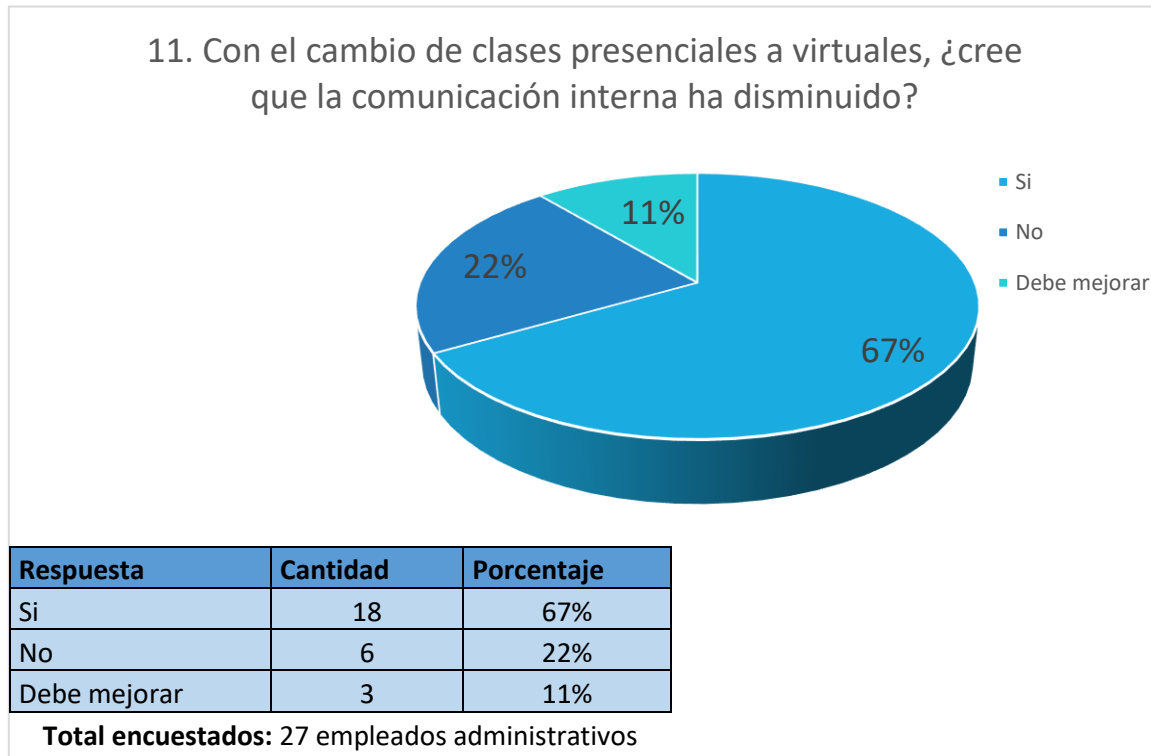


Fuente: elaboración propia

El 11% de los empleados administrativos manifiesta que: a diario tienen reunión con los directivos. Mientras que el 22% indica que son semanales. El 11% indica que son mensuales. Así mismo el 11% indica que son bimestrales y el 45% indica que son otra en donde mencionan que son cuando son necesarias o lo solicitan, que son eventuales y que según el tema se reúnen. Por lo que es evidente que las reuniones con los directivos no son frecuentes.



Figura 23

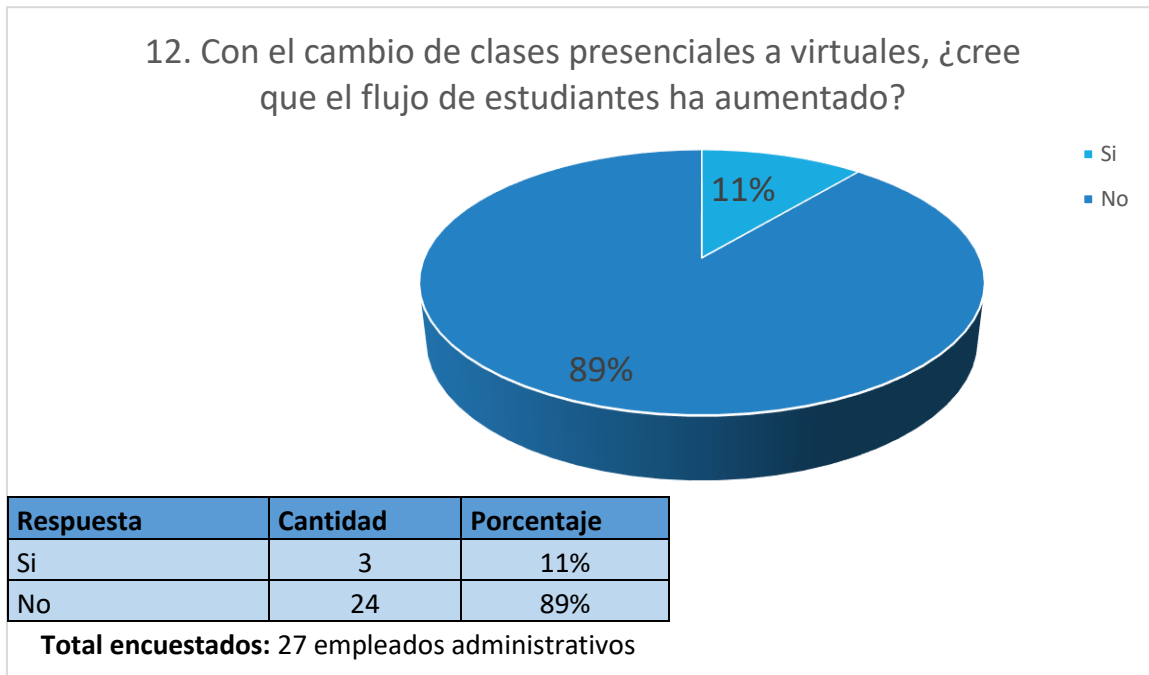


Fuente: elaboración propia

El 67% de los empleados administrativos manifiesta que: si creen que la comunicación interna ha disminuido. Mientras que el 22% indica que no y el 11% indica que debe mejorar. Por lo que es evidente que si ha disminuido la comunicación interna a causa del cambio de clases presenciales a virtuales.



Figura 24



Fuente: elaboración propia

El 11% de los empleados administrativos manifiesta que: si creen que el flujo de estudiantes ha aumentado por el cambio de clases presenciales a virtuales. Mientras que el 89% indica que no. Por lo que es evidente que el cambio de clases presenciales a virtuales no aumento el flujo de estudiantes.



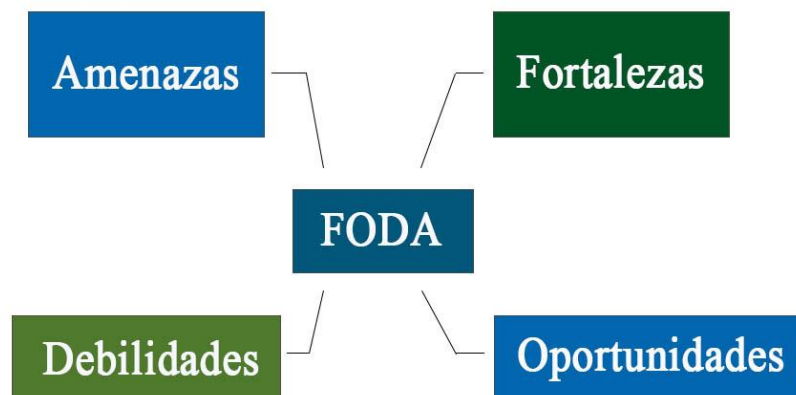
1.18. FODA

FODA significa fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas. El FODA según Sánchez es:

Una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno. Es también una metodología de trabajo que facilita la toma de decisiones” (2020, p. 11).

El FODA es una técnica sencilla que se puede utilizar como una herramienta de intercambio de ideas para ayudar a presentar un panorama de la situación actual de la empresa. Ya que ayuda a comprender e identificar los objetivos, así como también a dar posibles soluciones. Todo esto empleado en la etapa de diagnóstico. En el FODA se mencionan las principales características y observaciones correspondientes a cada categoría mencionada. Siendo las siglas del análisis FODA las que representan cada atributo que se estudia.

Figura 25



Cuadro de cómo se desglosa el FODA

Fuente: elaboración propia

En las fortalezas van todas las características que posicionan a la empresa en un lugar favorable, que permite alcanzar los objetivos. Las oportunidades vienen de lo que se observa externamente



de la empresa. Las debilidades son los aspectos no favorables o negativos de la empresa y las amenazas también viene de lo externo de la empresa, así como nuevos productos o servicios que afectan al cumplimiento del objetivo.

<h3>Amenazas</h3> <ul style="list-style-type: none">*Un campo externo de instituciones que enseñan un idioma en menor tiempo garantizado*Instituciones que brindan cursos en línea gratuitos por la pandemia*Instituciones que brindan becas para estudiar un idioma en academias certificadas*Academias que ofrecen diferentes opciones de pago	<h3>Fortalezas</h3> <ul style="list-style-type: none">*El director quiere renovar a la institución con ideas nuevas y diferentes*El director desea mejorar la comunicación interna*La comunicación con los alumnos según los maestros no disminuyó a pesar del cambio a clases virtuales*Buen uso de las redes sociales*Cuentan con visión*Cuentan con misión*Cuenta con diferentes sedes universitarias*Tiene variedad de horarios para las clases*Ofrece diferentes idiomas y lenguas mayas*Tiene cuotas accesibles
<h3>Debilidades</h3> <ul style="list-style-type: none">*No cuenta con un departamento de comunicación*No cuentan con estrategias de comunicación*No tienen establecido un tiempo para reuniones con el personal*No cuentan con un manual de imagen*La comunicación entre directivos y el personal administrativo ha disminuido por el cambio a clases virtuales*Hay poco personal para atender la comunicación interna y externa*No cuentan con un diseñador gráfico*Comunicación entre directivos y maestros se ha visto afectada por el cambio a clases virtuales	<h3>Oportunidades</h3> <ul style="list-style-type: none">*Nuevo programa para transmitir en TV USAC*Ofrecen clases virtuales*Este año 2021 aumentaron un 27% de estudiantes inscritos en el primer bimestre*Alianzas estratégicas con otras instituciones u organizaciones*Implementación de una nueva plataforma para que el proceso de inscripción virtual sea más efectivo y rápido



1.19. Problemas detectados

El Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC no cuenta con un departamento de comunicación, hay una persona que es licenciada en Ciencias de la Comunicación la cual ocupa el cargo de información y divulgación para la Escuela de Ciencias Lingüísticas, sin embargo, por la carga laboral que tiene, no puede ejercer un puesto que se centre únicamente en la comunicación de CALUSAC.

La comunicación interna se ha visto afectada por los cambios a causa de la pandemia de COVID-19, ya que la mayoría de los trabajadores están virtualmente, lo que hace que las circulares o la información que los directivos les trasladan no sea recibida o leída correctamente, teniendo ese inconveniente con los maestros, personal administrativo, incluso con los estudiantes, a pesar de que todo es trasladado por medio de redes sociales.

No cuentan con estrategias de comunicación, ni un manual de imagen, lo que hace que la comunicación que realizan no lleve una línea correcta desde su origen hasta llegar a cumplirse con su grupo objetivo. Adicional, no tienen un diseñador gráfico, lo que hace que no tengan una línea de diseño ya establecida, los artes son realizados por la licenciada Daniela Torres que ocupa el puesto de Coordinación de Munijoven en CALUSAC y por la licenciada María Fernanda Maaz que ocupa el puesto de información y divulgación en la Escuela de Ciencias Lingüísticas.

Hay muy poco personal para poder atender la comunicación interna y externa, ya que la comunicación es manejada también por la licenciada Torres junto con la licenciada Maaz ellas son las encargadas de ver la comunicación de CALUSAC y la Escuela de Ciencias Lingüísticas respectivamente, adicional a que no cuentan con los recursos necesarios para poder implementar estrategias de comunicación, realización de videos, entre otros.

También sucede que de parte de los coordinadores no envían correctamente la información de los cursos, respecto a horarios y *links* para ingresar a los cursos, según el idioma y la jornada, creando un trabajo doble para la licenciada Torres quien es la que recibe dicha información, para realizar el



arte correspondiente, creando así un atraso más en el proceso, ya que la licenciada Torres debe verificar paso por paso que la información sea correcta para no enviarla errónea.

A causa de la pandemia COVID-19 muchas instituciones crearon programas en los cuales brindan cursos en línea para aprender inglés de forma gratuita, esto abre una gran opción para todos aquellos que no pueden pagar una mensualidad, pero tienen el deseo de aprender un segundo idioma, adicional que hay academias o escuelas que brindan un servicio a un menor costo u otras que ofrecen facilidades de pagos.

1.20. Planteamiento del problema comunicacional:

¿Es deficiente la comunicación interna en la institución?

Hipótesis: Se evidencio que no tienen un proceso de comunicación interna, el medio que utilizan para trasladar información administrativa a su personal en general, lo realizan por medio de grupos de *WhatsApp*, de esta forma los mensajes no llegan a cumplir su objetivo, ya que la información enviada no es recibida por todos.

1.21. Indicadores de éxito:

La actual dirección del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC tienen el deseo de renovar la institución, con nuevas y diferentes ideas, diferente a lo que ha enmarcado siempre a CALUSAC, deseando que las ideas o el proyecto que se presente sea ejecutado, tiene el deseo de probar nuevas cosas no importando si en el camino se logra identificar que el proyecto no funcionara, con la idea de volver y probar de otra manera hasta lograr el objetivo.

Poder mejorar la comunicación interna de CALUSAC, sabiendo que se puede mejorar las debilidades que se tiene, con el fin de mejoras a la institución y por ende a todo el personal y alumnos que también se beneficiarían de una correcta comunicación interna, ya que el no poder



ejecutarla correctamente, trae repercusiones desde lo interno hasta lo externo, en casos evidenciándose con la población en general por medio de las redes sociales.

Se recibirá apoyo en brindar un espacio físico para la elaboración del proyecto de ser necesario.

1.22. Proyecto a desarrollar:

Plan estratégico de comunicación interna para el Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.





Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1. Plan de comunicación

Estrategia de comunicación interna del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.

2.2. Misión

Ayudar al Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC a brindarles estrategias para que puedan mejorar la comunicación interna.

2.3. Visión

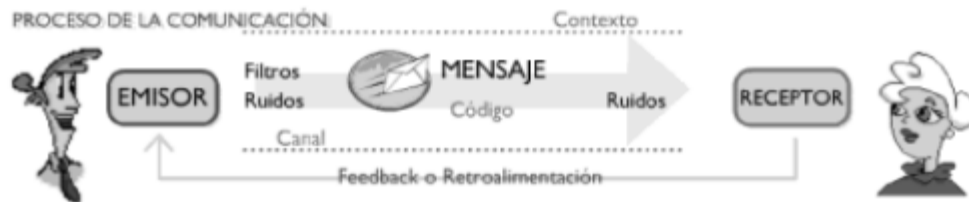
Que el Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC sea una institución que logre acoplar las estrategias para una mejora en la comunicación interna.

2.4. Elementos comunicacionales

En su amplio campo de definiciones, la comunicación según la Real Academia Española es la “acción y efecto de comunicar o comunicarse y la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”. (Diccionario Real Academia Española, 2020). En el libro de Dirección y Gestión de Empresas la comunicación es “la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro, u otros, informaciones, sentimientos y vivencias”. (2008, p. 2).



Figura 26



Proceso de la Comunicación

Fuente: Dirección y gestión de empresas, 2008, 2.

La comunicación es parte del diario vivir, desde el aspecto personal, profesional hasta el aspecto laboral, sin la comunicación no se podría entablar un diálogo, expresar un sentimiento, dar órdenes. Se viviría en un mundo solitario y silencioso. Por lo que es parte fundamental que la comunicación en las instituciones sea prioritario y no secundario. Sin la comunicación las instituciones van un camino hacia los problemas internos y externos.

Como seres humanos el poder comunicarse con fluidez es lo que los diferencia. Tan importante es lo qué se dice como el cómo se dice. En la comunicación tan importante es el hablar bien como como el saber escuchar. Con esto se logra iniciar un proceso en la comunicación el cual logra poder finalizar de una forma correcta.

Los elementos del proceso comunicativo son emisor, mensaje, código, canal, receptor, retroalimentación y ruido. El emisor es la persona que inicia la comunicación, no importa si es interno o externo; el mensaje es la información que se transmite y de ser correcta, será lo que reciba el receptor; el código es la forma en la que se estructura el mensaje, dicho código debe ser conocido por el emisor y el receptor para lograr ser entendido.

El canal es el medio por el cual se transmite el mensaje; el receptor es la persona a la que se dirige el mensaje; la retroalimentación es la respuesta que el receptor brinda al emisor sobre el mensaje enviado y por último el ruido es todo lo que obstaculiza el proceso de comunicación.



En el libro de Dirección y gestión de empresas indican que la comunicación interna “está orientada al público interno que es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella. En el caso de una empresa, está integrado por accionistas, directivos, empleados, contratistas, etc.” (2008, p. 6).

La comunicación interna es un medio y una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias. No es posible establecer una comunicación dentro de una empresa si la persona que la inicia no tiene presente el hecho de que todos los participantes en la línea de comunicación son igual de importantes.

En el libro Comunicación Interna indican lo siguiente “Michael Crozier señala que la enfermedad crónica de las organizaciones es la mala calidad de sus comunicaciones, y que ello conduce a errores en el conocimiento de las actividades a realizar, a malos entendidos, distorsiones, ambigüedades, conflictos... que afectan negativamente al funcionamiento de la organización.” (2012, p. 215).

El planteamiento de estas estrategias son lograr mejorar la comunicación interna por medio de diferentes canales de fácil acceso para los empleados administrativos y los maestros. Esto derivado a que según lo observado no cuentan con estrategias de comunicación interna. Tomando en cuenta que los maestros están trabajando virtualmente y el área administrativa están rotándose para asistir a laborar a la sede central del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC zona 12 derivado de la pandemia.

Lo que se quiere es lograr establecer una línea de comunicación interna entre la dirección y los maestros con el personal administrativo, que esa línea de comunicación sea directa, efectiva y sin ruido, a pesar de que actualmente la mayoría de las labores son virtuales, un proceso que aún está en constante cambio, por el cual es necesario ejecutarlas.



2.5. Alcances y límites de la estrategia

Alcances

- a) A los maestros y personal administrativo de CALUSAC que son parte fundamental de la comunicación interna de la sede central.
- b) Creación de un buzón de sugerencias, comentarios u opiniones anónimo, con el objetivo de crear una línea de comunicación directa, en donde el personal administrativo y los maestros puedan dar sus opiniones a la dirección y que la dirección logre tener una retroalimentación de puntos que quizá no ha logrado ver que están fallando.
- c) Difusión de *e-mail* interno mensualmente para informar sobre estadísticas, logros y actividades de la sede central de CALUSAC, logrando que todo el personal administrativo y los maestros estén informados mensualmente de los logros de CALUSAC.

Límites

- a) El tiempo establecido por los coordinadores del EPSL para la ejecución de las estrategias.
- b) La aprobación de las estrategias por parte de la directiva de CALUSAC.
- c) La alimentación continua de *post* en el grupo cerrado de *Facebook*.
- d) El envío mensual del *e-mail* interno.

2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Para llevar a cabo lo planteado a la realidad, el camino establecido es el siguiente:

- a) Presentar las propuestas ante el director del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.
- b) Solicitud de los correos electrónicos y números de celular de los maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC, para el envío del *link* para que se unan al grupo de Facebook creado.



- c) Ubicar el área más conveniente para instalar el buzón de sugerencias u opiniones anónimo y solicitar la autorización para poder instalarlo.
- d) Crear un formato para el envío del correo mensual.
- e) Solicitar el orden que debe llevar el formato a crear para el correcto llenado por parte de los coordinadores de área con los horarios y *links* de las clases.
- f) Ubicar las áreas donde hay más afluencia del personal administrativo y maestros para colocar los afiches sobre los protocolos de COVID-19.

2.6.1. Objetivo general y específico

- a) Mejorar la comunicación interna del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.
 - a) Lograr una comunicación más moderna y de doble vía.
 - b) Crear un formato que se apege al requerimiento del traslado de información de las clases.
 - c) Producir material informativo sobre los protocolos del COVID-19.

2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos

Tabla 2
Propuesta 1

Estrategia	Línea gráfica
Problema	Falta de un espacio para poder comunicar de una manera visual más fácil las circulares y un espacio para que los maestros y personal administrativo puedan expresarse
Producto	Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i> para realizar publicaciones administrativas y sociales. Lcda. María Fernanda Maaz será la encargada de realizar las publicaciones en el grupo.
Objetivo de la comunicación	Ayudar a crear un espacio para obtener una comunicación más viable y directa



Tipo de mensaje	Digital
Público objetivo	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC
Medio de difusión	Digital

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Propuesta 2

Estrategia	Línea gráfica
Problema	Falta de un espacio para que puedan expresar alguna molestia o sugerencia
Producto	Creación de un buzón de sugerencias, opiniones, propuestas y/o comentarios de forma anónima. El cual será revisado por Nidia Valladares secretaria de dirección
Objetivo de la comunicación	Lograr que el público objetivo se sienta escuchado
Tipo de mensaje	Informativo y preventivo
Público objetivo	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC
Medio de difusión	De forma física se pondrá el buzón en la entrada a las oficinas de la dirección de CALUSAC.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Propuesta 3

Estrategia	Línea gráfica
Problema	No se informa al público objetivo de los logros, crecimiento o puntos positivos
Producto	Implementación de un <i>e-mail</i> interno mensual para notificar sobre crecimientos, logros, todo lo positivo internamente. La encargada de enviarlo será Beatriz Chacón secretaria de coordinación de CALUSAC
Objetivo de la comunicación	Lograr que el público objetivo se enteré de puntos positivos, de los cuales los motiven a mejorar constantemente
Tipo de mensaje	Informativo



Público objetivo	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC
Medio de difusión	Digital

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5
Propuesta 4

Estrategia	Línea gráfica
Problema	No hay una línea de comunicación correcta para el traslado de información de horarios con sus respectivos <i>links</i> de clases para postear en las redes
Producto	Creación de un formato para el correcto llenado por parte de los coordinadores de área, con la información necesaria y en el orden correcto de los horarios y <i>links</i> de clases para <i>postear</i> en redes. El formato será trasladado al respectivo personal por la Lcda. María Fernanda Maaz junto con una carta en donde se establecerán los puntos que deben cumplir para el correcto llenado del formato.
Objetivo de la comunicación	Agilizar los procesos de comunicación interna
Tipo de mensaje	Educativo
Público objetivo	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC
Medio de difusión	Digital

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6
Propuesta 5

Estrategia	Línea gráfica
Problema	Falta de información sobre los protocolos de COVID-19
Producto	Creación de afiches sobre los protocolos de COVID-19. Los cuáles serán puestos en puntos estratégicos los cuales son: la entrada principal al edificio, en las gradas de los 3 niveles del lado derecho, junto a los extintores de los 3 niveles y en el pasillo para entrar a la dirección



Objetivo de la comunicación	Transmitir que la salud y seguridad de los empleados es importante para la directiva de CALUSAC
Tipo de mensaje	Informativo y preventivo
Público objetivo	Maestros, personal administrativo y toda persona que se avoque a las instalaciones de CALUSAC en la sede central
Medio de difusión	Impreso

Fuente: Elaboración propia.

2.6.3. Los indicadores para medir su cumplimiento

Los indicadores para medir el cumplimiento de cada producto de comunicación a ejecutar son por medio de la observación, entrevista y encuestas para la comunicación interna y las reacciones y vistas en *Facebook*, de esa manera se logra distinguir el comportamiento de los maestros y personal administrativo. Identificar si mejoró el flujo de la comunicación y lograr evaluar por medio de las encuestas si las estrategias han sido efectivas.

Según cada propuesta a ejecutar se definen los indicadores a utilizar en cada una.

Para la propuesta uno, la creación de un grupo cerrado de *Facebook* se mide por medio de las reacciones, los comentarios realizados y la cantidad de personas que vieron el *post* realizado, tomado de las estadísticas que brinda *Facebook*. Para la propuesta dos, la creación de un buzón de sugerencias, opiniones y/o comentarios, se mide por medio de una entrevista a la persona encargada de revisar el buzón, con el fin de lograr ver si ha sido utilizado por los maestros o el personal administrativo.

Para la propuesta tres, la implementación de un *e-mail* interno mensual se mide por medio de una entrevista a la persona encargada de enviar el correo, con el fin de ver si tuvo respuestas al correo enviado. Para la propuesta cuatro, la creación de un formato de para el traslado de *links* y horarios de clases se mide por medio de una encuesta a los encargados de área, con el fin de lograr ver si es de ayuda el formato creado.



Para la propuesta cinco, la creación de afiches con los protocolos de COVID-19, se mide por medio de la observación, con el fin de lograr obtener noción si fueron puestos en lugares efectivos para la captación de la atención del personal administrativo y maestros que visitan las instalaciones de CALUSAC, así mismo personas externas o estudiantes que visitan por alguna razón las instalaciones de CALUSAC.

2.6.4. Los instrumentos

Tabla 7
Los instrumentos

Actividad	Periodo de ejecución	Instrumento
Presentar propuestas al director de CALUSAC	30 de junio de 2021	Reunión presencial
Creación del grupo cerrado de <i>Facebook</i>	Del 19 al 20 julio 2021	<i>Facebook</i>
Solicitud correos electrónicos y números de celular de los maestros y personal administrativo para envío de <i>link</i> para unirse al grupo	Del 21 al 27 julio 2021	Correo electrónico
Creación del buzón para sugerencias u opiniones anónimo	Del 28 julio al 4 agosto 2021	Buzón de madera
Ubicar el área para proceder con la instalación del buzón	Del 5 al 6 agosto 2021	Personal apto para la instalación
Creación del formato para el envío del correo interno mensual	Del 9 al 13 agosto 2021	Correo electrónico
Creación del formato para los horarios y <i>links</i> de clases	Del 16 al 20 agosto 2021	Digital



Realización de los diseños de los afiches con los protocolos COVID-19	Del 23 al 27 agosto 2021	Computadora y programas de diseño
Colocación de los afiches con los protocolos COVID-19	Del 30 al 31 agosto 2021	Presencial

Fuente: Elaboración propia.

2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia

Las actividades que se contemplan para realizar las estrategias son:

- a) La creación de afiches informativos sobre los protocolos del COVID-19
- b) Creación de un buzón para sugerencias u opiniones, el cual será realizado de MDF y ubicado en un punto estratégico dentro de las instalaciones de CALUSAC y de fácil acceso para los directivos
- c) Creación de un formato para el envío de un correo electrónico mensual interno para comunicar los alcances obtenidos, metas cumplidas, crecimiento, todo lo positivo durante el mes
- d) Creación de un formato para que los coordinadores de área envíen de una manera correcta los *links* y horarios de clases
- e) Creación de un grupo cerrado de *Facebook* para que, de una manera más efectiva, logren que todo el personal administrativo y los maestros de la sede central de CALUSAC sean informados por medio de las circulares, así mismo un espacio para que puedan comunicarse de una manera más amigable



2.7. Financiamiento

El financiamiento para la ejecución de las estrategias planteadas corre por cuenta del estudiante del EPS, ya que el Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC no cuenta con fondos para poder financiar las estrategias presentadas. Por lo cual el 100% del financiamiento será ejecutado por el estudiante.

2.8. Presupuesto

Tabla 8
Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i>	Q150.00	Q150.00
1	Formato para el envío correcto de los <i>links</i> y horarios de clases	Q250.00	Q250.00
1	Formato para el envío del <i>e-mail</i> interno mensual	Q250.00	Q250.00
1	Buzón para sugerencias u opiniones con instalación incluida	Q160.00	Q160.00
8	Creación de artes para los afiches	Q200.00	Q1,600.00
8	Afiches con los protocolos COVID-19	Q20.00	Q160.00
1	Diagnóstico comunicacional	Q5,000.00	Q5,000.00
		Total	Q7,570.00

Fuente: Elaboración propia.



2.9. Beneficiarios

Los beneficiarios serán los maestros y el personal administrativo, ya que ellos son los que están en la línea de la comunicación interna.

2.10. Recursos humanos

- Angie Gabriela Gaitán Mencos, estudiante del EPSL y encargada de la elaboración de las estrategias de la comunicación interna de CALUSAC
- Lcda. Luz María Ramos Estrada, nueva directora del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC
- Lcda. Marissa Pérez Gutiérrez, coordinadora CALUSAC
- Máster María Alejandra Muñoz Leiva, planificadora de la Escuela de Ciencias Lingüísticas
- “Beatriz Chacón”, enviará el correo interno mensualmente
- Lcda. María Fernanda Maaz, encargada de recibir de parte de los coordinadores de área el formato lleno con la información de los *links* y horarios de clases
- Lcda. María Fernanda Maaz, administrará el grupo cerrado de *Facebook*
- Nidia Valladares, encargada de revisar el buzón de sugerencias u opiniones y trasladar los comentarios a la directora

2.11. Área geográfica de acción

Las acciones serán realizadas en el edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC ubicado en el campus central de la Universidad de San Carlos de Guatemala zona 12, en la ciudad de Guatemala.



2.12. Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 9

Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i>	Lograr una comunicación más moderna y de doble vía	Q150.00	Estudiante de EPSL	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC	Del 19 al 20 julio de 2021
Creación de un buzón de sugerencias, opiniones, propuestas y/o comentarios de forma anónima	Lograr que el público objetivo se sienta escuchado	Q160.00	Contratación de un profesional en carpintería	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC	Del 28 julio al 4 agosto de 2021
Implementación de un <i>e-mail</i> interno mensual para notificar sobre crecimientos, logros, todo lo positivo internamente	Lograr que el público objetivo se entere de puntos positivos, de los cuales los motiven a mejorar constantemente	Q250.00	Estudiante de EPSL	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC	Del 9 al 13 agosto de 2021
Creación de un formato para el envío de la información de las clases	Crear un formato que se apegue al requerimiento del traslado de	Q250.00	Estudiante de EPSL	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas	Maestros y personal administrativo de la sede central de CALUSAC	Del 16 al 20 agosto de 2021



	información de las clases			CALUSA C		
Creación de afiches sobre los protocolos de COVID-19	Producir material informativo sobre los protocolos del COVID-19	Q1,600.00	Estudiante de EPSL	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSA C	Maestros, personal administrativo y toda persona que se avoque a las instalaciones de CALUSAC en la sede central	Del 23 al 27 agosto de 2021

Fuente: Elaboración propia



2.13. Cronograma del Plan de Comunicación

Tabla 10
Cronograma

Actividad	Junio				Julio				Agosto			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Presentar propuestas al director de CALUSAC												
Creación del grupo cerrado de <i>Facebook</i>												
Solicitud correos electrónicos y números de celular de los maestros y personal administrativo para envío de <i>link</i> para unirse al grupo												
Creación del buzón para sugerencias u opiniones anónimo												
Ubicar el área para proceder con la instalación del buzón												
Creación del formato para el envío del correo interno mensual												
Creación del formato para los horarios y <i>links</i> de clases												
Realización de los diseños de los afiches con los protocolos COVID-19												
Colocación de los afiches con los protocolos COVID-19												

Fuente: Elaboración propia.

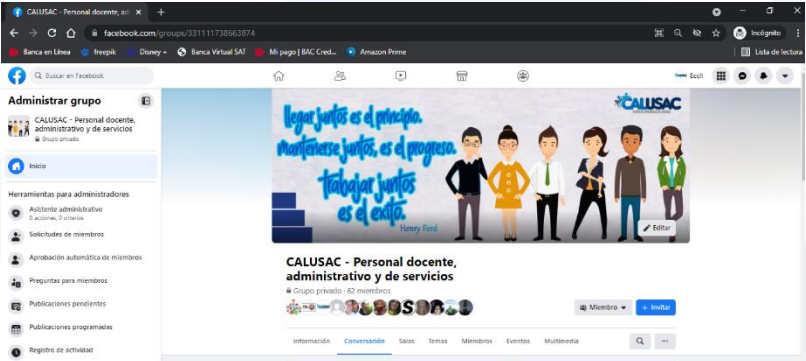


Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

3.1 Ejecución 1

Nombre ejecución #1:	Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i>																		
Objetivo:	Ayudar a crear un espacio para obtener una comunicación más viable y directa, con el fin de lograr un flujo en la comunicación interna de CALUSAC.																		
Medio utilizado:	Digital, redes sociales.																		
Área geográfica de impacto:	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.																		
Presupuesto en esta acción:	<table border="1" data-bbox="483 1052 1279 1297"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Descripción</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i></td> <td>Q150.00</td> <td>Q150.00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Creación de artes: portada del grupo y <i>post</i> inicial</td> <td>Q200.00</td> <td>Q400.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td></td> <td>Q550.00</td> </tr> </tbody> </table>			Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total	1	Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i>	Q150.00	Q150.00	2	Creación de artes: portada del grupo y <i>post</i> inicial	Q200.00	Q400.00	Total			Q550.00
Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total																
1	Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i>	Q150.00	Q150.00																
2	Creación de artes: portada del grupo y <i>post</i> inicial	Q200.00	Q400.00																
Total			Q550.00																
Comprobación del material:																			

	<p>Eccll Calusac Trabajadores se 😊 siente entusiasmada. Administrador · 3 h · 🌐</p> <p>!!!Sean todos bienvenidos!!! 😊😊</p> <p>Este será un espacio para que recibas información administrativa, pero también que puedas compartir con tus compañeros de una manera amena y respetuosa los post que desees, con el fin de mantener un flujo en la comunicación interna de CALUSAC en este tiempo en donde la mayoría de actividades se han vuelto de manera virtual, con el fin de mantener el compañerismo entre todos.</p> <p>¡¡Saludos!! 😊</p> <p>👍 4 Visto por 11</p>
<p>Link:</p>	<p>https://www.facebook.com/groups/331111738663874</p>



3.2 Ejecución 2

Nombre ejecución #2:	Buzón de sugerencias, opiniones, propuestas y/o comentarios.																				
Objetivo:	Lograr que todo el personal administrativo de CALUSAC se sienta escuchado.																				
Medio utilizado:	De forma física se pondrá el buzón.																				
Área geográfica de impacto:	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.																				
Presupuesto en esta acción:	<table border="1"><thead><tr><th>Cantidad</th><th>Descripción</th><th>Costo unitario</th><th>Costo total</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Buzón para sugerencias u opiniones con instalación incluida</td><td>Q120.00</td><td>Q120.00</td></tr><tr><td>1</td><td>Grabado en MDF del logo de CALUSAC y la frase: Buzón de sugerencias</td><td>Q180.00</td><td>Q180.00</td></tr><tr><td>2</td><td>Llaveros para las llaves del buzón, con el logo de CALUSAC y la frase: EPSL 2021</td><td>Q14.40</td><td>Q28.80</td></tr><tr><td colspan="2">Total</td><td></td><td>Q328.80</td></tr></tbody></table>	Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total	1	Buzón para sugerencias u opiniones con instalación incluida	Q120.00	Q120.00	1	Grabado en MDF del logo de CALUSAC y la frase: Buzón de sugerencias	Q180.00	Q180.00	2	Llaveros para las llaves del buzón, con el logo de CALUSAC y la frase: EPSL 2021	Q14.40	Q28.80	Total			Q328.80
Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total																		
1	Buzón para sugerencias u opiniones con instalación incluida	Q120.00	Q120.00																		
1	Grabado en MDF del logo de CALUSAC y la frase: Buzón de sugerencias	Q180.00	Q180.00																		
2	Llaveros para las llaves del buzón, con el logo de CALUSAC y la frase: EPSL 2021	Q14.40	Q28.80																		
Total			Q328.80																		



Comprobación
del material:



Ver anexo 5



3.3 Ejecución 3

Nombre ejecución #3:	<i>E-mail interno mensual.</i>														
Objetivo:	Lograr que todo el personal administrativo de CALUSAC se entere de logros y actividades combinado con el informe de dirección.														
Medio utilizado:	Digital.														
Área geográfica de impacto:	Edificio S-13 del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.														
Presupuesto en esta acción:	<table border="1"><thead><tr><th>Cantidad</th><th>Descripción</th><th>Costo unitario</th><th>Costo total</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Formato para el envío del <i>e-mail</i> interno mensual</td><td>Q250.00</td><td>Q250.00</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Total</td><td>Q250.00</td></tr></tbody></table>			Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total	1	Formato para el envío del <i>e-mail</i> interno mensual	Q250.00	Q250.00			Total	Q250.00
Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total												
1	Formato para el envío del <i>e-mail</i> interno mensual	Q250.00	Q250.00												
		Total	Q250.00												
Comprobación del material:	Pendiente de ejecutar, ya que la persona encargada no ha dado respuesta para poder realizarlo.														



3.5 Ejecución 5

Nombre ejecución #5:	Afiches de los protocolos del COVID-19.																						
Objetivo:	Transmitir que la salud y seguridad de todo el personal administrativo es importante para la directiva de CALUSAC.																						
Medio utilizado:	Material impreso, afiches.																						
Área geográfica de impacto:	Edificio S-13 y antiguo edificio del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC.																						
Presupuesto en esta acción:	<table border="1"><thead><tr><th>Cantidad</th><th>Descripción</th><th>Costo unitario</th><th>Costo total</th></tr></thead><tbody><tr><td>4</td><td>Creación de artes para los afiches</td><td>Q200.00</td><td>Q800.00</td></tr><tr><td>12</td><td>Afiches con los protocolos COVID-19</td><td>Q13.00</td><td>Q156.00</td></tr><tr><td>1</td><td>Mounting tape para pegar los afiches</td><td>Q23.99</td><td>Q23.99</td></tr><tr><td></td><td>Total</td><td></td><td>Q979.99</td></tr></tbody></table>			Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total	4	Creación de artes para los afiches	Q200.00	Q800.00	12	Afiches con los protocolos COVID-19	Q13.00	Q156.00	1	Mounting tape para pegar los afiches	Q23.99	Q23.99		Total		Q979.99
Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total																				
4	Creación de artes para los afiches	Q200.00	Q800.00																				
12	Afiches con los protocolos COVID-19	Q13.00	Q156.00																				
1	Mounting tape para pegar los afiches	Q23.99	Q23.99																				
	Total		Q979.99																				

Comprobación del material:

Mantente sano en el trabajo

Mantén la distancia entre tus compañeros

1.5 m

Utiliza siempre  Lávate las manos  Usa frecuentemente  Alcohol en gel



CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LENGUAS

COVID-19 recommendations

-  Avoid handshake
-  Keep social distancing
-  Wash hands
-  Wear face mask
-  Use hand sanitizer



CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LENGUAS

Ver anexo 5



3.6 Cronograma de actividades

Tabla 16
Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE TODAS LAS ACTIVIDADES		MESES																					
No.	Actividad	Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre			
	Descripción	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
1	Semana propedéutica																						
2	Elaboración y entrega de informe de la fase propedéutica, más investigación de campo																						
3	institución																						
4	Entrega de papelería de inscripción EPSL para completar inscripción																						
5	Conferencia primera fase diagnóstico de comunicación																						
6	Elaboración del diagnóstico de																						
7	Conferencia segunda fase plan estratégico de comunicación																						
8	Elaboración y entrega de plan estratégico de comunicación																						
9	Supervisión en institución																						
10	Conferencia tercera fase ejecución plan estratégico de																						
11	Ejecución del plan estratégico de																						
12	Elaboración y entrega de tercera fase, ejecución del plan estratégico de comunicación																						
13	Creación de grupo cerrado de Facebook																						
14	Instalación de buzón de sugerencias																						
15	E-mail interno mensual																						
16	Formato para envío de horarios																						
17	Creación e instalación de afiches con los protocolos del COVID-19																						
18	Elaboración de informe final																						
19	Evaluación final (privados)																						
20	Entrega de informe digital y escrito con copias de correo de entrega a bibliotecas.																						
21	Finalización del EPS de licenciatura																						
22	Graduación																						

Fuente: elaboración propia.



Conclusiones

1. El fin del proyecto es lograr una mejora en la comunicación interna, ya que se logró detectar carencias tanto en la comunicación interna como en la externa de CALUSAC, derivado que no cuentan con un departamento de comunicación.
2. Se desea lograr a tener una comunicación con herramientas más modernas y que sean de doble vía, con el fin de tener una comunicación sin ruido y efectiva para poder cumplir los objetivos de la directiva en trasladar toda la información administrativa.
3. Con la creación del grupo cerrado de *Facebook*, se tuvo una respuesta rápida de parte del personal administrativo y los maestros de CALUSAC para ingresar al grupo, logrando ver que fue bien recibido el crear este grupo en la plataforma de *Facebook*, ya que será un medio accesible para todos, en donde podrán comunicarse internamente de una manera diferente, así mismo poder trasladar información administrativa de una forma amigable, por lo que será mejor recibida.
4. En cuanto al formato creado para el requerimiento de información sobre los horarios de las clases de CALUSAC, se realizó según las necesidades que indicaron, junto con el formato se trasladó también un documento en donde se definieron las normas que deben seguir para trasladar la información de la manera adecuada, en un orden y formato específico.
5. Se produjo material impreso sobre los protocolos de COVID-19, creando de esta manera que el personal administrativo, estudiantes y visitantes lograran sentir que la dirección del Centro de Aprendizaje de Lenguas CALUSAC, se preocupa en su seguridad.



Recomendaciones

1. Crear un departamento de comunicación con personal capacitado en el área para poder tener un flujo en la comunicación interna y externa, ya que actualmente no cuentan con un departamento de comunicación, teniendo obstáculos para que la comunicación interna y externa sea eficaz.
2. Poder utilizar herramientas más modernas y eficaces para lograr una comunicación de doble vía y obtener resultados internamente en el traslado de información de parte de la dirección hacia los maestros y personal administrativo, ya que el cambio a clases virtuales por la pandemia COVID-19 ha afectado en ese traslado de información.
3. Continuar alimentando el grupo de *Facebook* por medio de post amigables, con el fin de reforzar el vínculo entre la dirección y el personal administrativo y docente de CALUSAC. Derivado que, a partir de la pandemia y el cambio de clases presenciales a virtuales, se creó una separación entre el personal, ya que no todos están asistiendo a las instalaciones de CALUSAC, por lo que esto afecta en la comunicación interna.
4. Lograr que se ejecute de manera indefinida el formato realizado para el traslado de los horarios y *links* de clases, con el fin de lograr una comunicación interna más fluida y evitando que el trabajo por parte del personal administrativo se llegue hasta triplicar al no obtener la información de la manera que lo solicitan.
5. Dedicar un tiempo en escuchar al personal administrativo y los maestros de CALUSAC, para identificar sus necesidades, opiniones y/o sugerencias, logrando que el personal trabaje de una manera más efectiva, al sentirse escuchados y que son importantes para la institución. El debido seguimiento a las opiniones ingresadas en el buzón instalado, ayudará a cumplirlo.



Referencias

- Barrera Cacheo, Nancy. (2020). Diagnóstico y Estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento del clima laboral de la empresa Plastikolor. (Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Del Cid Salazar, Astrid. (2016). Diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa del Centro de Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CALUSAC. (Ejercicio Profesional Supervisado de Maestría) Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Dirección y gestión de empresas. (2008). Comunicación interna. Málaga. Editorial Vértice.
- Escobar Jiménez, Luis. (2020). Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para la Implementación de canales de comunicación digitales para Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC -. (Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Gan, Federico y Triginé, Jaume. (2012). Comunicación interna. Madrid. Edición Díaz de Santos.
- Heinemann, Klaus. (2003). Introducción a la metodología de la investigación empírica. Alemania. Editorial Paidotribo.
- Patzán Laynes, Ludwin. (2020). Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro de Estudios del Mar y Acuicultura –CEMA-. (Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Peña Acuña, Beatriz. (2011). Métodos Científicos de Observación en Educación. España. Editorial Vision Libros.



Peña Acuña, Beatriz. (2015). La observación como herramienta científica. España. Editorial ACCI.

Rodríguez Moguel, Ernesto. (2005). Metodología de la investigación. México. Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Sampieri, R. et al (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.

Sánchez Huerta, David. (2020). Análisis FODA o DAFO. Madrid. Editorial Bubok Publishing S.L.

Rojas Soriano, Raúl. (1996). Guía para realizar investigaciones sociales. México. Plaza y Valdés Editores.

Yuni, José Alberto y Urbano, Claudio Ariel. (2006). Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación. Argentina. Editorial Brujas.



E-grafía

Bruno, Daniela. (2009). El diagnóstico de comunicación.

<https://porunsiglo.files.wordpress.com/2011/02/el-diagnoc3b3stico-comunicacional-daniela-bruno.pdf>. Recuperado

Diccionario Real Academia Española. (2020). Página WEB CALUSAC.

<http://calusacusac.usac.edu.gt/>. Recuperado

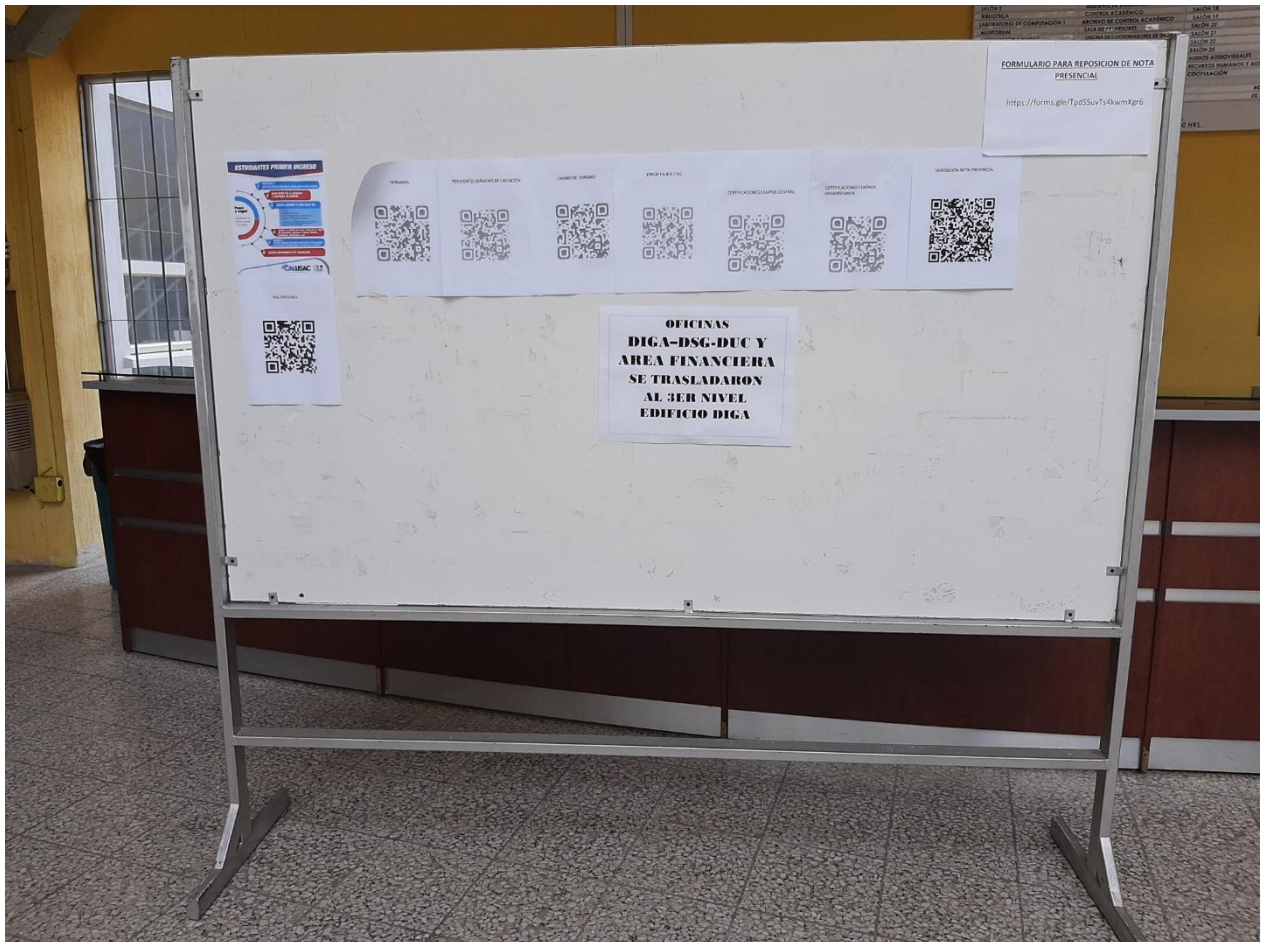
Raffino, María Estela. (2020). Observación. <https://concepto.de/observacion/>. Recuperado



Anexos

Anexo 1 Guía de observación

Pizarrón con códigos QR, en donde se encuentra la información de los cursos, horarios, inscripciones, pendientes de examen de ubicación, cambio de horario, error en boletas, reposición nota presencial y certificaciones de campus central y de centros universitarios.



Fuente: elaboración propia



Entrada al edificio S-13



Fuente: elaboración propia



Afiche de COVID-19



Fuente: elaboración propia

Instalaciones de CALUSAC, edificio S-13



Fuente: elaboración propia



Antiguo edificio de CALUSAC



Fuente: elaboracion propia

Recepción o atención al cliente en edificio S-13



Fuente: elaboración propia



Guía de observación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Observar y analizar el ambiente y alrededores de CALUSAC.

ASPECTOS	CATEGORÍAS	
	SI	NO
EDIFICIO		
señalética	✘	
Atención al estudiante	✘	
Directorio	✘	
Protocolo Covid-19		✘
Uniforme del personal	✘	
Identificación del personal	✘	
Comunicación corporativa	✘	
COMUNICACIÓN INTERNA		
Departamento de comunicación		✘
Manual de marca		✘
COMUNICACIÓN EXTERNA		
Facebook	✘	
Twitter		✘
Instagram	✘	
Página Web	✘	

Fuente: elaboración propia



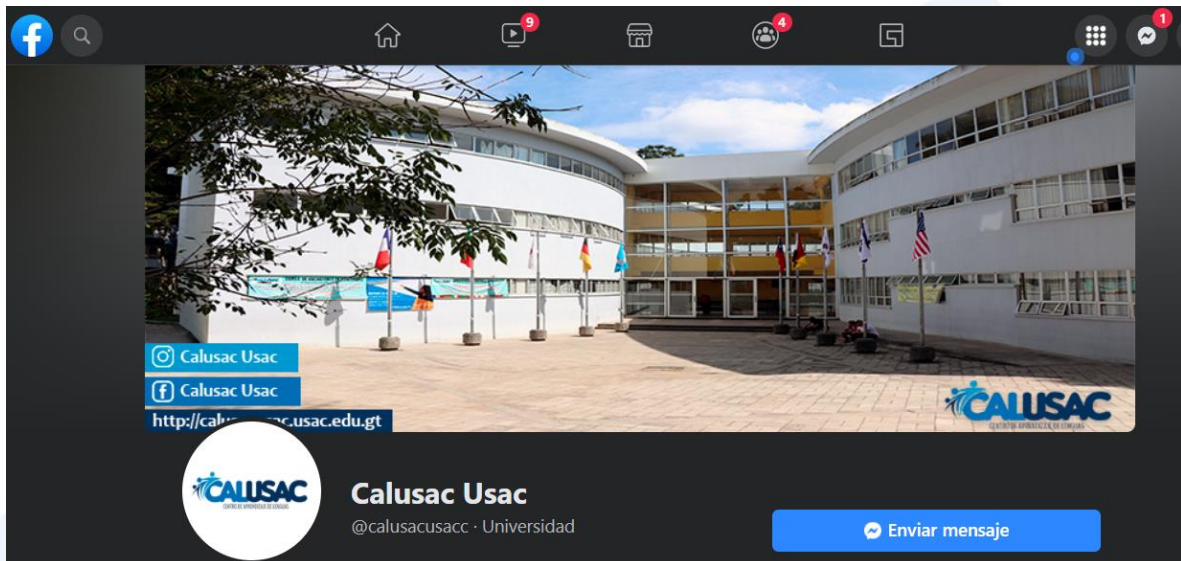
Anexo 2 Redes sociales de CALUSAC

Página oficial de CALUSAC



Fuente: página Web

Página oficial de CALUSAC en Facebook



Fuente: Fan Page en Instagram



Página oficial de CALUSAC en *Instagram*



Fuente: *Fan Page en Instagram*



Anexo 3 Formato para encuestas

Encuesta realizada a los maestros de CALUSAC



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado
Encuesta 1
Comunicación interna para maestros

Con el fin de identificar los procesos de comunicación y las debilidades dentro del Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC - se realizará la siguiente encuesta a los maestros, como parte del proceso de la realización del EPSP para optar el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Entrevistador: Angie Gaitán

Instrucciones: responda de forma objetiva y directa a las siguientes interrogantes.

1. ¿De qué manera está laborando actualmente?
 - Presencial en horario normal
 - Presencial en horario especial
 - Virtual
 - Híbrido
2. ¿Qué medio de comunicación utiliza CALUSAC para brindarle información académica?
 - Correo electrónico institucional
 - Correo electrónico personal
 - Grupo de WhatsApp
 - Llamada telefónica
 - Reunión presencial
 - Reunión virtual
 - OtrosDescribe cuál: _____
3. ¿Considera que el medio de comunicación utilizado para brindarle información es efectivo?
 - Si
 - No
 - Debería ser otroDescribe cuál: _____
4. ¿Actualmente de qué manera son las reuniones con los directivos?
 - Presenciales
 - Virtuales

Fuente: elaboración propia



Encuesta realizada a los maestros de CALUSAC



- Híbrido
5. ¿Considera que es necesario tener reuniones presenciales?
 - Si
 - No
 6. ¿Qué plataforma utilizan para las reuniones con los directivos?
 - Zoom
 - Google Meet
 - OtrosDescribe cuál: _____
 7. ¿Cómo considera que está la comunicación entre los directivos y maestros?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Debe mejorar
 8. Las reuniones que tienen con los directivos, ¿con qué frecuencia son realizadas?
 - Diaria
 - Semanal
 - Quincenal
 - Mensual
 - Bimestral
 - OtroDescribe cuál: _____
 9. Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que la comunicación interna ha disminuido?
 - Si
 - No
 - Debe mejorar
 10. Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que la comunicación externa con los alumnos ha disminuido?
 - Si
 - No
 - Debe mejorar

Fuente: elaboración propia



Encuesta realizada al personal administrativo



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

Encuesta 2

Comunicación interna para el personal administrativo

Con el fin de identificar los procesos de comunicación y las debilidades dentro del Centro de Aprendizaje de Lenguas – CALUSAC - se realizará la siguiente encuesta al personal administrativo, como parte del proceso de la realización del EPSL para optar el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

Entrevistador: Angie Gaitán

Instrucciones: responda de forma objetiva y directa a las siguientes interrogantes.

1. ¿De qué manera está laborando actualmente?
 - Presencial en horario normal
 - Presencial en horario especial
 - Virtual
 - Híbrido
2. ¿Qué medio de comunicación utiliza CALUSAC para brindarle información administrativa?
 - Correo electrónico institucional
 - Correo electrónico personal
 - Grupo de WhatsApp
 - Llamada telefónica
 - Reunión presencial
 - Reunión virtual
 - OtrosDescribe cuál: _____
3. ¿Considera que el medio de comunicación utilizado para brindarle información es efectivo?
 - Si
 - No
 - Debería ser otroDescribe cuál: _____
4. Describa el flujo de estudiantes que visita las instalaciones de CALUSAC actualmente
 - Alto

Fuente: elaboración propia



Encuesta realizada al personal administrativo



- Medio
 - Bajo
5. ¿Considera que los estudiantes están bien informados sobre las clases virtuales?
- Sí
 - No
 - Debe mejorar
6. ¿Cómo considera que está la comunicación entre los directivos y el personal administrativo?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Debe mejorar
7. ¿Actualmente de qué manera son las reuniones con los directivos?
- Presenciales
 - Virtuales
 - Híbrido
8. ¿Considera que es necesario tener reuniones presenciales?
- Sí
 - No
9. ¿Qué plataforma utilizan para las reuniones con los directivos?
- ~~ZOOM~~
 - Google Meet
 - Otros
- Describe cuál: _____
10. Las reuniones que tienen con los directivos, ¿con qué frecuencia son realizadas?
- Diaria
 - Semanal
 - Quincenal
 - Mensual
 - Bimestral
 - Otro
- Describe cuál: _____
11. Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que la comunicación interna ha disminuido?
- Sí
 - No
 - Debe mejorar

Fuente: elaboración propia



Encuesta realizada al personal administrativo



12. Con el cambio de clases presenciales a virtuales, ¿cree que el flujo de estudiantes ha aumentado?

- Sí
- No

Fuente: elaboración propia



Anexo 4 Formato para entrevista

Entrevista realizada al encargado de comunicación



Entrevista a encargado de comunicación

Entrevistado/a:

Puesto que ocupa:

Entrevistador: Angie Gaitán

Fecha: lunes 19 abril 2021

Objetivo: conocer como está la comunicación interna de CALUSAC y así lograr encontrar problemas comunicacionales.

1. ¿Cuenta con un departamento de comunicación?
2. ¿Cómo esta constituido el departamento u oficina de comunicación?
3. ¿Cómo es el proceso de comunicación interna que se maneja dentro de CALUSAC?
4. ¿Existen estrategias de comunicación establecidas, cuáles son?
5. ¿Cuáles son los de medios de comunicación que utiliza CALUSAC?
6. Si necesitara reforzar algún aspecto de comunicación, ¿Cuál sería y por qué?
7. ¿Cuáles considera que son las debilidades en comunicación dentro de CALUSAC?
8. En el año 2020 de febrero a abril hubo 13,504 alumnos inscritos, en el año 2021 en los mismos meses hay 18,557 alumnos inscritos, ¿Cuál cree que son las razones del aumento de inscritos en CALUSAC?
9. ¿Cree que la pandemia afecto la comunicación interna de CALUSAC?
10. ¿Qué nuevos procesos de comunicación iniciaron por la pandemia?

Fuente: elaboración propia



Anexo 5 Ejecución de las estrategias

Ejecución 2 buzón de sugerencias instalación



Fuente: instalado el día 30/7/21



Ejecución 4 formato para envío de horarios



Normas para el correcto llenado del nuevo formato de horarios de clases

Con el objetivo de lograr una línea de comunicación más directa y de forma efectiva, se creó un formato para el traslado de los horarios de clases de los diferentes niveles. Por lo que agradecemos tomen en cuenta los siguientes puntos y nos ayuden cumpliéndolos para lograr un trabajo en equipo de forma efectiva.

1. No realizar cambios al formato por ningún motivo
2. No añadir o eliminar información al formato, ya que tiene la información necesaria
3. El cuadro superior cuenta con validación de datos, por lo que se solicita no ingresen la información de manera manual, únicamente deben seleccionar la información según lo que se les solicita en la columna C.

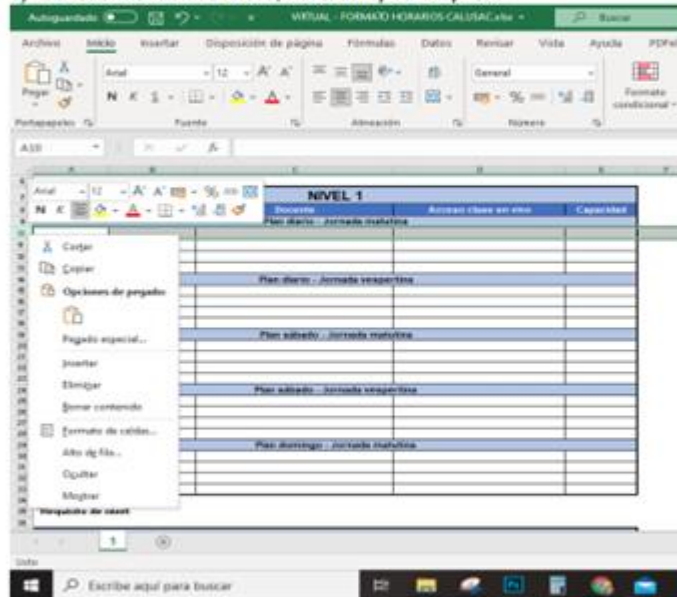
A	B	C
	Idioma:	Francés
	Sede:	Campus, zona 12
	Curso:	Bimestral
	Temporalidad:	Febrero

4. En el cuadro inferior ya se encuentra la información que se les solicita, únicamente deben llenar la información respectiva en cada columna

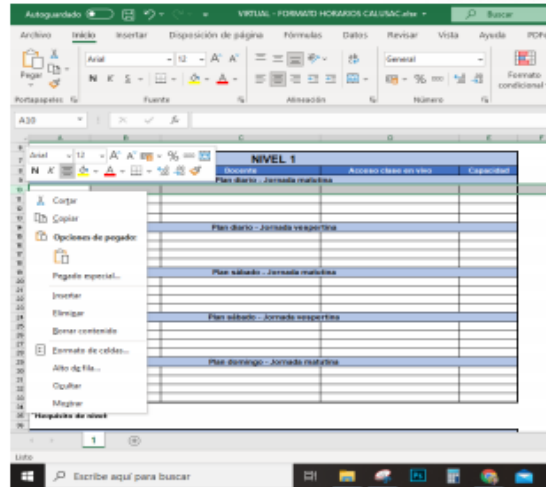
	A	B	C	D	E
6	NIVEL 1				
7					
8	Horario	Día	Docentes	Acceso clase en vivo	Capacidad
9	Plan diario - Jornada matutina				
10					
11					
12					
13	Plan diario - Jornada vespertina				
14					
15					
16					
17					
18	Plan sábado - Jornada matutina				
19					
20					
21					
22	Plan sábado - Jornada vespertina				
23					
24					
25	Plan domingo - Jornada matutina				
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35	*Requisito de nivel:				



5. Para insertar más líneas, seguir los siguientes pasos para no eliminar el orden del formato:
- 1) Poner el cursor en la columna A y en el número de línea en la cual desean tener más espacios
 - 2) Dar click izquierdo y aparecerá el recuadro que se muestra en la imagen a continuación
 - 3) Dar click en insertar y automáticamente aparecerá una nueva línea
 - 4) En caso deseen más líneas, deberán repetir los pasos



6. Para eliminar una línea, seguir los siguientes pasos para no eliminar el orden del formato:
- 1) Poner el cursor en la columna A y en el número de línea en la cual desean eliminar
 - 2) Dar click izquierdo y aparecerá el recuadro que se muestra en la imagen a continuación
 - 3) Dar click en eliminar y automáticamente desaparecerá esa línea
 - 4) En caso deseen eliminar más líneas, deberán repetir los pasos

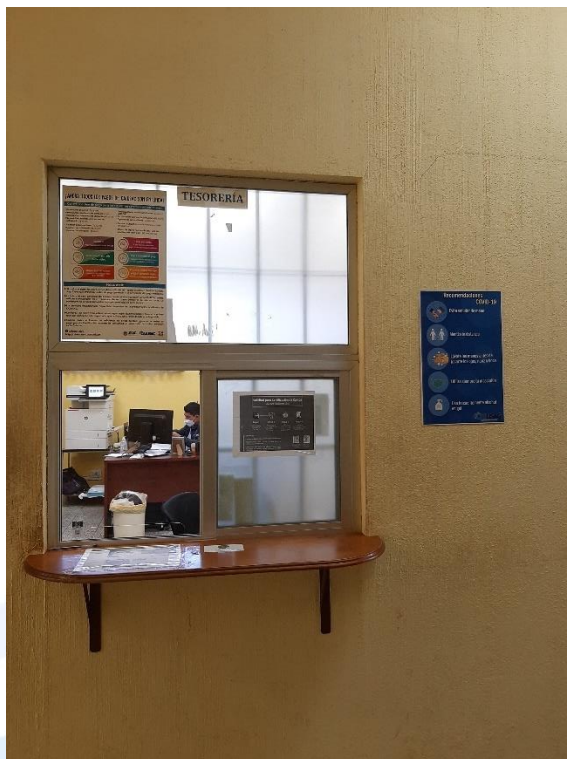


7. El tipo de letra a utilizar será: Arial
8. El tamaño de la letra a utilizar será: 12
9. La casilla de horario debe llenarse en formato de 24 hrs.
10. Deberán poner el nombre completo del docente
11. El texto por ingresar no debe ir en mayúsculas
12. Deberán poner el link de acceso a la clase en vivo
13. A continuación, un ejemplo de como debe ir llenado correctamente el formato:

NIVEL 1				
Horario	Día	Docente	Acceso clase en vivo	Capacidad
Plan diario - Jornada matutina				
08:00 - 10:00	Lunes y Miércoles	Analisa Bernal Hernández Estigarribia	https://us01.zoom.us/j/7423186080?pwd=ZkA5RDZlSUJlTG9hZzZlbnZlUk9hZ299	50
Plan diario - Jornada vespertina				
14:00 - 15:30	Lunes, Miércoles y Viernes	René Caro Sicaján	https://us01.zoom.us/j/7423186080?pwd=ZkA5RDZlSUJlTG9hZzZlbnZlUk9hZ299	20
Plan sábado - Jornada matutina				
08:00 - 12:30	Sábado	Aralia Magaly Blecán Vázquez	https://us01.zoom.us/j/7423186080?pwd=ZkA5RDZlSUJlTG9hZzZlbnZlUk9hZ299	50
Plan sábado - Jornada vespertina				
14:00 - 18:30	Sábado	César Augusto Venegas	https://us01.zoom.us/j/7423186080?pwd=ZkA5RDZlSUJlTG9hZzZlbnZlUk9hZ299	20
Plan domingo - Jornada matutina				
08:00 - 12:30	Domingo	Gerson Oswaldo Hernández Ramírez	https://us01.zoom.us/j/7423186080?pwd=ZkA5RDZlSUJlTG9hZzZlbnZlUk9hZ299	70
Resúltalo del nivel				

14. Cualquier cambio en los horarios debe ser notificado.

Ejecución 5 afiches utilizados







Anexo 6 Cotizaciones

Cotización impresión afiches

**HAZ VISIBLE TU PRODUCTO
AFICHES PUBLICITARIOS**

En cartulina brillante
A full color 33 x 48 cm

6 Afiches por solo Q.175
500 Afiches Q.1500

Identiqueta
IDENTIDAD CORPORATIVA ADHESIVOS Y MAS

DISEÑO GRÁFICO Y ENVIO GRATIS

CONTÁCTENOS YA
Asesoría publicitaria en su pedido
4705-6555 CHAT Y LLAMADA
identiqueta@gmail.com

Fuente: <https://www.facebook.com/marketplace>. Recuperado 5/7/2021



Cotización impresión afiches

Dcolors
PRINT 502

SUPER OFERTA

	VOLANTES MEDIA CARTA A FULL COLOR 1.000 VOLANTES FULL COLOR MEDIA CARTA PAPEL COUCHE A SOLO Q275
	VOLANTES MEDIA CARTA A FULL COLOR 2.000 VOLANTES FULL COLOR MEDIA CARTA PAPEL COUCHE A SOLO Q375
	VOLANTES MEDIA CARTA A FULL COLOR 5.000 VOLANTES FULL COLOR MEDIA CARTA PAPEL COUCHE A SOLO Q700
	VOLANTES MEDIA CARTA A FULL COLOR 10.000 VOLANTES FULL COLOR MEDIA CARTA PAPEL COUCHE A SOLO Q1,000

**IMPRESIÓN DE ALTA CALIDAD
EL PAPEL COUCHE
(DE REVISTA CALIBRE 80")**

¡¡SUPER OFERTA!!

ENVIO GRATIS
EN EL PERIMETRO DE LA CAPITAL

ENTREGA EN 48 HRS.
TE ENVIAMOS TU DISEÑO
PARA REDES SOCIALES

DISEÑO GRATIS
A PARTIR DE LA AUTORIZACIÓN DE
TU DISEÑO

PAGAS AL RECIBIR

CONTACTANOS
 3035-9565

Fuente: <https://www.facebook.com/marketplace>. Recuperado 5/7/2021



Cotización impresión afiches

TIPO	TAMAÑO	PRECIO
IMPRESIÓN COLOR - BOND	CARTA	Q.5.50
IMPRESIÓN COLOR - BOND	OFICIO	Q.6.50
IMPRESIÓN COLOR - BOND	DOBLE CARTA	Q.11.00
IMPRESIÓN COLOR - BOND	12 X 18	Q.13.00
IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO - BOND	CARTA	Q.1.00
IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO - BOND	OFICIO	Q.1.25
IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO - BOND	DOBLE CARTA	Q.2.00
IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO - BOND	12 X 18	Q.2.50

Fuente: <https://www.lastminute.net.gt>. Recuperado 5/07/2021



Cotización servicios digitales



Cliente : Angie Gaitán
Producto : Material para Comunicación Interna
Fecha :05/07/2021

Descripción	cant.	Costo
Creación de grupo cerrado de facebook	1	Q 400
Plan de contenido para trasladar información interna(links y horarios de clase)	1	Q 500
Arte estandar para formatos de envío de comunicación interna	1	Q 500
Artes de Afiches	8	Q 3,200
	Total sin iva	Q 4,600
	iva	Q 160
	Total	Q 4,760

Terminos y condiciones

Este presupuesto tiene vigencia de 30 días
se cancela 50% anticipo 50% contraentrega
Método de entrega de materiales: Vía Electronico
Limite de modificaciones : 2

Lic. Jessica de Molina
Diseñadora Gráfica y Mkt Consulting

Fuente: Recibido el día 5/7/2021



Cotización servicios digitales

hgvdesign.

GT 09.07.2021

Srta.
Gabriela Gaitán
Presente.

A continuación detallamos los costos por los servicios de diseño gráfico y acciones para redes sociales para su consideración.

Inversión: La inversión inicial cubre el diseño gráfico de los materiales digitales para el proyecto. Q3,940.00

No	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Creación de grupo cerrado de Facebook	1	Q 200.00	Q 200.00
2	Formato de contenidos, para envío de links y horarios de clases.	1	Q 250.00	Q 250.00
3	Formato para el envío de e-mailing interno.	1	Q 250.00	Q 250.00
4	Diseños para afiches o materiales impresos (Incluyen 2 cambios)	8	Q 300.00	Q 2,400.00
5	Adaptación de Diseños a distintos formatos. (RRSS, Mailing, ETC)	8	Q 75.00	Q 600.00
6	Diseños para afiches (Protocolos COVID-19) Impresión	8	Q 30.00	Q 240.00
Totales		27		Q3,940.00

Total Q3,940.00

Costos incluyen iva.
Forma de pago: A convenir.
Tiempo de entrega: a convenir.

miltonguillermo
hgvdesign.

Fuente: Recibido el día 9/7/2021



Cotización carpintero, realización buzón

Guatemala 9 julio de 2021

Angie Gaitán
Estudiante EPSL
Presente

Estimada Angie Gaitán, por este medio me es grato saludarla.

A continuación, le presento la cotización solicitada para la creación e instalación de un buzón.

Cantidad	Producto	Monto
1	Buzón en material MDF con cerradura, tamaño 30x40cm	Q 120.00
1	Vinil o grabado con el logo de CALUSAC y el texto: deja tu opinión aquí	Q 40.00
Total		Q 160.00

En el costo va incluida la instalación en el edificio S-13 de la Universidad de San Carlos Zona 12 de la ciudad de Guatemala.

Esta cotización tiene validez por 1 mes a partir de su fecha de creación.

Quedo a la espera de su confirmación, para mi será un gusto poder servirle.
Atentamente,

Kúrios Handyman

Fuente: Recibido el día 9/7/21



Cotización de grabado en el buzón



Fuente: Recibido el día 29/7/21

Factura compra *mounting tape*



Fuente: comprado el día 29/7/21

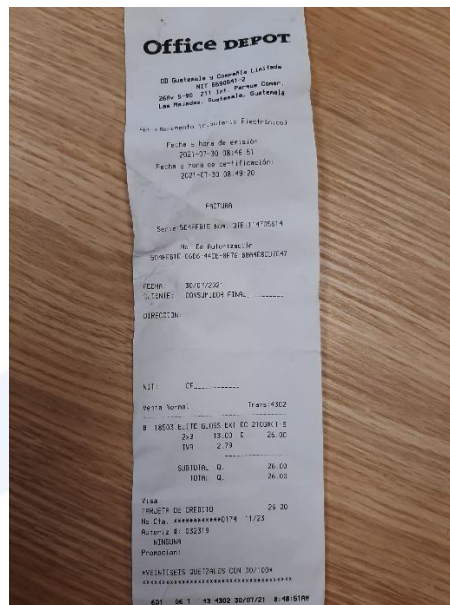


Factura de impresiones afiches



Fuente: comprado el día 29/7/21

Factura de impresiones afiches



Fuente: comprado el día 30/7/21



Cotización por servicios realizados

Guatemala 28 junio de 2021



A continuación, se presenta la cotización por los servicios a realizar en las estrategias del EPSL 2021 en el Centro de Aprendizaje de Lenguas -CALUSAC-.

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Creación de un grupo cerrado de <i>Facebook</i>	Q150.00	Q150.00
1	Formato para el envío correcto de los <i>links</i> y horarios de clases	Q250.00	Q250.00
1	Formato para el envío del <i>e-mail</i> interno mensual	Q250.00	Q250.00
1	Buzón para sugerencias u opiniones con instalación incluida	Q160.00	Q160.00
8	Creación de artes para los afiches	Q200.00	Q1,600.00
8	Afiches con los protocolos COVID-19	Q20.00	Q160.00
1	Diagnóstico comunicacional	Q5,000.00	Q5,000.00
		Total	Q7,570.00

Esta cotización es válida únicamente por 3 meses a partir de su emisión.

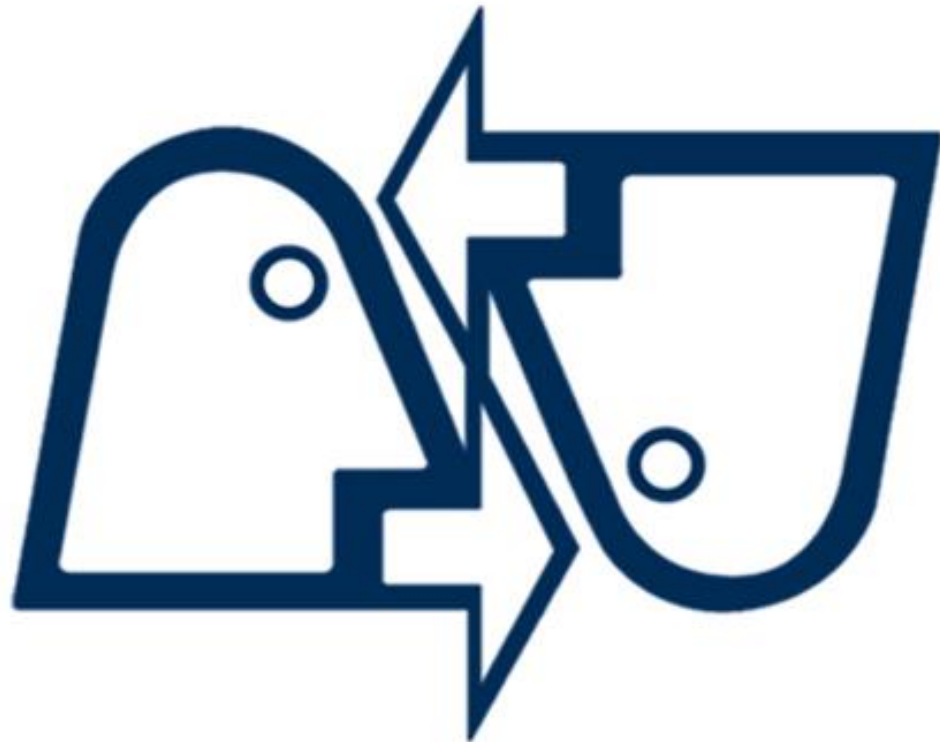
Atentamente,

Angie Gaitán

58343298



Fuente: realizada el día 28/6/21



Comunicación
creando futuro