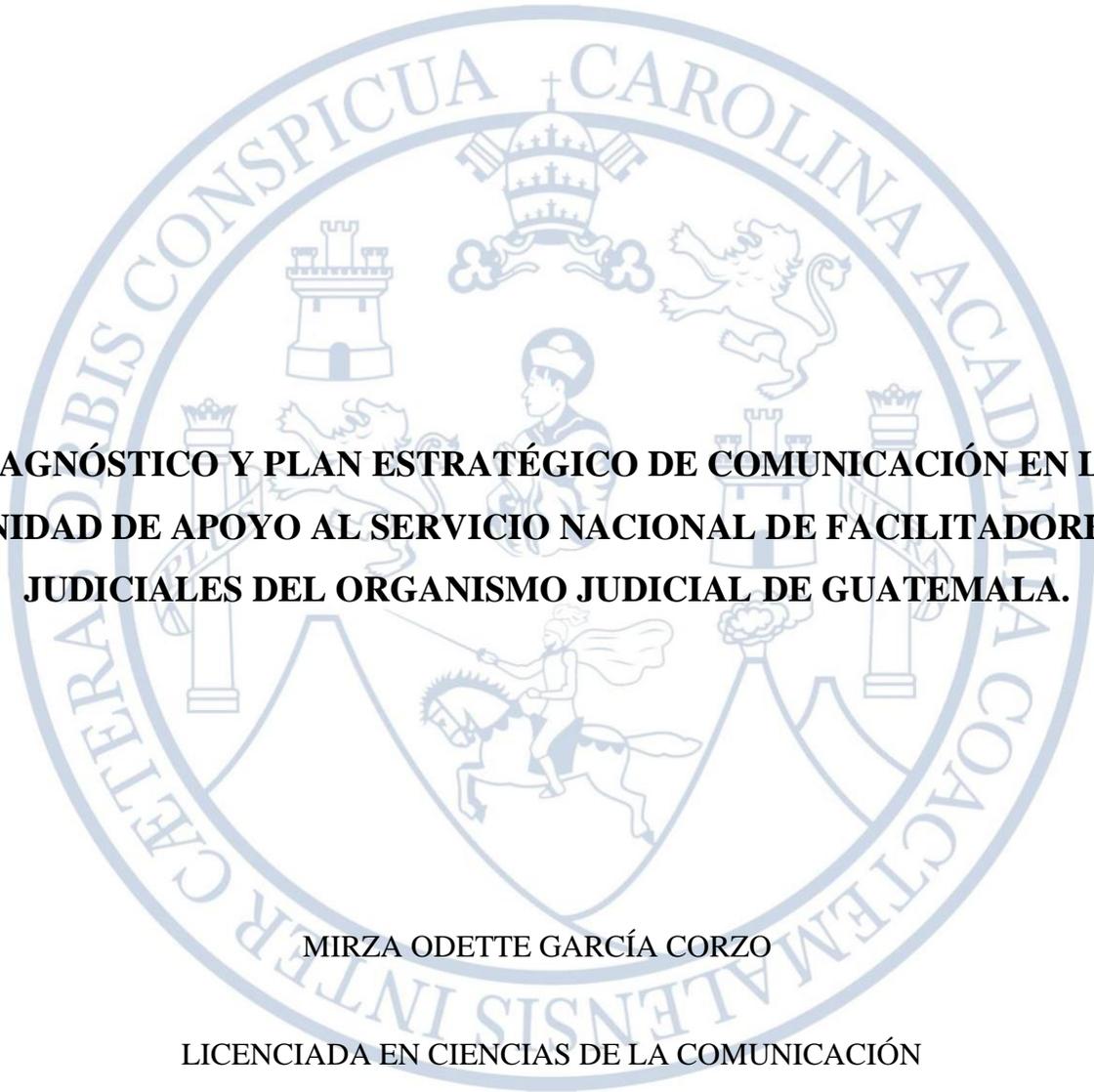


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, a crown above, and various heraldic symbols. The Latin motto "SICUT ERAT IN TERRA" is inscribed around the bottom, and "ACADEMIA CAROLINA CONSPICUA" is at the top.

**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN EN LA
UNIDAD DE APOYO AL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES
JUDICIALES DEL ORGANISMO JUDICIAL DE GUATEMALA.**

MIRZA ODETTE GARCÍA CORZO

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 en la Unidad de Apoyo al
Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Organismo Judicial de
Guatemala.**

*Comunicación
creando futuro*

Presentado por:

Mirza Odette García Corzo

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licenciada Krista María Ramírez

Guatemala, octubre 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de 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

Licda. Krista María Ramírez

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Mirza Odette García Corzo
Carné 200417354
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 en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Organismo Judicial de Guatemala.”** 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:

Licenciada. Krista Ramirez
Supervisora

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Evelyn Morazan
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala, 15 de marzo de 2021

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

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante: **Mirza Odette García Orozco**, con número de carné **200417354**, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos DMASC – Organismo Judicial de Guatemala, asignada al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

De manera virtual y presencial si se requiere, comprendido en: fase diagnóstica (proporcionando la información necesaria requerida), fase de planificación estratégica y fase de ejecución, entre los meses de marzo a septiembre del 2021, sujeto a las disposiciones y políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de nuestra institución. La interesada, estará trabajando y será supervisada por el Lic. Melvin Camilo Marroquín Blanco, para cualquier seguimiento.

Atentamente,


Dra. Mirna Lisset Valenzuela Rivera

Directora DMASC





Guatemala 8 de marzo de 2021
EPSL-C057

Doctora:
Mirna Valenzuela Rivera
Directora dirección de Metodos alternativos
de Solución de Conflictos
Organismo Judicial
Presente.



Distinguida Dra. Valenzuela:

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 **Mirza Odette García Corzo**, carné no. **200417354** 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 ENSEÑAN A TODOS”



Dr. José María Torres Carrera

Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

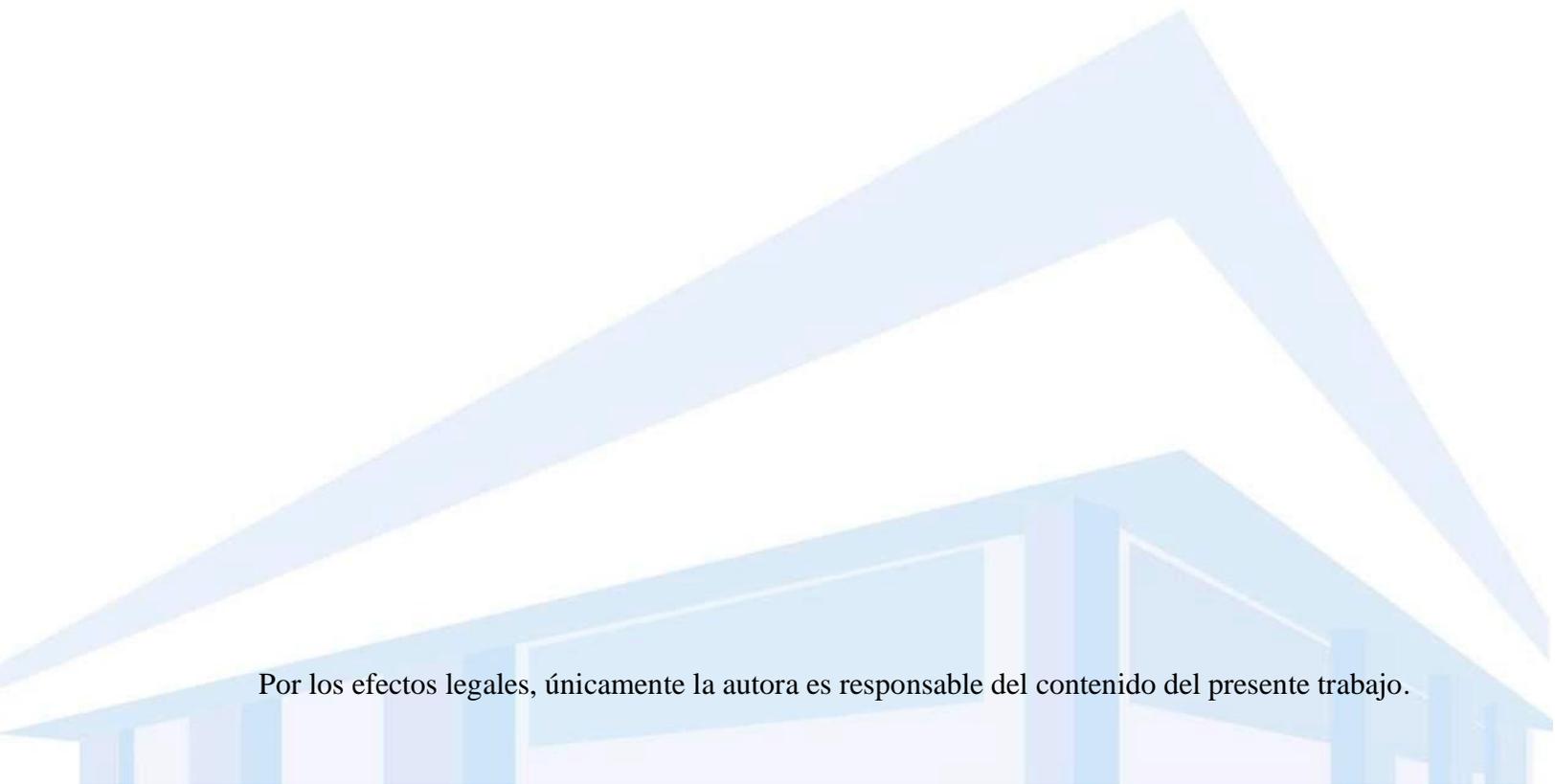
cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

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



The bottom of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent blue geometric shapes. These shapes form a stylized, abstract representation of a building's roofline or a series of connected planes, extending across the width of the page. The colors range from light sky blue to a slightly darker, muted blue.

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



Dedicatoria A:

- Dios Por guiarme hasta este momento, por prestarme la vida, darme salud y fuerzas para culminar una meta más. Por tu amor sin límites.
- Mi madre Este logro es tuyo Olga Isabel Corzo, estoy segura que en el cielo estás celebrando.
- Mi padre Javier García por tu ejemplo como profesional.
- Mi hijo Santiago Josián, porque siempre me retas a ser mejor, me confrontas con tus preguntas, y me inspiras con tus anhelos. Te dejo este ejemplo y espero te motive para lograr tus metas en la vida. Te amo.
- Mi hija Fernanda Isabella, por ser esa luz y dulzura en mi vida, por regañarme inocentemente y motivarme a continuar y culminar. Mi logro es tuyo también y espero sea una guía para tu vida profesional. Te amo.
- Mi hermana Celia Valeska. Esta, va por las dos.
- Mis sobrinos Leyda, Javier, Daniel, Valeska, Darlene y Emilio, porque sus vidas me motivan a seguir de pie, avanzando y mejorando mi vida profesional. Si se puede, si podrán, que nadie les diga lo contrario.
- .



Agradecimientos A:

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por mi formación profesional.

Escuela de Ciencias de la Comunicación

A todos los docentes por compartir sus conocimientos,
gracias por formarme como profesional.

Licenciado César Paiz

Director de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

Por el soporte al Ejercicio Profesional Supervisado.

Dr. José María Torres

Por sus palabras de motivación y guía durante el proceso.

M.A. Evelin Morazán

Por su entusiasmo, motivación y recomendaciones para culminar este proceso.

Melvin Marroquín

Por la oportunidad de realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, EPS en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, por todo el apoyo y paciencia brindada.



Índice

Índice de figuras	i
Índice de tablas	iii
Introducción	iv
Antecedentes	vi
Justificación	viii
Capítulo 1	1
Diagnóstico de comunicación	1
1. Institución	1
1.2. Perfil institucional	1
1.3. Ubicación geográfica	2
1.4. Integración y alianzas estratégicas	3
1.5. Origen e historia	4
1.6. Departamentos o dependencias de la institución	5
1.7. Organigrama de la institución	9
1.8. Misión	10
1.9. Visión	11
1.10. Objetivos institucionales	12
1.11. Público objetivo	12
1.12. Diagnóstico	13
1.13 Objetivo general	14
1.13.1 Objetivos específicos	14
1.14 Tipos de investigación	14
1.15 Enfoque	14



1.16 Técnicas de recolección de datos.....	16
1.16.1 Observación.....	16
1.16.2 Documentación.....	18
1.16.3 Entrevistas.....	18
1.16.4 Grupo focal.....	20
1.16.5 Encuestas.....	23
1.17. Interpretación de resultados.....	24
1.18. FODA.....	39
1.19. Problemas detectados.....	41
1.20 Planteamiento del problema.....	44
1.21 Indicadores de éxito.....	44
1.22 Proyecto a desarrollar.....	45
Capítulo 2.....	46
2. Plan estratégico de comunicación.....	46
2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación.....	46
2.2 Misión.....	48
2.3 Visión.....	48
2.4 Elementos comunicacionales.....	48
2.5 Alcances y límites de la estrategia.....	53
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	54
2.6.1 Objetivo general y específico.....	56
2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos.....	57
2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento.....	59
2.6.4 Los instrumentos.....	62



2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia	67
2.7 Financiamiento	69
2.8 Presupuesto.....	70
2.9 Beneficiarios.....	70
2.10 Recursos humanos	71
2.11 Área geográfica de acción	72
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia	73
2.13 Cronograma del plan de comunicación	76
Capítulo 3	77
Ejecución de la estrategia	77
3. Informe de la ejecución	77
3.1 Buzón de sugerencia <i>on line</i>	77
3.2 Botón de preguntas frecuentes.....	79
3.3 Videos y audios formativos	81
3.4 Tarjetas de presentación	83
3.5 Capacitación	84
3.6 Colaboradores destacados del mes	89
3.7 Test de clima laboral.....	90
3.8 Folleto formativo	92
3.9 Elaboración de invitaciones a conferencias programadas	95
3.10 Actividades y calendarización	97
Conclusiones.....	100
Recomendaciones	102
Bibliografía.....	104



Egrafías	108
Anexos	110
Anexo 1 Modelo de entrevista utilizada	110
Anexo 2 Vaciado de respuestas de entrevistas	112
Anexo 3 Focus group.....	114
Anexo 4 Encuesta	115
Anexo 5 Vaciado de respuestas de encuestas	117
Anexo 6 Bitácora de observación	119
Anexo 7 Bitácora de observación 2	120
Anexo 8 Cálculo de datos estadísticos	121
Anexo 9 Fotografías de grupo focal y entrevista.....	122
Anexo 10 Fotografías de video llamadas	123
Anexo 11Fotografías de llamadas y video llamadas realizadas primera fase	124
Anexo 12 Fotografías de video llamadas realizadas en la segunda fase	125
Anexo13 Cotizaciones	126
Anexo 14 Carta de estatus del buzón de sugerencias	128
Anexo 15 Listado de preguntas frecuentes	129
Anexo 16 Vídeos y audios formativos	133
Anexo 17 Carta de solicitud de autorización de tarjetas de presentación.	138
Anexo 18 Invitación de la capacitación.....	139
Anexo 19 Carta de agradecimiento por la capacitación brindada.	140
Anexo 20 Documento con los criterios para el colaborador destacado del mes.	141
Anexo 21 Fotografías de entrega de test de clima laboral, videos y audios.....	142
Anexo 22 Guion de folleto.	143
Anexo 23 Carta de agradecimiento	148



Índice de figuras

Figura 1 ilustración de la ubicación actual de las oficinas de la DMASC.	3
Figura 2 organigrama Organismo Judicial	9
Figura 3 organigrama de la DMASC.....	10
Figura 4 primera pregunta de la encuesta.	24
Figura 5 segunda pregunta de la encuesta.	25
Figura 6 tercera pregunta de la encuesta.	26
Figura 7 cuarta pregunta de la encuesta.....	27
Figura 8 quinta pregunta de la encuesta.	28
Figura 9 sexta pregunta de la encuesta.	29
Figura 10 séptima pregunta de la encuesta.	30
Figura 11 octava pregunta de la encuesta.	31
Figura 12 novena pregunta de la encuesta.....	32
Figura 13 décima pregunta de la encuesta.....	33
Figura 14 undécima pregunta de la encuesta.....	34
Figura 15 duodécima pregunta de la encuesta.....	35
Figura 16 treceava pregunta de la encuesta.	36
Figura 17 catorceava pregunta de la encuesta.	37
Figura 18 quinceava pregunta de la encuesta.	38
Figura 19 captura de pantalla de correo electrónico	78
Figura 20 captura de pantalla de preguntas frecuentes.....	80
Figura 21 captura de pantalla de primer video formativo	82
Figura 22 captura de pantalla de segundo video formativo.....	82
Figura 23 tarjeta de presentación.....	83



Figura 24 captura de pantalla No.1 de videoconferencia.	84
Figura 25 captura de pantalla No.2 de videoconferencia.	85
Figura 26 captura de pantalla No.3 de videoconferencia.	85
Figura 27 captura de pantalla No.4 de videoconferencia.	86
Figura 28 captura de pantalla No.5 de videoconferencia	86
Figura 29 captura de pantalla No.6 de videoconferencia.	87
Figura 30 captura de pantalla No.7 de videoconferencia.	87
Figura 31 captura de pantalla de <i>chat</i> de la DMASC.....	88
Figura 32 capturas de pantalla de redes sociales de la DMASC.....	89
Figura 33 criterios de evaluación del <i>test</i> de clima laboral	90
Figura 34 <i>test</i> de clima laboral	91
Figura 35 páginas del folleto 1ra parte	92
Figura 36 páginas del folleto 2da parte	93
Figura 37 páginas del folleto 3ra parte	93
Figura 38 páginas del folleto 4ta parte	94
Figura 39 páginas del folleto 5ta parte	94
Figura 40 invitaciones realizadas para las videoconferencias.....	96



Índice de tablas

Tabla 1. indicadores estratégicos	60
Tabla 2. instrumento buzón de sugerencias	63
Tabla 3. instrumento botón de preguntas frecuentes	63
Tabla 4. videos y audios formativos	64
Tabla 5. instrumento tarjetas de presentación	64
Tabla 6. instrumento capacitación	65
Tabla 7. instrumento colaboradores destacados del mes	65
Tabla 8. instrumento <i>test</i> de clima laboral	66
Tabla 9. instrumento folleto formativo	66
Tabla 10. instrumento invitaciones	67
Tabla 11. tabla de presupuesto	70
Tabla 12. tabla de beneficiarios	70
Tabla 13. tabla de recursos humanos	71
Tabla 14. tabla comparativa de la estrategia	73
Tabla 15. cronograma del plan de comunicación	76



Introducción

La comunicación es un elemento fundamental de la vida, es una ciencia que logra conectar a dos o más personas para que se entiendan y logren transmitir emociones, pensamientos y actitudes; en un grupo de trabajo dentro de una institución o empresa, la comunicación es vital para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, la distancia no debiera entorpecer el traslado de información, sin embargo a pesar de los diferentes medios para comunicarse, no existe mejor manera que la directa y personal.

El siguiente diagnóstico de comunicación fue perfilado con información del Organismo Judicial, específicamente en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, quienes conforman un equipo de trabajo relativamente pequeño dentro de la organización de dicha institución, no obstante, la labor se expande a todos los ciudadanos guatemaltecos que se encuentren ubicados en los lugares más lejanos del interior de la República de Guatemala.

Se describe de manera resumida el organigrama, los diferentes departamentos y funciones, adicional a esto se incluyen datos concernientes al Organismo Judicial desde un punto general hasta llegar a lo particular, según lo que se observó. Del mismo modo se describe las técnicas y herramientas que se utilizó para la recolección y vaciado de datos, con lo cual se hace referencia de carácter gráfico y textual de los resultados que se obtuvo.

Agregado al diagnóstico se encuentra descrito los problemas que se localizó y las posibles soluciones que pudieran generar un cambio positivo en los resultados de las labores diarias y en el equipo de trabajo, que de manera directa e indirecta forman parte del Servicio. En las siguientes hojas de análisis se plasma la importancia de mantener el clima organizacional saludable guiado por un profesional en comunicación.

Agregado al diagnóstico se encuentra descrito los problemas que se localizó y las posibles soluciones que pudieran generar un cambio positivo en los resultados de las labores diarias y en el equipo de trabajo, que de manera directa e indirecta forman parte del Servicio.

En las siguientes hojas de análisis se plasma la importancia de mantener el clima organizacional saludable guiado por un profesional en comunicación.



En el caso de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, se puede asociar a una organización, debido al trabajo en conjunto que realizan con los diferentes actores que son partícipes de los procesos y actividades que realizan en función al Servicio; la comunicación, la relación laboral y sus fines en común, hacen que el proceso sea adecuado certero y eficaz.

Sin embargo, en todo proceso comunicacional interno existe el lenguaje verbal y no verbal, las diferencias en caracteres, las interacciones de lo personal y lo laboral, objetivos variados, relaciones humanas y de convivencia, la mezcla entre sentimientos, ideas y prejuicios; contribuye al clima laboral y por consecuencia a la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos, de ahí la importancia de una comunicación efectiva entre los colaboradores.

Es posible que muchas organizaciones vean como una estrategia más productiva invertir en lo externo, es decir en la comunicación que se genera para publicidad, ya sea en redes sociales, volantes, vallas publicitarias, anuncios comerciales o *souvenirs*; a pesar de esto, se debe considerar que toda estrategia dirigida hacia lo externo no dará el óptimo resultado si lo interno no está en la misma línea, enfocada en la satisfacción del cliente final.

La comunicación interna, debe cumplir con un correcto régimen de información para todos los niveles, debe mantener un clima laboral apropiado y la motivación es parte fundamental del desarrollo; a pesar de esto es necesario contar con las herramientas necesarias para medir el ambiente laboral y disminuir el riesgo de la ejecución de proyectos. Las siguientes propuestas, van vinculadas a dar una formación, a motivarlos para que participen, también crear espacios abiertos de expresión, y mejorar la presentación del servicio, utilizando las virtudes de cada colaborador.



Antecedentes

Dentro de los antecedentes relacionados al tema de Facilitadores Judiciales, se cuenta con al menos 4 tesis universitarias para el grado de licenciatura. Es oportuno definir que los facilitadores Judiciales son personas líderes de sus respectivas comunidades, son electos por asamblea popular para servir de enlace entre los órganos de justicia y las comunidades, a través de los jueces de paz, cuentan con una ley que los respalda (decreto 12-2016, Ley del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales), en donde se regulan todas las actividades que ellos realizan, son personas voluntarias que prestan su tiempo para resolver conflictos locales que no representen delito, y que a través del diálogo utilizan la mediación como métodos alternos de solución de conflictos.

Las personas que desempeñan el servicio de Facilitador Judicial contribuyen a promover la cultura de paz y a fomentar la armonía entre vecinos; de esa cuenta, los Facilitadores Judiciales colaboran al sistema de justicia, reduciendo la cantidad de casos que ingresan a los juzgados de paz o a los órganos de justicia; colaborando en el proceso de desjudicialización, de esta manera contribuyen a reducir la mora judicial.

Dentro de los antecedentes encontrados, se pueden mencionar los siguientes:

- a) El Facilitador Judicial como una alternativa de participación ciudadana para el acceso a la Justicia y la solución de conflictos, escrita por Gabriela Alejandra Mazariegos Ochoa. Tesis de grado Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, julio 2014.

El objetivo de la tesis fue comprobar si el Facilitador Judicial cumple la función como una alternativa de participación ciudadana que ayude al acceso a la justicia y a la solución de conflictos, verificando las acciones que realizan y los beneficios implementados del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.



- b) Importancia de la implementación de los Facilitadores Judiciales, para la resolución de conflictos o controversias menores, en las comunidades del área rural del municipio de Comapa, departamento de Jutiapa, escrita por Luis Alberto Tobar Rivera.

Tesis de grado Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Mariano Gálvez, 2015.

Esta tesis se realizó con el objetivo de conocer las atribuciones de los Facilitadores Judiciales, delimitándolo al municipio de Comapa, Jutiapa.

- c) Participación del Facilitador Judicial y su aporte como un medio preventivo de la violencia para el fortalecimiento del sector justicia, escrita por Jorge Alberto Berganza Ordoñez. Tesis de grado Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala, noviembre 2016.

El análisis de esta tesis permite conocer la relación que existe entre los Facilitadores Judiciales y la población en general, específicamente a quienes no tienen acceso a la justicia o bien, lo tienen de forma limitada; también la participación y el aporte que realizan las personas facilitadoras para prevenir la violencia y fortalecer el sector justicia.

- d) Análisis jurídico doctrinario de la figura del facilitador Judicial, como una alternativa para el acceso a la justicia y solución de conflictos, escrita por Olga Luisa Romero Barillas. Tesis de grado Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala, febrero 2018.

Su enfoque se basó en un estudio jurídico sobre la figura de los Facilitadores Judiciales, en el sistema de justicia de Guatemala y el sujeto de estudio analizado fue la población guatemalteca, para medir los beneficios de los habitantes en la aplicación de la justicia rápida y eficiente.



Justificación

El siguiente diagnóstico comunicacional se basa en el análisis de varios actores representativos del Organismo Judicial, específicamente en la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en donde tienen a su cargo la Unidad Nacional de Facilitadores Judiciales, es en esta área donde se centralizan las técnicas de observación para realizar el respectivo diagnóstico y contribuir con propuestas para la mejora de la comunicación.

El servicio que prestan los Facilitadores Judiciales, a través de los diferentes jueces de paz en toda la República y los técnicos de la unidad que apoyan a los jueces de paz en el desarrollo del mismo, brindan soluciones a los conflictos que se dan en las diferentes comunidades, donde se implementa dicho Servicio; la razón fundamental de las actividades que ellos realizan, es lograr una regulación de conducta y dar a conocer los límites y requisitos para ser atendidos y por consiguiente disminuir la conflictividad social promoviendo la cultura de paz, utilizando el diálogo como su principal herramienta.

Una de las razones por las cuales se realiza este proyecto es por la importancia y los beneficios que ofrecen a la ciudadanía sin costo alguno, pero a pesar de los fines no lucrativos y favorables, es desconocido y en algunos casos es rechazado por la población debido al poco conocimiento y las ventajas que representan los facilitadores. Es necesario resaltar que sin una base de comunicación efectiva que inicie desde lo interno u organizacional, será difícil relacionar con éxito a todos los actores requeridos y con esto lograr una divulgación efectiva para el aprovechamiento máximo del servicio.



Éste diagnóstico busca ser un aporte académico para la Universidad de San Carlos de Guatemala, para los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y profesionales de la comunicación, que estén interesados en seguir desarrollando el tema, recurriendo al siguiente diagnóstico como referencia o herramienta bibliográfica, ya que la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, representa un soporte para los jueces que son quienes desarrollan el Servicio en las comunidades y desconocen de temas de comunicación.

En general se puede concluir justificando que los Facilitadores judiciales son una herramienta que puede ser aprovechada en su máxima capacidad ya que representa grandes ventajas para los usuarios como para el sistema de justicia; por lo tanto la manera de comunicar de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales es fundamental, los impactos de lograr una comunicación efectiva de dicha Unidad, se reflejan en todo el proceso y por consiguiente demuestra la importancia para la ciudadanía esencialmente en el buen funcionamiento y cumplimiento del mismo.



Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1. Institución

Organismo Judicial de Guatemala, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

1.2. Perfil institucional

Conforme lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala, el Organismo Judicial es el encargado de impartir justicia, con independencia y potestad de juzgar. La Ley del Organismo Judicial cita que “en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, imparte justicia en concordancia con el texto constitucional.”

El marco legal del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia se encuentra definido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 203 al 222; en la Ley del Organismo Judicial, Decreto No. 2-89 y sus reformas, y en otras leyes ordinarias del Estado.

El Organismo Judicial posee diferentes dependencias y unidades que coadyuvan en el desarrollo de su quehacer institucional. El servicio de mediación de este poder de Estado se encuentra a cargo de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos –DMASC-.

Tiene a su cargo el diseño, planificación, promoción, gestión, coordinación, implementación, ejecución, atención, monitoreo y evaluación de mecanismos que promuevan la solución alternativa de conflictos a través de los Centros de Mediación a nivel nacional; así como, la atención de los requerimientos que en materia del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales le formule la Presidencia del Organismo Judicial. Fue creada mediante Acuerdo 45/2013 de la Presidencia del Organismo Judicial y modificado por el Acuerdo 47/2013.



Es la unidad administrativa responsable de coordinar los Centros de Mediación del Organismo Judicial, así como el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, subordinada en línea directa a la Presidencia del Organismo Judicial. Actualmente por motivo de la pandemia se trabaja de manera híbrida.

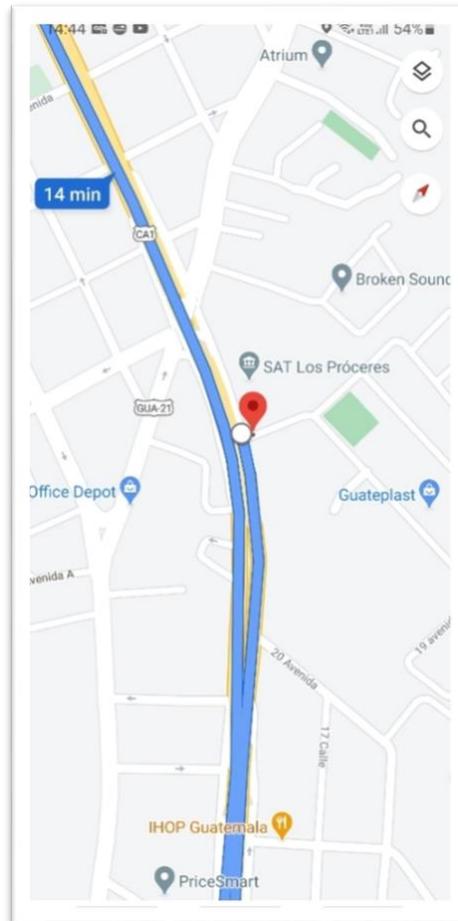
1.3. Ubicación geográfica

Boulevard los Próceres 18-29 zona 10, Centro de Justicia Laboral, 2do. Nivel. Su impacto, desde las oficinas centrales en la zona 10, se coordina con los jueces de paz de los 22 departamentos en 215 municipios donde se encuentra activo el Servicio y dicho programa es replicado por la Organización de Estados Americanos OEA y los Poderes Judiciales de El Salvador, Costa Rica, Honduras, Panamá, República Dominicana, Paraguay y Argentina.

- a) Área Geográfica: (cuenta con cobertura a nivel nacional).
- b) Área Etnográfica: (tienen presencia en las 22 etnias mayas, ladina y garífuna)
- c) Área Social: (El proyecto se enfoca en las áreas rurales más alejadas de todos los municipios, con la intención de acercar la justicia a las comunidades)
- d) Temporalidad: (El proyecto inicia en el año 2012 y se encuentra activo hasta la fecha)
- e) Área Cultural: (El proyecto promueve una cultura de paz a través del diálogo)



Figura 1. Ilustración de la ubicación actual de las oficinas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.



Fuente: *Google Maps.*

1.4. Integración y alianzas estratégicas

El proyecto inició bajo el nombre de Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de Estados Americanos OEA, pero en el año 2017 OEA deja el proyecto en manos de Guatemala y actualmente es trabajado como Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Organismo Judicial de Guatemala y trabaja con fondos propios; sin embargo, OEA se mantiene como aliado estratégico.



También se integra con todas las Instituciones del sector justicia como el Ministerio Público, Defensa Pública, Policía Nacional Civil, entre otras, con quienes interactúa en la función de prevención de la violencia a través de los métodos alternos de solución de conflictos.

Otras Instituciones del Organismo Judicial que apoyan al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales son:

La Escuela de Estudios Judiciales del Organismo Judicial, Dirección de Familia del Organismo Judicial, Unidad de la Niñez y Adolescencia del Organismo Judicial, Secretaría de la Mujer y Análisis de Género del Organismo Judicial y La Secretaría de Asuntos Indígenas del Organismo Judicial.

1.5. Origen e historia

Con información obtenida en la página oficial del Organismo Judicial, los primeros antecedentes del Organismo Judicial se remontan a la época de la colonia y con la independencia del 15 de septiembre de 1821 empieza a tomar forma la impartición de justicia en el territorio guatemalteco bajo leyes propias, la primera ley orgánica data del 17 de junio de 1825 llamada la Primera Ley Orgánica de la Corte Superior de Justicia, Tribunal de Segunda Instancia y Jueces Letrados.

A lo largo de los años surgen diferentes transformaciones en cuanto a la legislación, siendo los más importantes con la revolución de 1944 y en la Constitución de la República de Guatemala de 1985 donde en los artículos del 203 al 222 se regula concerniente al Organismo Judicial.

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos nacen a raíz de los Acuerdos de Paz. La Dirección de Métodos Alternativos de solución de Conflictos fue creada mediante acuerdo 45/2013 de la Presidencia del Organismo Judicial y modificada por el 47/2013. En donde se crea la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.



1.6. Departamentos o dependencias de la institución

El Organismo Judicial se compone de las siguientes dependencias: Consejo Consultor del Sistema de Integridad Institucional y La Secretaría General de la Presidencia, que son órganos asesores de la Presidencia en el mismo nivel jerárquico. De Presidencia dependen:

- a. Asesoría Jurídica: asesora a la Corte Suprema de Justicia, la Presidencia del Organismo Judicial y a sus dependencias administrativas en la resolución de asuntos de orden legal, ajenos a la función puramente jurisdiccional.
- b. Auditoría Interna: está diseñada para evaluar, de forma independiente, el control interno del Organismo Judicial como base para prestar un servicio constructivo y de protección a la administración.
- c. Archivo General de Protocolos: le corresponde entre otras funciones la de recibir, guardar y custodiar los tomos de Protocolo que en él se depositen por entrega voluntaria, fallecimiento, inhabilitación o ausencia de los notarios
- d. Dirección de Seguridad Institucional: tiene como misión dirigir, orientar, coordinar y evaluar los procesos y procedimientos conducentes a proteger al Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia, de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, jueces de paz y de todas las áreas administrativas del OJ.
- e. Secretaría de Planificación y Desarrollo Institucional: facilita la planeación estratégica y operativa del Organismo Judicial participando de manera integral en la elaboración de herramientas que brinden una gestión eficaz y asesorando al Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia en materia de planificación y desarrollo institucional del OJ.



- f. Secretaría de la Mujer y Análisis de Género: definir, implementar y Monitorear la Política Institucional del Organismo Judicial sobre igualdad de Género y Promoción de los Derechos Humanos de las Mujeres.
- g. Secretaría de Fortalecimiento Judicial y Cooperación: maximizar los beneficios obtenidos de las relaciones interinstitucionales y del apoyo de la cooperación internacional en la implementación de proyectos específicos que coadyuven a facilitar a la población en general el acceso a la justicia.
- h. Secretaría de Comunicación Social y Protocolo: formular, diseñar y ejecutar programas y campañas de comunicación social con proyección interna y externa para implementar la Política de Comunicación aprobada, en las actividades del Organismo Judicial. Elaborar y monitorear la planificación anual de la dependencia para ejecutar los programas diseñados.
- i. Secretaria de Pueblos Indígenas: promover y asesorar en la implementación de políticas de los derechos de los pueblos Indígenas en los planes y proyectos del Organismo Judicial; Apoyar a la Presidencia en los procedimientos de contratación de intérpretes para asistir en los procesos judiciales.
- j. Secretaría de Protección para la Niñez y Adolescencia y Justicia Penal Juvenil: se encarga de ejecutar la política de estandarización de la gestión por audiencias para los juzgados y tribunales con competencia en materia de la niñez y adolescencia y de adolescentes en Conflicto.
- k. Dirección de Servicios de Gestión Tribunalicia: vela por el control y orden de las diferentes unidades que conforman los Centros de Servicios Auxiliares de la Administración de Justicia, Almacén Judicial y sus delegaciones, Archivo General de Tribunales y la Delegación de Servicios de Gestión Tribunalicia.
- l. Dirección de Gestión Laboral: se encarga de coordinar y asesorar técnicamente la implementación del Modelo de Gestión Laboral, en los Juzgados de Trabajo y Previsión Social de la República de Guatemala.



- m. Dirección de Familia: implementa, monitorea, analiza y mejora el modelo de gestión de los órganos que integran el centro de Justicia de Familia de Guatemala.
- n. Unidad de Control Seguimiento y Evaluación de los Órganos Especializados en Delitos de Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer: apoyar las decisiones jurisdiccionales que sean necesarias, así como evaluar la calidad de las sentencias enfocado en género, la pertenencia étnico-cultural y derechos humanos. Gestionar, monitorear y evaluar los proyectos que financie la cooperación internacional.
- o. Unidad de Antecedentes Penales: llevar un registro detallado y exacto de las personas que por cualquier delito fueron condenadas en los diferentes Juzgados y Tribunales del país, contando con la información de las personas, sus delitos, sentencias, fechas relevantes y estatus de cada una.
- p. Unidad de Información Pública: da trámite a todas las solicitudes de acceso a la información pública que se presenten en el Organismo Judicial actuando como enlace entre los usuarios externos y órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas.
- q. Unidad Especial de Ejecución del Contrato de Préstamo para la Ejecución del Programa Inversión y Modernización para el Sector Justicia: administrar, gestionar, ejecutar y controlar las operaciones derivadas del contrato de préstamos.
- r. Dirección de Métodos Alternativos de solución de Conflictos: planificar, promover, coordinar, implementar, monitorear y evaluar mecanismos para la resolución alternativa de conflictos, de acuerdo con los lineamientos del Plan de Modernización del Organismo Judicial.

Y la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos depende en línea directa de Presidencia del Organismo Judicial, y se compone de:



- a) La Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC): tiene la función general de planificar, promover, coordinar, implementar, monitorear y evaluar mecanismos para la resolución alternativa de conflictos, así como de evaluar el funcionamiento y resultado de los Centros de Mediación.

- b) Unidad de Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ): la DMASC, a través de su Unidad de Apoyo, atiende las instrucciones de la Presidencia del Organismo Judicial y de la Comisión Coordinadora, con el apoyo de la Escuela de Estudios Judiciales y otras dependencias administrativas, y desarrolla las tareas necesarias para la implementación del SNFJ en toda Guatemala, aporta a las comunidades y judicaturas donde se encuentra implementado, ya que además de prevenir y resolver conflictos disminuye cargas de trabajo, acercando a las comunidades al Juez, y con ello, al Organismo Judicial.

El SNFJ se basa en la colaboración de Facilitadores Judiciales estrictamente voluntarios y designados por los miembros de su comunidad, quienes desempeñan sus funciones en forma gratuita. Los Jueces de Paz son los encargados de convocar, dirigir, promover, divulgar, capacitar, dar seguimiento, evaluar los servicios y juramentar a los Facilitadores Judiciales.



Figura 3. Organigrama de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.



Fuente: Elaboración UANSEFJ

1.8. Misión

- a) Organismo Judicial: “Administrar e impartir justicia, garantizando el acceso, atención y debido proceso a la población, en procura de la paz y armonía social.”
<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>
“recuperado” (27 de marzo 2021).

- b) Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: “Facilitar a los usuarios el acceso de justicia, a través de los métodos alternativos de solución de conflictos y Facilitadores Judiciales de forma voluntaria, informal, gratuita y alterna al proceso judicial, para resolver sus controversias de cualquier naturaleza que afecten o limiten la paz social.”
<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>
“recuperado” (27 de marzo 2021).



- c) Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales: “Promover un servicio a la ciudadanía, que propicie una cultura cívico –Jurídica, que permitan desarrollar mecanismo que permitan fácil y oportuno acceso de todas las personas a la Justicia, en particular a aquellas de menores ingresos, implementando medidas que concedan mayor transparencia, eficiencia y eficacia a la labor jurisdiccional, promoviendo, desarrollando e integrando el uso de métodos alternativos de solución de conflictos en el servicio de justicia para su fortalecimiento y el de los órganos jurisdiccionales.”

<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>
“recuperado” (27 de marzo 2021).

1.9. Visión

- a) Organismo Judicial: “Ser un organismo de Estado con credibilidad y aprobación social, con personal especializado e íntegro, en condiciones óptimas de funcionamiento, velando por la tramitación oportuna y por la dignidad e igualdad de todas las personas usuarias.”

<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>
“recuperado” (27 de marzo 2021).

- b) Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: “Fortalecer los medios alternativos de solución de conflictos, a través de los Centros de Mediación y Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales por la vía voluntaria, informal, gratuita y alterna al proceso judicial, para promover la cultura de paz.”

<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>
“recuperado” (27 de marzo 2021).

- c) Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales: “La Unidad de Apoyo al SNFJ, es responsable del diseño, gestión, coordinación, ejecución, y atención de los



requerimientos en materia del SNFJ, actuará como enlace entre las diferentes dependencias del OJ, para que estas incorporen el Servicio en las tareas de cada una.

Además, motivar, impulsar y apoyar a los Jueces de Paz en el desarrollo del servicio.”

<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>

“recuperado” (27 de marzo 2021).

1.10. Objetivos institucionales

El objetivo del Organismo Judicial, tomado del Compendio Organizacional del año 2020 dice que: El objetivo de la Institución es “Impartir justicia conforme la Constitución Política de la República de Guatemala y los valores y normas del ordenamiento jurídico del país, en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo.”

Según el acuerdo de creación 45-013, en el artículo 2 dice “tiene como función diseñar, planificar, promover, gestionar, coordinar, implementar, ejecutar, atender, monitorear y evaluar mecanismos para la resolución alternativa de conflictos; así como, atender los requerimientos que en materia del servicio nacional de facilitadores judiciales le formule la Presidencia del Organismo Judicial.”

Los objetivos de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de acuerdo a la ley decreto 12-2016 en el artículo 1 dice “Objeto: El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, tiene como función principal servir de enlace entre la ciudadanía y el Organismo Judicial, a través de los jueces de paz, independientemente de la rama del derecho de que se trate, con la finalidad de garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo los mecanismos de prevención y resolución alterna de conflictos.”

1.11. Público objetivo

El Organismo Judicial tiene como público objetivo atender a toda la población guatemalteca, sin distinción alguna, y la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, a través de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, tiene como público objetivo



atender a las personas en las comunidades más alejadas y en condición de vulnerabilidad de todo el país.

1.12. Diagnóstico

“Un diagnóstico es un esfuerzo, sistemático coordinado, que se desarrolla a partir de una determinada organización popular y con la mayor participación de la población en la decisión de los temas básicos a investigar, en la manera de investigar y en los usos de los resultados de la investigación.” “Y lo importante es también el relacionarnos, el compartir esfuerzos, el enriquecernos mutuamente con el saber y las experiencias que atesora una comunidad.” (Prieto, 1985, pág. 62).

Por lo tanto, se puede escribir que es un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento determinado para descubrir problemas y encontrar oportunidades; en este proceso se incluyen conceptos como la comunicación interna y externa y las producciones. Es en sí mismo una intervención y se centra en un todo en busca de un cambio.

El diagnóstico necesita de la observación para poder recolectar datos de toda índole, se puede hacer por medio de encuestas o entrevistas; posteriormente se realiza el análisis de la información, interpretando y organizando todo lo recopilado y posteriormente como punto final, presentar conclusiones con posibles soluciones.

De acuerdo a lo observado, y utilizando la técnica de la entrevista al personal de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, se determina que el Servicio que prestan a la población es necesario para mejorar la convivencia entre vecinos y evitar problemas civiles que agotan el tiempo de un juez o juzgado de manera innecesaria y que limitan de manera temporal la solución a otros problemas mayores que si necesitan la atención de un juez con urgencia, esto es conocido como mora judicial.

Por ello se debe implementar una metodología que logre ubicar a los actores locales en las comunidades, con la finalidad de informar las ventajas del Servicio a los grupos organizados localmente y de esa manera apoyar al juez en el proceso de divulgación y credibilidad del proyecto de Facilitadores Judiciales.



1.13 Objetivo general

- a) Evaluar el proceso de comunicación en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

1.13.1 Objetivos específicos

Investigar la situación actual en el tema de comunicación con actores principales.

Identificar las posibles causas que obstruyan la comunicación en el acercamiento a los actores locales.

Analizar el clima laboral dentro de la Unidad con relación a los Jueces de Paz y Facilitadores Judiciales.

1.14 Tipos de investigación

“Hay dos tipos de investigación: 1. La Experimental: cuando se controla la variable independiente. 2. La no experimental: cuando no hay control de la variable independiente. Por su alcance, la investigación puede ser: 1. Exploratoria. 2. Descriptiva. 3. Evaluativa. 4. Explicativa. 5. Experimental. 6. Correlacional.”
(Hernández Sampieri, 2007).

En este caso se utiliza la investigación Descriptiva debido a que únicamente se definen las características del fenómeno, sin centrarse en el por qué se produce dicho fenómeno.

1.15 Enfoque

Puede dividirse en tres aspectos diferentes que son los siguientes. Por su enfoque cualitativa, cuantitativa y mixta. De acuerdo con el conocimiento sobre el objeto de estudios puede ser explicativa, descriptiva y exploratoria y, según al período de aplicación transversal, longitudinal.

El enfoque cualitativo, según Sampieri (2007) afirma que:

Por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis (Grinnell, 1997). Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en reconstruir la realidad



tal como lo observan los actores de un sistema social previamente definido. (Hernández Sampieri, 2007, pág. 10).

Es decir que se puede utilizar para recolectar toda la información necesaria, con la finalidad de arreglar de una mejor manera los cuestionamientos y obtener respuestas o información no medibles; la cualidad de lo que propone Sampieri es que puede modificarse todas las veces que sean necesarias, creando un evento según lo observado, en este caso dentro de la organización.

El enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición métrica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento” (Hernández Sampieri, 2007, pág. 10).

En este caso, es completamente diferente al anterior, ya que se basa en una medición contable, es decir que se utilizan las respuestas obtenidas para lograr conseguir por medio de estadísticas o gráficas las respuestas exactas y correctas, con el objetivo de generar más confianza en dicho enfoque e investigación. El enfoque cuantitativo expone y señala de manera numérica los datos recolectados.

El enfoque mixto.

Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. En las investigaciones de métodos mixtos, la recolección y análisis de información se realizan mediante datos cuantitativos y cualitativos para llegar a meta inferencias más allá de las estadísticas y más allá de las categorías cuantitativas. Este enfoque requiere trabajo en equipo, triangulación de datos, teorías, disciplinas, diseños, métodos y, sobre todo, debe estar presente la triangulación epistemológica. Sampieri argumentó que la investigación mixta no es perfecta, pero sí la mejor forma que la humanidad encontró para investigar fenómenos complejos. Agregó que el investigador debe tener libertad de enfoque a la hora de realizar su investigación. (Digital, 2011).

En la investigación realizada en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, se utilizó la investigación con enfoque mixto, ya que por medio de la observación de los diferentes procesos que se llevaron a cabo, entrevistas, encuestas y *focus group* por medio de la aplicación *Zoom* con el personal a cargo del Servicio, se logró acceder a los datos utilizados para el análisis.



1.16 Técnicas de recolección de datos

1.16.1 Observación

Consiste en visualizar en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación en función de los objetivos de la investigación, puede ser participante (donde el investigador forma parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio) o no participante (simple) donde el investigador no se involucra en el medio o realidad en que se realiza el estudio. También puede clasificarse en estructurada, donde se utiliza una guía que especifica qué elementos serán observados y libre o no estructurada, la cual no tiene una guía previa a su realización (Arias, 2012).

“Los instrumentos que se utilizan para la observación libre son el diario de campo y el cuaderno de notas, también se pueden utilizar cámaras fotográficas o de video. Para la observación estructurada se utilizan instrumentos prediseñados” (Arias, 2012).

1.16.1.1 Tipos de observación

- a) Directa, cuando se tiene un acercamiento personal o contacto directo con el fenómeno investigado.
- b) Indirecta, cuando no se puede estar en contacto directo y se utiliza cualquier otro medio para observar.

1.16.1.2 Observado en la institución

En este caso se utilizó los dos tipos de observación, ya que se pudo tener contacto directo con algunas de las personas encargadas de la Unidad y también en otras ocasiones se realizaron reuniones vía *Zoom*, video llamadas por *WhatsApp* o bien, llamadas en conferencia, esta combinación ayudó a obtener la información necesaria de los diferentes colaboradores, la cual es necesaria para realizar el diagnóstico porque las actividades que realizan son diferentes y de alguna manera interdependientes.



Es necesario mencionar que debido a la modalidad híbrida fue complicado poder acercarse a cada uno de los actores que forman parte del servicio, debido a esta situación se consideró tomar en cuenta una muestra por región de la totalidad de jueces, es decir, un juez del departamento de Petén, Quetzaltenango, Jalapa, Zacapa, Chimaltenango y Retalhuleu. Los seis técnicos están ubicados en cada una de estas regiones y tanto el coordinador como el asesor permanecen en la ciudad de Guatemala.

En general el Organismo Judicial, posee todas las herramientas necesarias para poder brindar una excelente información de cada uno de los departamentos y funciones, así también de facilitarle al usuario la búsqueda de respuestas directas y claras. Dentro de las instalaciones existe un ordenamiento en cuanto a los diferentes departamentos y divisiones de trabajo, el distanciamiento social es respetado y las medidas de higiene y seguridad son llevadas a cabalidad por los colaboradores.

Los espacios que tiene el personal para realizar sus atribuciones se mantienen ordenados y limpios, el mobiliario y equipo es el necesario para el cumplimiento de sus labores, cuentan con un pizarrón colgado en la pared donde detallan algunas actividades o pendientes. En las pantallas de las computadoras se muestra la imagen cada mes de las diferentes funciones o departamentos del Organismo Judicial, como descansador de pantalla.

Las instalaciones cuentan con 6 sótanos de parqueo gratuito con espacios específicos para cada uno de los colaboradores, al momento de ingresar al edificio, a la par de los elevadores se encuentra el control de marcaje digital, el cual lleva la secuencia de la entrada y salida de cada uno.

También como parte de sus servicios tienen una mesa designada para dar información de la ubicación de cada oficina; adicional a esto, dentro del edificio se encuentra otra área llamada centro de justicia laboral, el cual tiene a su cargo los juzgados laborales en donde se atienden las demandas por despidos.



1.16.2 Documentación

Se utilizó la página oficial del Organismo Judicial, <http://www.oj.gob.gt>, en donde describe la historia, antecedentes, departamentos, sus objetivos, misión, visión, etc. También se verificó la Ley del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, en la que describe funciones y la causa por la cual se crea la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. Adicional a ello se escuchó parte de los guiones radiales que implementaron en ocasiones anteriores, con la finalidad de dar a conocer algunos ejemplos de conflictos que pueden ser solucionados por medio de los Facilitadores Judiciales.

Otros de los documentos utilizados para la realización del diagnóstico fueron:

- a. Reglamento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.
- b. Protocolo de prevención COVID-19 para el personal y usuarios del Organismo Judicial en el marco de la pandemia COVID-19.
- c. Manual de procedimientos de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- d. Normas del comportamiento ético del Organismo Judicial.
- e. Ley del Organismo Judicial de Guatemala.
- f. Ley de acceso a la información pública.

1.16.3 Entrevistas

Es un diálogo entre un entrevistador y uno o más entrevistados. En esta técnica se utiliza como instrumento el cuestionario, que puede ser: a) estructurado, donde el investigador realiza una serie de preguntas a las cuales se sujeta exclusivamente;



b) semiestructurado, donde se redactan una serie de preguntas iniciales pero el entrevistador tiene la libertad de agregar más preguntas de acuerdo a los aspectos en los que considera debe profundizar, y c) no estructurado o abierto, donde se tiene una guía con las preguntas que se desean realizar, pero el entrevistador tiene toda la libertad de cambiar la estructura, orden y contenido de la misma durante la entrevista (Grinell, 1997, citado por (Hernández, 2010)).

Se realizó entrevistas al asesor, coordinador y técnicos de la UASNFJ, para la recolección de información, la primera fue de manera personal utilizando todas las precauciones de higiene necesarias y las otras por vía telefónica, debido a que la modalidad de trabajo por motivo de la pandemia es híbrida. Lo que expresaron es concluido en los siguientes párrafos.

Las funciones del personal de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales son variadas; se puede mencionar la coordinación de reuniones, capacitaciones, elaboración de informes y asesoramiento en actividades del Servicio. Todos coinciden que, para lograr la expansión de dicho Servicio en Guatemala, se debe llegar a los lugares más lejanos de los municipios, comunidades y aldeas.

Para cumplir con la meta antes mencionada, es necesaria la participación de los jueces de paz de los diferentes departamentos, ya que por ley ellos deben hacer todo el proceso de divulgación y como autoridad pueden lograr en menos tiempo, con mayor éxito abrir nuevos espacios para la presentación de las ventajas que ofrece el Servicio, y de los técnicos para darle el seguimiento adecuado, con el mismo compromiso e interés de todos los actores correspondientes.

Hubo igualdad en responder de manera afirmativa que realizan una planificación anual para definir objetivos y metas; sin embargo, se contradijeron al momento de responder si logran cumplir a cabalidad dicha planificación anual, también refutaron al responder si cuentan con un organigrama que muestre a corto y largo plazo la expansión del servicio, es decir que unos desconocen los datos de a cuántas comunidades nuevas deben llegar cada semana o mes para alcanzar los objetivos y otros si manejan esos datos.



Al momento de preguntar la principal causa del porque los ciudadanos no utilizan el Servicio, la respuesta fue inmediata en expresar la ausencia de difusión del proceso y ventajas del mismo, incluyendo que la falta de recursos y el desconocimiento de habilidades en comunicación para transmitir de manera interesante y efectiva el mensaje, hace que no se termine el proceso de divulgación. Un dato interesante es que la mayoría indicó que, si tienen una estrategia para presentar el Servicio en los diferentes medios como radio local, televisión y prensa, pero es muy limitada para llegar a todos los rincones del país.

La voluntad, individualidad, privilegios, distancia y el poco trabajo en equipo, son algunas causas que interfieren la comunicación dentro de la Unidad, como consecuencia a esto, los técnicos, jueces de paz y demás colaboradores no logran finalizar el proceso de comunicar el Servicio a los ciudadanos, generando el desconocimiento del proyecto, desmotivación por no cumplir los objetivos y como consecuencia no se obtiene el funcionamiento óptimo de sus labores.

Es importante agregar que la pandemia complicó aún más el proceso que se debe realizar para dar a conocer las ventajas de utilizar el Servicio, muchos de los Facilitadores Judiciales no cuentan con los recursos necesarios para realizar llamadas, trasladarse de un lugar a otro o bien, para hacer reuniones; la comunicación es clave dentro y fuera de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, actualmente los jueces de paz y los técnicos están limitados a realizar de manera óptima su atribuciones.

1.16.4 Grupo focal

El grupo focal tiene predominantemente una finalidad práctica que busca recopilar la mayor cantidad de información posible sobre un tema definido. Además, mencionan que se estimula la creatividad de los participantes y se crea un sentimiento de coparticipación por parte de los entrevistados.

Por medio de esta técnica los entrevistados hablan en su propio lenguaje, desde su propia estructura y empleando sus propios conceptos, y son animados para seguir sus prioridades en términos propios (*Romo M., 2007*).



Esa técnica fue realizada de 4 a 6 de la tarde por medio de la plataforma *Zoom*, con los 6 técnicos de la Unidad, 3 mujeres graduadas a nivel universitario y 3 hombres, 1 graduado a nivel medio y 2 con cierre de pensum universitario, se encuentran entre las edades de 35 a 50 años.

Se logró identificar y definir percepciones, sentimientos, opiniones y pensamientos referentes a sus actividades laborales, esto permitió tener un acercamiento para beneficio del diagnóstico comunicacional.

El *focus group* se llevó a cabo de manera amena, como en todo grupo de trabajo se observan diferentes personalidades, en esta ocasión por medio del diálogo y expresiones corporales se logró detectar a las personas que les encanta participar o compartir sus experiencias, personas que son más reservadas y también personas que se ven negativas o a la defensiva. De esta manera se logró reunir información importante que enriquece la primera fase del diagnóstico y que a continuación se detalla.

- a. Se considera que parte de los colaboradores del Organismo judicial, desconocen la figura del Facilitador Judicial, de igual manera sus funciones, necesidades y logros.
- b. El proyecto se realiza con éxito en la mitad de la cantidad de municipios programados; el éxito se comprueba cuando se logra finalizar el proceso y mantener activo al Facilitador judicial.
- c. Los conflictos en la comunicación inician desde la presentación del proyecto a los diferentes jueces de paz, en el caso de las capacitaciones para los Facilitadores Judiciales, se enfrentan a diferentes actitudes negativas debido a la ausencia de recursos.
- d. Son varias ventajas las que ofrece el Servicio de Facilitadores Judiciales, la resolución de problemáticas a corto plazo.



- e. Para realizar de mejor manera las diferentes actividades como capacitaciones y reuniones en las comunidades del interior del país, se necesita de mayor recurso humano, económico y de transporte.
- f. Las tres principales debilidades del Servicio de Facilitadores Judiciales son los pocos recursos con los que cuentan, la información no llega completa a los diferentes actores y el poco trabajo en equipo.
- g. En general opinaron que sería de mucha ayuda que los diferentes jueces de paz reciban mensualmente una capacitación sobre la manera en que deben comunicar la labor de los técnicos, a manera de refuerzo.
- h. Uno de los grandes beneficios que obtienen los jueces de paz con dicho Servicio es que disminuye la afluencia de casos al juzgado, ya que se pueden resolver en poco tiempo por la intervención de los Facilitadores Judiciales.
- i. La oportunidad de resolver las problemáticas en el mismo lugar de origen y de manera pacífica, se logra gracias a todo el proceso que inicia desde la coordinación de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

En la fase final de la realización del grupo focal, se pidió a cada uno de los participantes que mencionaran un solo aspecto que pudieran cambiar ellos de manera personal y otro aspecto que no depende de ellos cambiarlo y que generara más productividad en el desempeño de actividades no solo individual sino como equipo. A continuación, se describen las conclusiones.

Aspectos personales:

- a. Actitud personal.
- b. Disciplina
- c. Iniciativa.
- d. Automotivación.



- e. Salud mental y física.

Aspectos generales:

- a. Voluntad para ser escuchados.
- b. Voluntad para realizar el trabajo.
- c. Apoyo económico.
- d. Buscar maneras de impulsar el Servicio.
- e. Trabajar en equipo con las otras Unidades que fortalecen el Servicio.
- f. Coordinar mejor los procesos de divulgación.

1.16.5. Encuestas

Se pueden realizar de forma oral o escrita; en el primer caso se utiliza como instrumento una tarjeta que contiene las preguntas y las opciones de respuesta, la cual la llena el encuestador, también es común que se utilicen grabadoras o cámaras de video para guardar las respuestas (Arias, 2012).

En el caso de las encuestas escritas se realizan mediante cuestionarios auto administrados, es decir, se proporcionan directamente a las personas para que ellas marquen sus respuestas, pueden realizarse de manera individual, grupal o por envío (correo electrónico o página web).

Ayudan a obtener de manera relativamente rápida los datos, puede ser anónimos, su aplicación es poco costosa, son fáciles de analizar, sin embargo, no permiten medir comportamientos (mediciones 2 indirectas) y no permite obtener retroalimentación detallada, se debe cuidar el lenguaje porque puede ser un factor de sesgo que influya en las respuestas (Hernández et al., 2010).

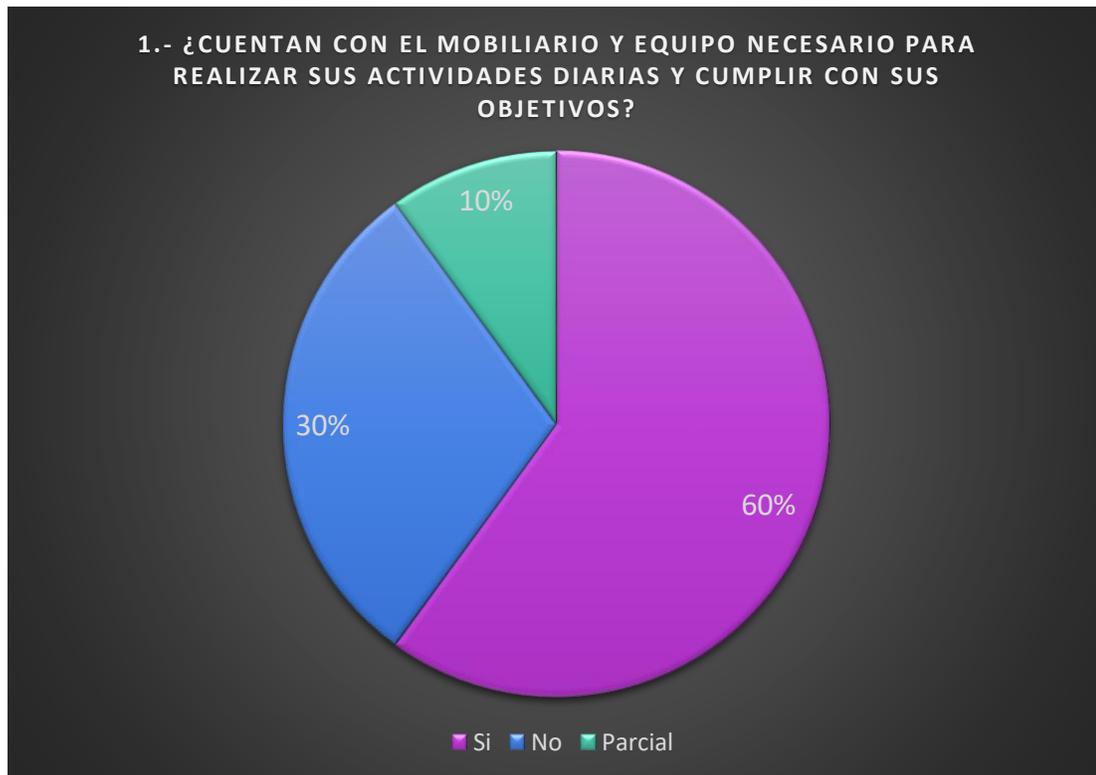
En este caso se realizaron 10 encuestas de 15 preguntas a diferentes colaboradores de ambos géneros, en edades comprendidas entre los 30 a 55 años de edad, se enviaron a seis jueces que representan las seis regiones del país, es decir, a los departamentos de Petén, Quetzaltenango, Jalapa, Zacapa, Chimaltenango y Retalhuleu, a dos técnicos, al coordinador del servicio y al asesor; la encuesta se envió por medio de correo electrónico al asesor de la Unidad, quien fue nombrado para recibir la encuesta y reenviarla a sus compañeros.



1.17. Interpretación de resultados

Figura 4. Primera pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



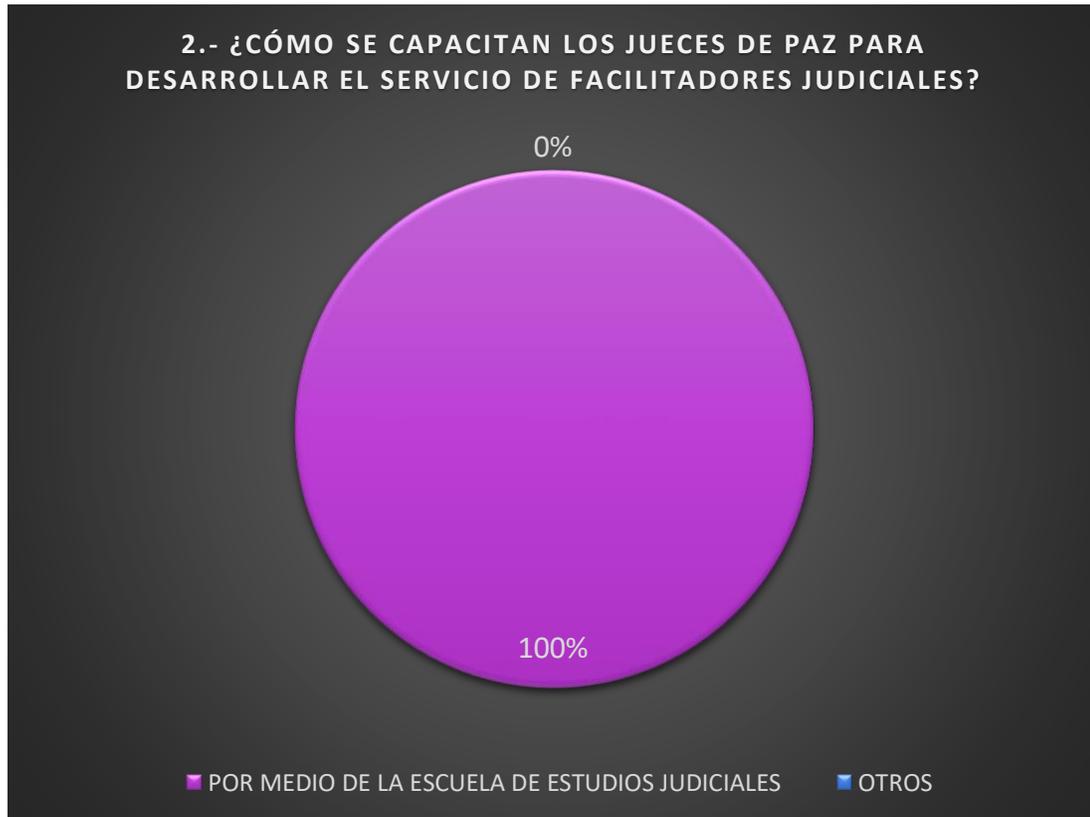
Fuente: Elaboración propia.

El 60% que corresponde a seis de las personas encuestadas indicaron que si cuentan con el mobiliario y equipo necesario para realizar sus actividades diarias, sin embargo, el 30%, es decir tres personas, reaccionaron expresando que no cuentan con lo necesario para cumplir con sus objetivos y el 10% o una de ellas explicó que si cuenta con el mobiliario y equipo pero no en su totalidad.



Figura 5. Segunda pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



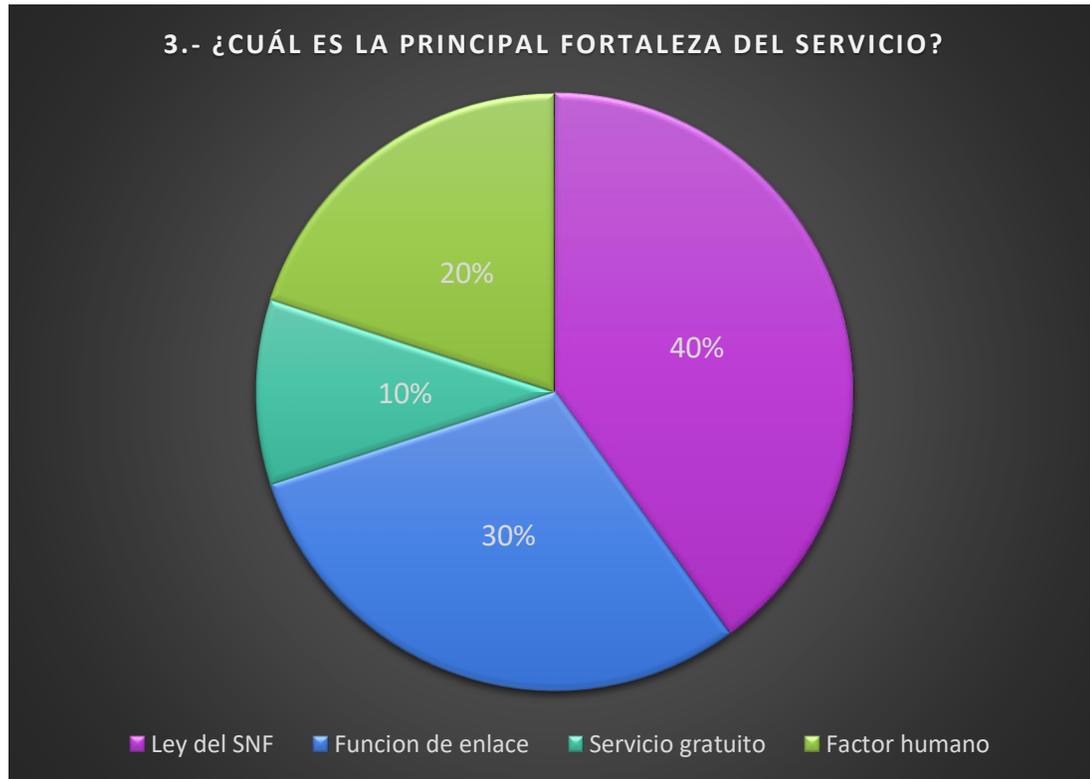
Fuente: Elaboración propia.

El 100% de las personas corresponde a 10 colaboradores quienes respondieron la encuesta y expresaron que es por medio de la escuela de estudios judiciales que se capacitan los jueces de paz para desarrollar el servicio de facilitadores judiciales, sin embargo es importante mencionar que no es prioridad el tema de comunicación interna ni externa, ya que la mayoría se especializan en temas legales.



Figura 6. Tercera pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



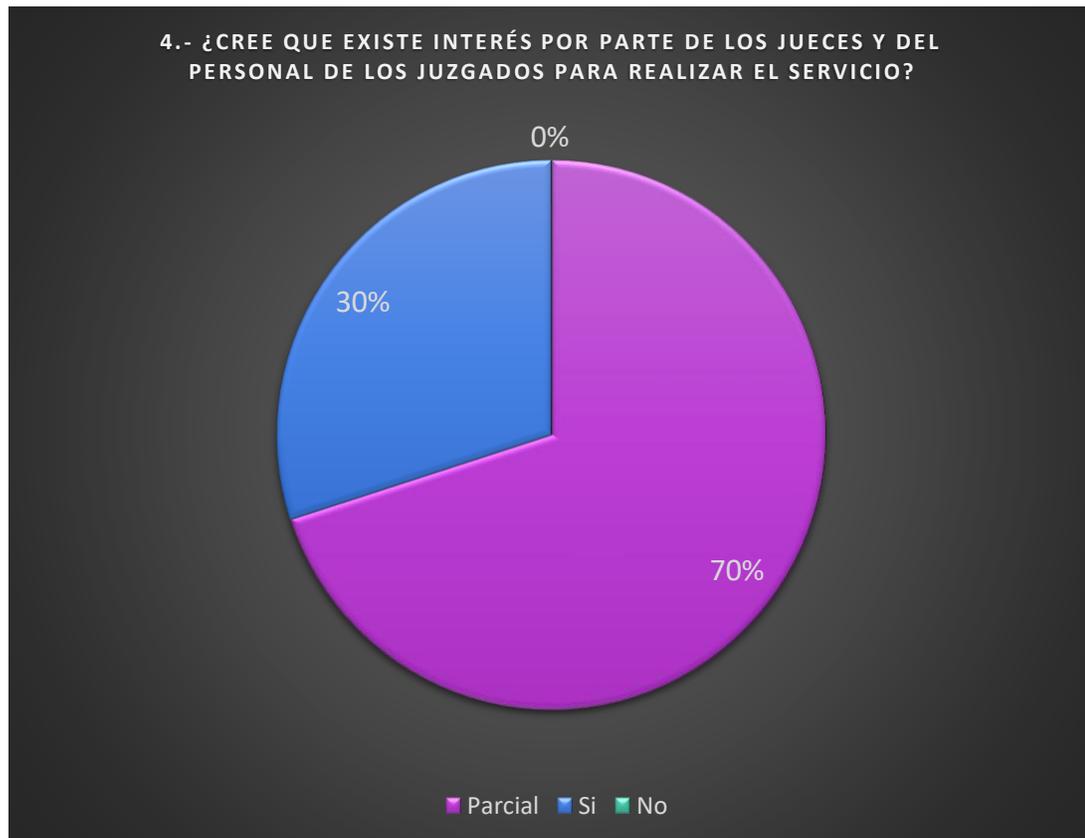
Fuente: Elaboración propia.

El 40% o bien, 4 personas indicaron que la mayor fortaleza como apoyo del servicio es la ley del servicio nacional de facilitadores, el 30% o 3 personas expresaron que la principal fortaleza es la función de enlace, el 20% referente a dos encuestados se refirieron a el factor humano, mientras que 1 persona o el 10% explicó que es el ser un servicio gratuito. Con estos datos se puede concluir que los mismos colaboradores no ven la importancia que tienen como parte de la organización y tampoco se enfocaron en el valor de los enlaces que deben mantener con las diferentes instituciones y colaboradores.



Figura 7. Cuarta pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



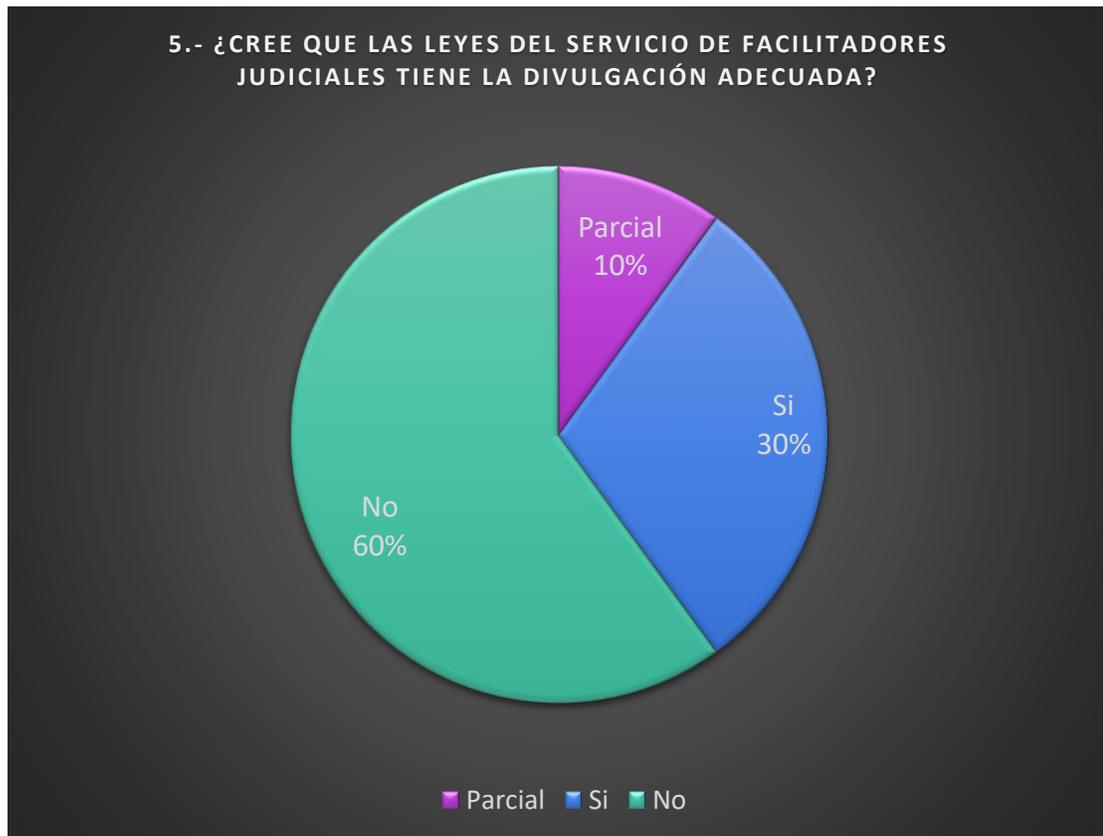
Fuente: Elaboración propia.

Siete participantes de la encuesta comentaron que el interés demostrado por parte de los jueces y juzgados que realizan el servicio es parcial, es decir a veces si otras veces no; 3 de ellos comentaron que si existe interés.



Figura 8. Quinta pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



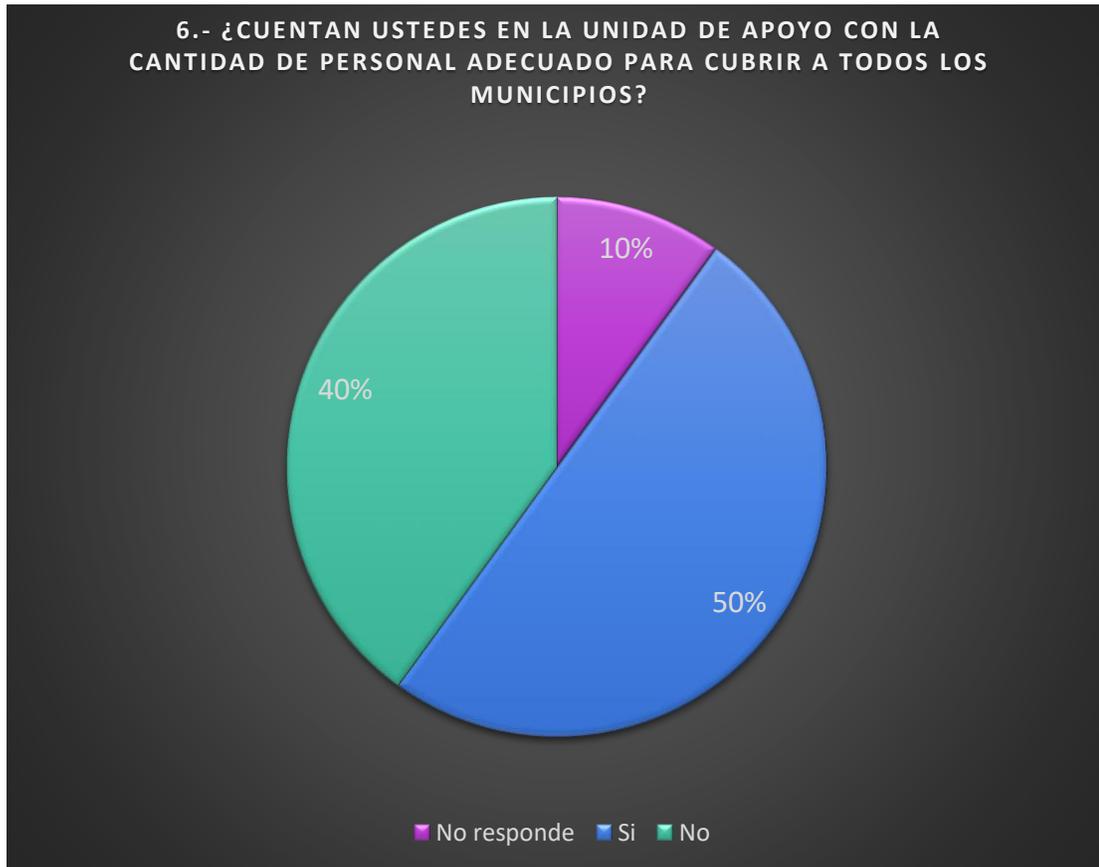
Fuente: Elaboración propia.

Las personas que indicaron que si hay una divulgación adecuada de las leyes del servicio de facilitadores judiciales fueron 6, en tanto 3 de los participantes hicieron la observación que la divulgación no es del todo adecuada y 1 persona expresó no es adecuada.



Figura 9. Sexta pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



Fuente: Elaboración propia.

De las personas encuestadas, 5 personas respondieron que, si cuentan con la cantidad de colaboradores adecuada para cubrir todos los municipios, 4 personas indicaron que no hay el personal adecuado en la Unidad y 1 persona no respondió la pregunta. Con estos datos se percibe un poco de contradicción en la conformidad del número de colaboradores.



Figura 10. Séptima pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



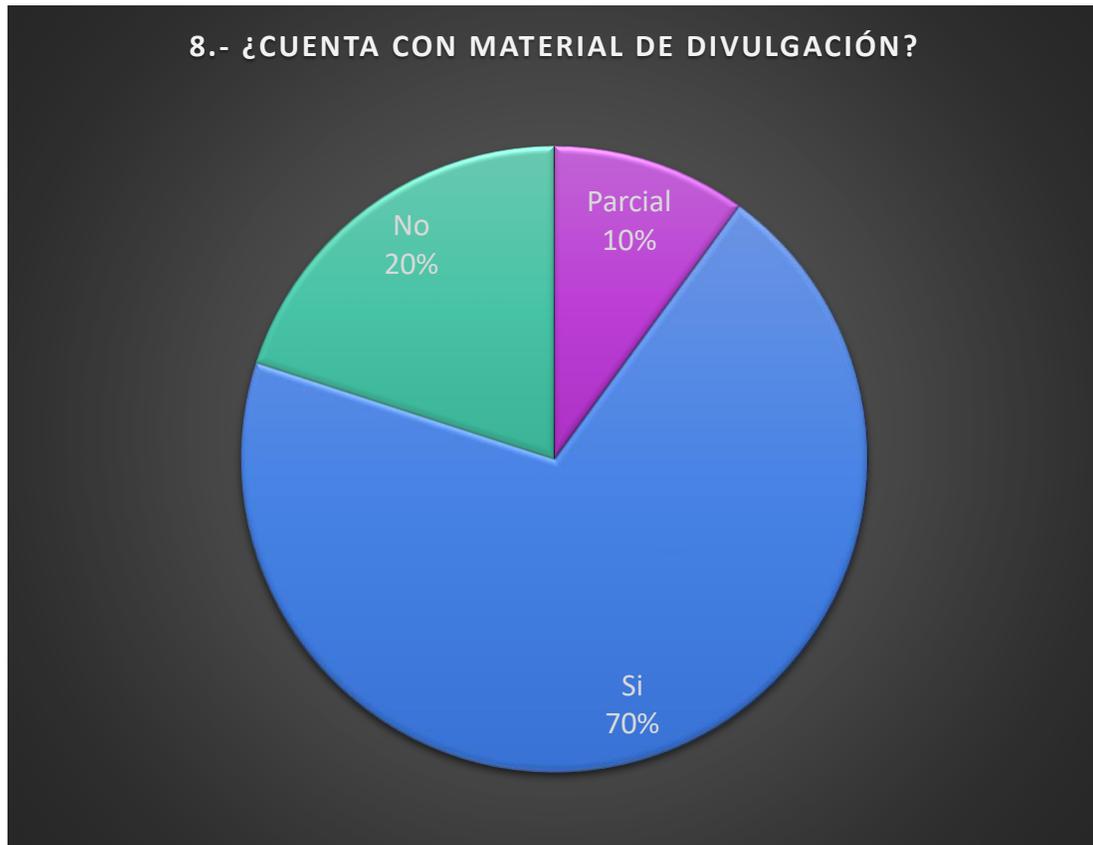
Fuente: Elaboración propia.

De las personas encuestadas, 9 respondieron que no cuentan con presupuesto designado para promocionar y divulgar, sin embargo 1 persona indicó que sí. Lo cual fue reafirmado por el asesor del servicio cuando se le hizo consulta del mismo tema. Es decir que los mismos colaboradores desconocen este tema. Sin embargo, no existe un presupuesto designado para material de apoyo en temas de comunicación.



Figura 11. Octava pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



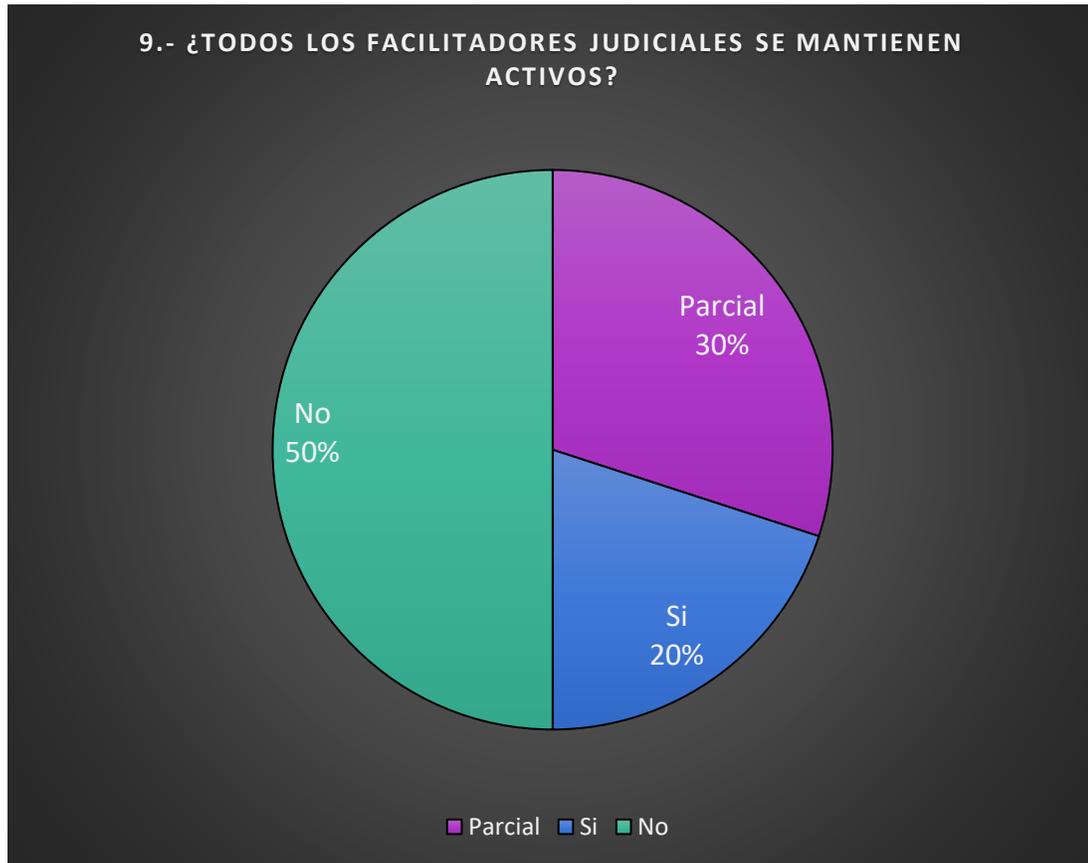
Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica, 7 personas encuestadas afirmaron que, si se cuenta con material de divulgación, en cuanto a 2 personas escribieron que no y 1 persona indicó que si se tiene, pero no en la cantidad y calidad necesaria. De esta gráfica también se puede entender la escasa información que se maneja de manera interna.



Figura 12. Novena pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



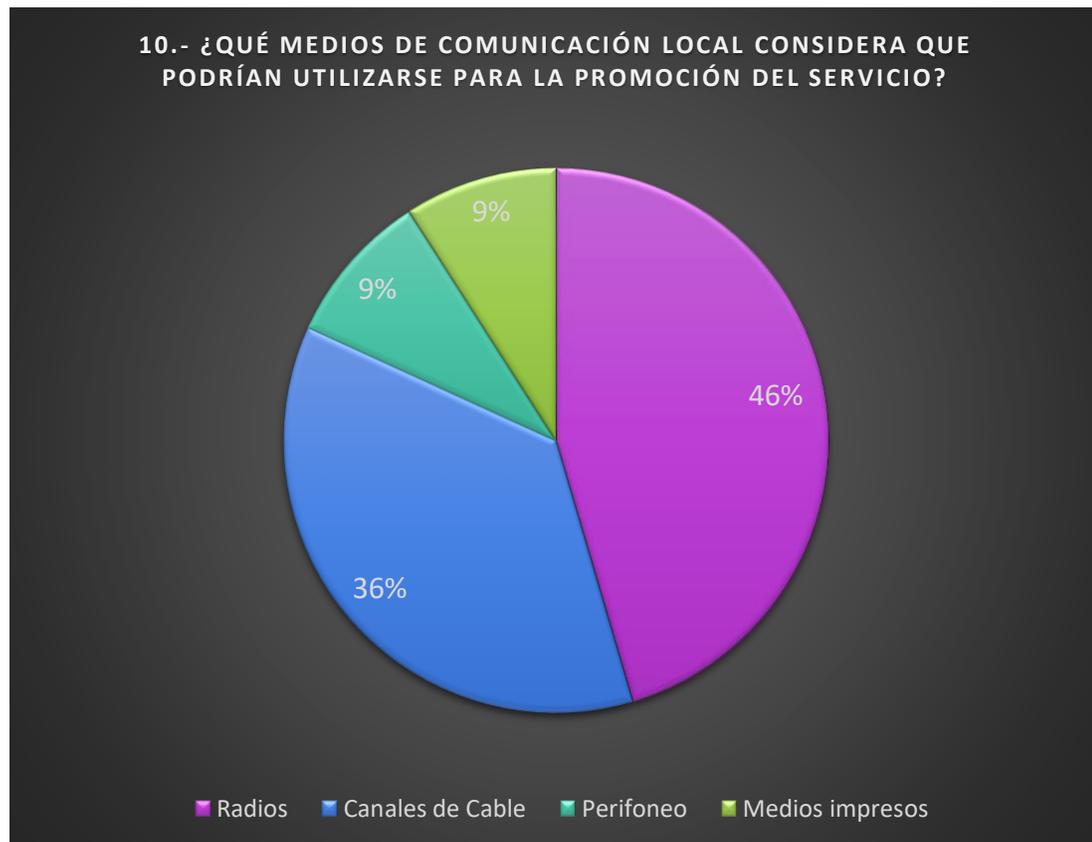
Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta el 50%, es decir la mitad de las personas encuestadas señalaron que todos los facilitadores judiciales se mantienen activos, sin embargo, el 30%, es decir tres personas respondieron de manera contradictoria unos si y otros no se logran mantener activos, en tanto el 20% indicó explícitamente que no se logran mantener activos.



Figura 13. Decima pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



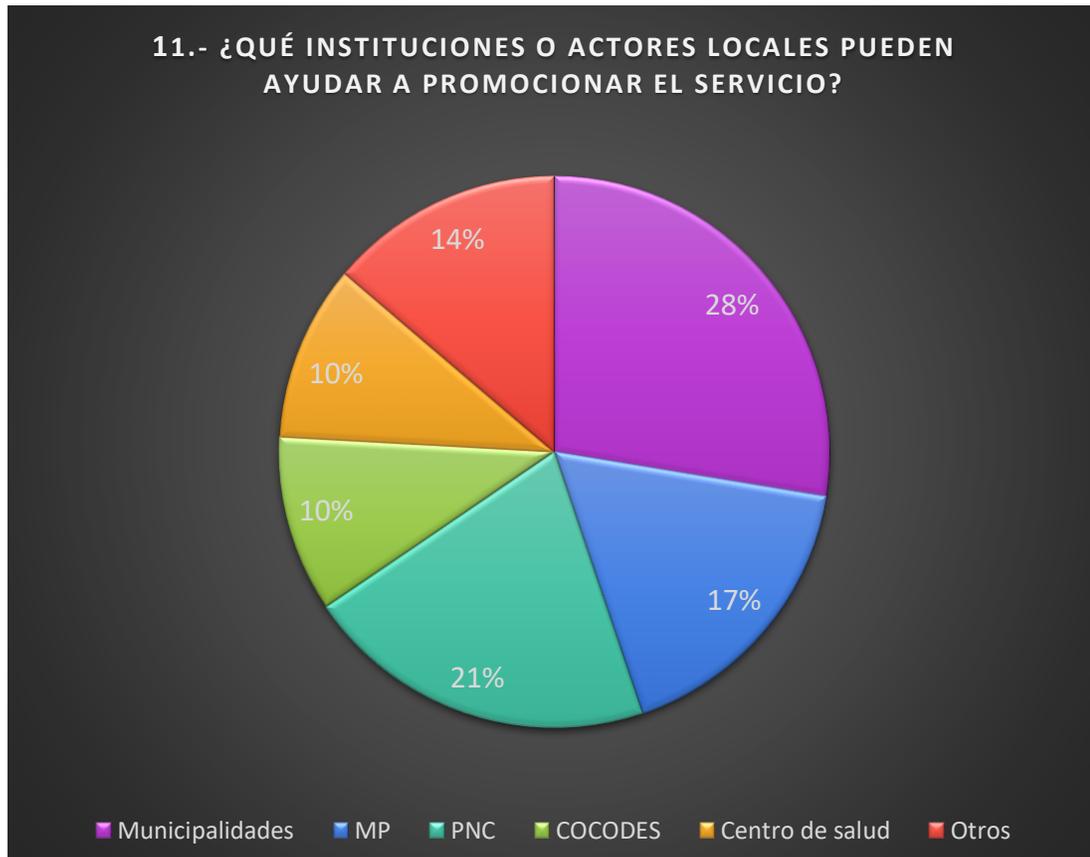
Fuente: Elaboración propia.

Las 10 personas encuestadas respondieron que la radio local puede ser considerada para promocionar el servicio, 8 personas agregaron que los canales de cable también pueden utilizarse, solamente 2 personas indicaron que se debe de recurrir al perifoneo y los medios impresos.



Figura 14. Undécima pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta los participantes de la encuesta mencionaron con mayor número de veces que el centro de salud es una de las instituciones que pueden ayudar a promocionar el servicio, seguida de la Policía Nacional Civil, en menoría enlistaron con el 14% a otras instituciones, mientras que con el 10%, o bien una persona indicó a los grupos de COCODES como colaboradores en la promoción.



Figura 15. Duodécima pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



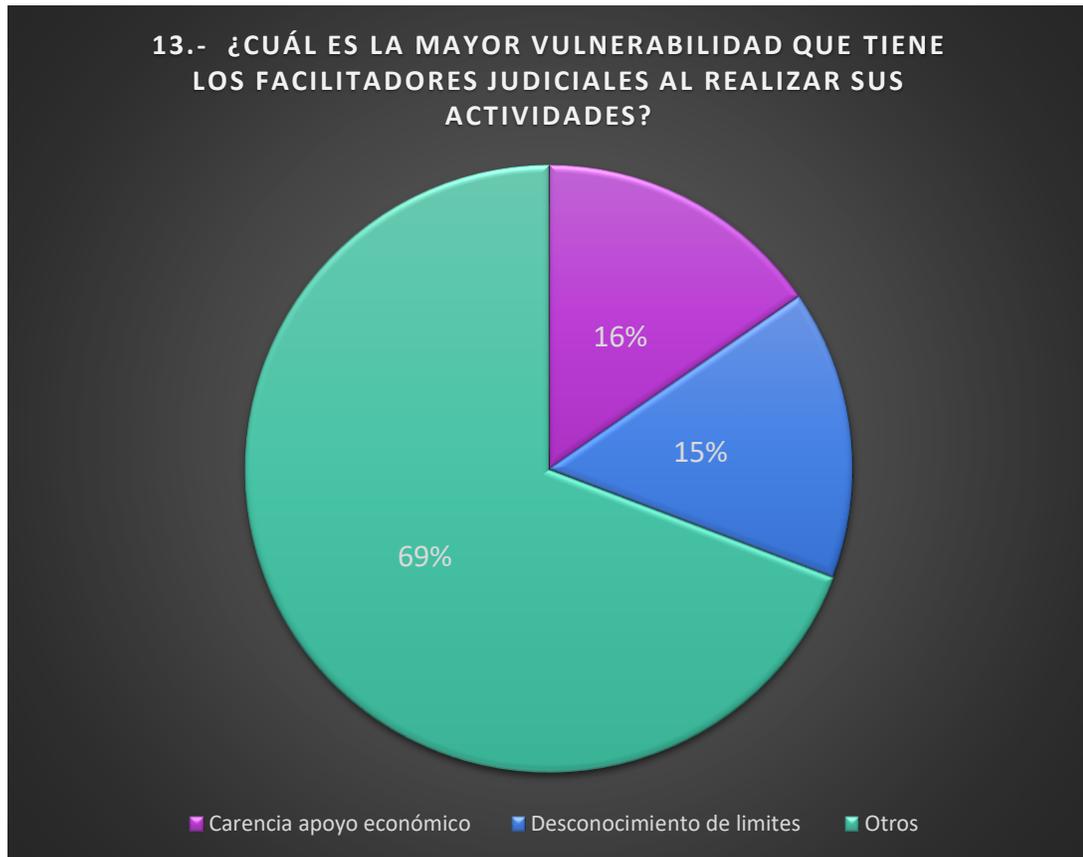
Fuente: Elaboración propia.

Todas las personas encuestadas estuvieron de acuerdo con que la iniciativa privada o las organizaciones internacionales puedan apoyar el servicio. Sin embargo, al consultarle al asesor del servicio sobre este punto, manifestó que existen impedimentos legales para formalizar acuerdos y que pedir apoyos a la iniciativa privada puede condicionar a los jueces a futuro, razón por la que no se han gestionado estos apoyos.



Figura 16. Treceava pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



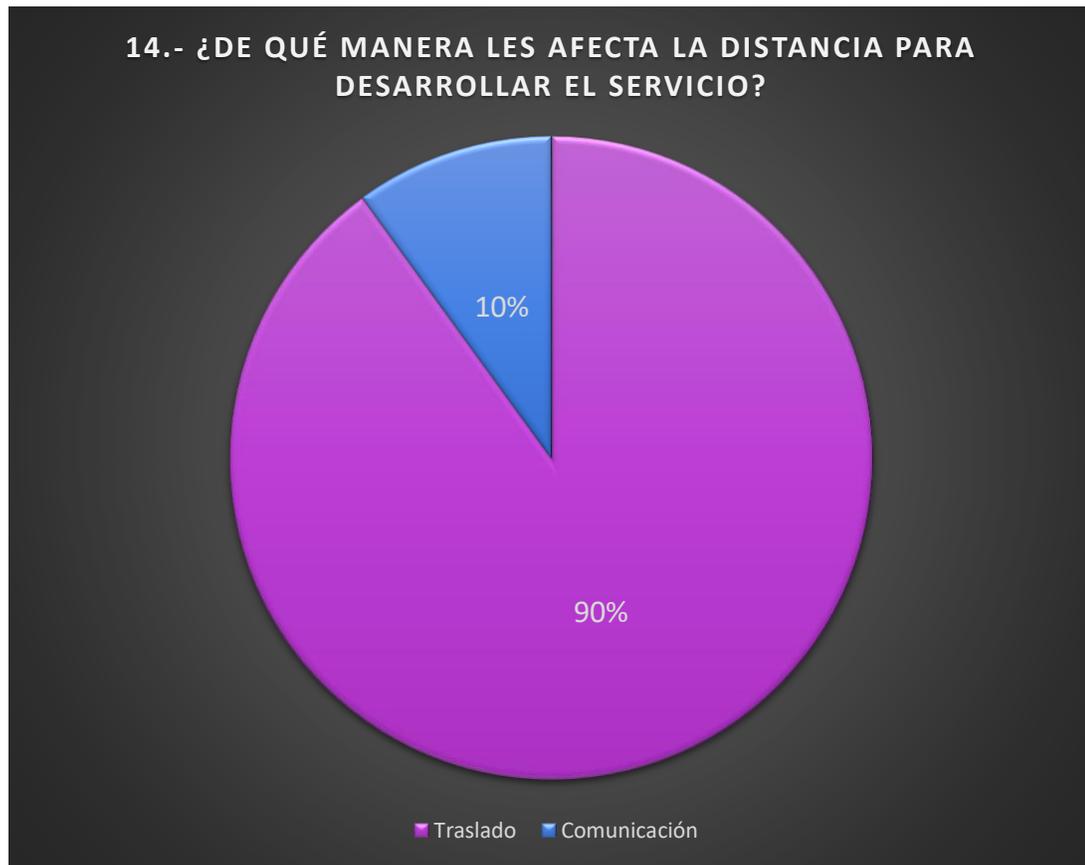
Fuente: Elaboración propia.

Según el 69% de las personas encuestadas indicaron que el desconocimiento de límites es la mayor vulnerabilidad que tienen los Facilitadores Judiciales al realizar sus actividades, es decir que aproximadamente seis personas indicaron que no están seguros de hasta dónde tienen permitido actuar, el 16% indicó que la carencia de apoyo es la mayor vulnerabilidad y el 15% mencionaron otros aspectos que también van dirigidos con el tema de identificación.



Figura 17. Catorceava pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



Fuente: Elaboración propia.

Nueve personas o el 90% reveló que el transporte es lo que más les afecta debido a la distancia para desarrollar el servicio, en tanto, una persona o el 10% indicó que es la comunicación la que se ve afectada debido a la falta de compromiso y recursos.



Figura 18. Quinceava pregunta de la encuesta.

Muestra de 10 colaboradores.



Fuente: Elaboración propia.

Con esta gráfica se demuestra que los facilitadores judiciales no cuentan con apoyo económico para la realización de actividades. Al consultar sobre este punto al asesor del servicio indica que debido a que los facilitadores judiciales no son trabajadores del Organismo Judicial existen impedimentos legales para poder asignar un presupuesto directo para sus actividades, sin embargo, es uno de los puntos urgentes a tratar y que se han realizado esfuerzos para corregir dicho inconveniente.



1.18. FODA



	Positivos
F O R T A L E Z A S INTERNOS (FACTORES PROPIOS DE LA ORGANIZA CIÓN)	<p>F1: El OJ tiene la capacidad instalada para desarrollar el programa.</p> <p>F2: Es un Proyecto desarrollado exitosamente en varios municipios y otros países.</p> <p>F3: Cuenta con una Ley y un proyecto de reglamento.</p> <p>F4: Cuenta con un módulo específico implementado por la EEJ sobre el tema de FJ.</p> <p>F5: Existe la unidad específica que da seguimiento y planifica sobre el programa de FJ.</p> <p>F6: Los Jueces pueden desarrollar todo el proyecto a partir de lo establecido en la Ley.</p> <p>F7: El acceso a la Justicia de los sectores poblacionales más vulnerables.</p> <p>F8: Es un proyecto con prestigio internacional.</p> <p>F9: Gran número de FJ nombrados en diferentes partes de la república.</p> <p>F10: La Ley los faculta para ser promotores de una cultura de paz, a la vez promueve los mecanismos para una resolución alternativa de conflictos.</p>
O P O R T U N I D A D E S EXTERNOS (FACTORES DEL AMBIENTE)	<p>O1: Cooperación de Organismos Internacionales.</p> <p>O2: El proyecto se presta para trabajar coordinadamente con otras instituciones del Estado, Locales, Departamentales o Nacionales.</p> <p>O3: Los casos más exitosos pueden servir para motivar a otras comunidades para implementar el proyecto.</p> <p>O4: La promoción en lo local por medio de Emisoras Comunitarias o Cables del lugar ayudaría a posicionar el proyecto.</p> <p>O5: Crear una red de apoyo con universidades departamentales para darle capacitaciones a los FJ.</p> <p>O6: Los Jueces pueden detectar necesidades de capacitación particulares en cada comunidad o municipio y gestionarla.</p> <p>O7: El programa bien aplicado permite la desjudicialización y reduce la mora judicial en los nuevos casos.</p> <p>O8: Se podría buscar cooperación con la iniciativa privada para desarrollar actividades conjuntas.</p> <p>O9: Acercamiento a las comunidades.</p> <p>O10: Las personas elegidas por la comunidad son reconocidas y avaladas por ellos.</p>

Fuente: Elaboración propia.



	Negativos
D E B I L I D A D E S INTERNOS (FACTORES PROPIOS DE LA ORGANIZA CIÓN)	D1: Falta de apoyo del personal de los Juzgados a los FJ. D2: Falta de interés de algunos jueces para implementación y seguimiento del Servicio. D3: La ley no es muy divulgada y el servicio no es de conocimiento de la población. D4: La capacitación para Jueces es solamente un módulo implementado por la EEJ para Jueces nuevos. D5: Falta de personal en la unidad, sobre todo para actividades de campo lo que representa un obstáculo en la ejecución de tiempos y metas. D6: Jueces sin capacitación. D7: Dentro del OJ se conoce poco la figura del FJ. D8: No existe un presupuesto asignado por parte del OJ que cubra costos de operación y logística en los juzgados. D9: Existe poco material didáctico para FJ. D10: Existen muchos FJ que no están activos.
A M E N A Z A S EXTERNOS (FACTORES DEL AMBIENTE)	A1: Tanto el OJ como los Jueces se vuelvan codependientes de la cooperación Internacional. A2: El proyecto se puede llegar a politizar. A3: El FJ es vulnerable en las comunidades y áreas catalogadas como zonas rojas o en las que se practica el Derecho Indígena. A4: Falta de voluntad de los Jueces para desarrollar estas actividades de promoción y divulgación en lo local. A5: Por falta de personal no se pueden cubrir todas las actividades del SNFJ. A6: Algunos temas pueden crear conflicto en la comunidad dependiendo de su idiosincrasia o cultura. A7: La distancia entre las comunidades y los Juzgados es un obstáculo para el contacto con los FJ y recopilar información de actividades a tiempo. A8: No poder cubrir un costo por viáticos cuando sean requeridos por el Juez para cualquier actividad.

Fuente: Elaboración propia.



1.19. Problemas detectados

Con base a los resultados obtenidos por medio del diagnóstico realizado y utilizando diferentes técnicas de recolección de datos, como entrevistas, encuestas y *focus group*, se logró detectar algunos problemas, tanto de manera interna como externa en el área de comunicación; sin embargo, es importante mencionar que, debido a la pandemia, se dificulta llevar a cabo todos los procesos de comunicación.

En tanto de manera general, se debe mencionar que, a pesar de la factibilidad para ingresar a la página oficial del Organismo Judicial, en donde se encuentra toda la información de dicha entidad, carece de instrucciones o una guía de conocimiento previo, con respecto a todos los servicios y departamentos que la constituyen; es decir que la persona externa que busca algún tipo de información muy puntual es probable que demore por las numerables opciones de elección.

La página social de *Facebook* del Organismo Judicial se mantiene activa, no obstante, a manera de prueba se intentó obtener comunicación vía mensaje haciendo una consulta que ameritaba una respuesta rápida; la experiencia no fue de inmediatez, ya que se contactó a las 10 de la mañana y la respuesta la enviaron al medio día del día siguiente, es decir que no dan un servicio óptimo a sus diferentes usuarios.

Una característica ausente en la página oficial es que no posee la opción de preguntas frecuentes; sin esa elección los visitantes de la página pueden ocupar mucho más tiempo para resolver sus dudas o consultas, tampoco cuenta con chat en tiempo real, para respuestas inmediatas; con la ausencia de estas dos opciones dentro de la estructura de la página *web*, se limita la comunicación rápida que demandan los usuarios.

En la estructura organizacional se observa la Secretaría de Comunicación Social, sus atribuciones se desarrollan en la creación de estrategias de comunicación y mantener la imagen del Organismo Judicial, no obstante, ésta secretaría es completamente independiente a la Unidad de Apoyo al



Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales; lo cual limita por completo llevar a cabo cualquier estrategia de comunicación favorable para dicho Servicio. De hecho, sus instalaciones están en la zona 1.

Una de las desventajas que se puede mencionar en el proceso de comunicación es la que se da con los jueces de paz, debido a que su preparación profesional llega a su excelencia en el ámbito jurídico, conocimiento de leyes y procesos, a pesar de ello, desconocen estrategias de comunicación verbal y escrita que pueden implementar al momento de presentar el Servicio y sus grandes ventajas, minorando así el desinterés de los líderes de comunidades o a los mismos ciudadanos.

Los técnicos encargados de coordinar reuniones, capacitaciones y elaborar informes, están ubicados en diferentes departamentos del interior de Guatemala. El asesor y coordinador de la Unidad se encuentran en la ciudad capital; esta distancia limita enormemente la supervisión y comunicación grupal, informar de los diferentes problemas diarios, dar posibles soluciones, o bien, hasta solucionar los conflictos internos se torna muy difícil por la distancia y la poca convivencia y confianza que debieran generar por ser un equipo.

Se puede mencionar que una de las debilidades más preocupantes, es la nula identificación de los técnicos al momento de presentarse con jueces de paz, líderes comunitarios, Facilitadores Judiciales y la comunidad en general. Esto representa una gran desconfianza entre los pobladores y significa un gran peligro para los técnicos por no portar un gafete de identificación personal o uniforme que compruebe su colaboración dentro del Organismo Judicial.

Los pocos recursos financieros, de transporte y alimentación, encarecen el desempeño de los Facilitadores Judiciales, no contar con una línea telefónica y redes sociales, limitan todo el proceso iniciado por el técnico y los jueces de paz; debido a esta situación muchos Facilitadores Judiciales no continúan su labor porque no cuentan con lo necesario; vale la pena mencionar que el trabajo que realizan es ad honorem.



Dentro de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, no cuentan con un buzón de sugerencias físico, debido a la ubicación tan lejana de cada uno de los colaboradores, pero tampoco han implementado alguna opción en línea y anónima en donde los colaboradores puedan dar sus diferentes propuestas, recomendaciones, ideas de mejora, quejas y posibles soluciones; con la finalidad que sean tomados en cuenta y mejorar los resultados y la convivencia.

Carecen de actividades extracurriculares que generen cambios de actitud positivos, no tienen capacitaciones de motivación personal, tampoco premian al mejor colaborador del mes, no incentivan la mejora y el compromiso en el trabajo y no celebran cumpleaños ni envían mensaje o correo de felicitación; esto denota falta de compromiso, se debilita el compañerismo y se entorpece la comunicación efectiva por el desánimo que van generando y acumulando día con día.

La comunicación que debe existir entre todos los actores desde el inicio del servicio hasta el final se torna muchas veces precaria porque algunos jueces no demuestran el interés necesario, por otro lado, el poco personal, apoyo y guía en los procesos de mejora para divulgar tal servicio, son escasos, a esto se le suma el poco material didáctico que tienen para reafirmar la información verbal que exponen en diferentes juzgados y comunidades.

Con la información conseguida por medio de las entrevistas, grupo focal y las encuestas, se logró recabar varios datos de manera general y específica sobre diferentes áreas, tanto del Organismo Judicial como de la unidad; a pesar de ello existen varias contradicciones en las respuestas donde se asemejan las preguntas, esto representa un serio problema de comunicación a nivel interno, que refleja déficit de interés y la poca colaboración dentro de la unidad.



1.20 Planteamiento del problema

¿Cuál es la causa principal por la cual se interrumpe el proceso comunicacional entre los actores de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, para presentar y convencer a los ciudadanos de la República de Guatemala de utilizar el Servicio?

Respuesta hipotética: Si se evidenció la interrupción del proceso de comunicación entre los actores de la UASNFJ fue por las contradicciones encontradas en las diferentes técnicas realizadas para la obtención de datos y por la ausencia de formación profesional en el área de comunicación, por lo tanto, las acciones se realizan de manera empírica.

1.21 Indicadores de éxito

En la fase de evaluación para el desarrollo de dicho diagnóstico se alcanzó a descubrir el problema principal que afecta el proceso comunicacional. Por este motivo es importante establecer los indicadores de éxito que ayuden a solucionar los problemas detectados en el diagnóstico con los insumos que puede proporcionar la institución y llevar a cabo la ejecución plena del proyecto.

Dentro de estas herramientas o recursos con las que cuenta el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales a través de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales y que se materializa por medio de las acciones de los jueces de paz se encuentran:

- a) Recurso humano: técnicos, asesor y coordinador de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, jueces de paz y personal de juzgado de paz.
- b) Recurso físico: se cuenta con las instalaciones de los juzgados de paz en toda la República y las instalaciones de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos donde se encuentra la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.



- c) **Recurso tecnológico:** el equipo con el que cuenta la institución para ejecutar la estrategia para llevar a cabo la realización del proyecto es cañoneras, computadoras portátiles, teléfono, internet, intranet o red interna, página *web* de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de conflictos, redes sociales del Organismo Judicial, página *web* de información de estadística de actividades de Facilitadores Judiciales.

- d) **Medios de comunicación:** se cuenta con el apoyo de diferentes radios comunitarias y canales de cable de los diferentes municipios también se tiene la posibilidad de generar material impreso.

1.22 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico y plan estratégico de comunicación en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, para la optimización de las actividades propias del servicio.



Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2. Plan estratégico de comunicación

La estrategia podría definirse como aquella acción específica desarrollada para conseguir un objetivo propuesto. Las estrategias tratan de desarrollar ventajas competitivas en productos, mercados, recursos o capacidades, de modo que aseguren la consecución de tales objetivos (*Santesmases M. , 2012*).

Es decir, que la estrategia se debe realizar con acciones muy meditadas y encauzadas a un fin determinado, este plan debe organizarse con fines y metas con temporalidad definida, que sirvan para alcanzar determinados objetivos y que surgen a partir del diagnóstico.

El planteamiento estratégico es el conjunto de pasos que se realizan para conseguir los objetivos de la institución. Se compone de una serie de acciones planificadas (tácticas) que ayudan a tomar decisiones para alcanzar esas metas. El planteamiento estratégico lo determina la ventaja competitiva y el objetivo de la institución.

Por su parte, la visión estratégica marca los canales de interacción que se utilizarán para la distribución y venta, así como para establecer la relación con los clientes. Para llevarla a cabo, se definen los objetivos de cada una de las estrategias, así como las acciones a realizar en cada canal seleccionado. También se diseña el contenido a utilizar para apoyar las estrategias.

2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación

El poco asesoramiento en el área de comunicación desencadena una serie de limitaciones en cuanto a la manera de compartir la información del servicio que ofrecen los Facilitadores Judiciales a la población guatemalteca, es decir el discurso se pierde y la estrategia que utilizan no causa el efecto esperado, lo cual disminuye la utilización del servicio.



En referencia a lo detectado en el diagnóstico, no se cuenta con un mecanismo de orientación que guíe previamente tanto a los técnicos, facilitadores judiciales como a los jueces; tampoco con una planificación comunicacional previa a la presentación del servicio ni con una adecuada introducción sobre los beneficios de la misma, las personas o los posibles usuarios no confían plenamente del apoyo que los diferentes actores del Organismo Judicial ofrecen para completar su función.

La razón de desarrollar y ejecutar una buena estrategia de comunicación para el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales es focalizar los esfuerzos comunicacionales y alinearlos a los objetivos, así como ir en busca de la incrementación de la proyección de los diferentes métodos a utilizar, para la certera aplicación de los mecanismos que manejan en la resolución alternativa de conflictos.

La descripción técnica del plan estratégico de comunicación está enfocada en apoyar de manera indirecta a las comunidades más vulnerables del interior del país que cuentan con el Servicio de Facilitadores Judiciales, garantizando la justicia pronta y cumplida, sin distinción de etnia, edad, género o condiciones económicas o grupos sociales. Lo anterior permite que la información que se brinde sea transmitida de la mejor manera y que sea entendible, exponiendo una gran diversidad de contenido y a su vez mantener variedad en las narrativas de las comunicaciones que se desarrollen.

Tener una buena comunicación entre los compañeros o actores que corresponden al desempeño laboral, ayuda a lograr los objetivos y metas que se hayan propuesto con anterioridad, compensa las necesidades propias y la de los demás. El grupo se logra adaptar a los cambios del ambiente laboral; la participación, compromiso, responsabilidad, la coordinación y control, son algunos de los resultados del clima integrador de trabajo, conseguido por la acertada comunicación interna.

La misión y la visión de la estrategia de comunicación son vinculadas al propósito de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, corresponde al propósito de esta última.



2.2 Misión

“Facilitar la comunicación a los usuarios del Servicio de Facilitadores Judiciales promoviendo el acceso de justicia de forma voluntaria, informal, gratuita y alterna al proceso judicial, para resolver sus controversias de cualquier naturaleza que afecten o limiten la paz social.”

2.3 Visión

“Que el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales sea percibido, entendido y utilizado por actores claves (externos e internos) como un facilitador de soluciones en temas de democracia, acceso a derechos, seguridad y que propicie una cultura cívico –jurídica”.

2.4 Elementos comunicacionales

La palabra comunicación es empleada como conectar informar y compartir (*Montaner y Moyano P. R., 1995*) se puede decir que existe comunicación para exponer que entre personas o cosas lejanas en espacio se ha establecido contacto, en esta ocasión se refiere a la comunicación entre personas, si este contacto va acompañado de un mensaje se trata de transmisión de información, entrar en contacto con otro u otros para hacerle partícipe de ideas, sentimientos, intereses, deseos, etcétera.

La comunicación es un medio por el cual dos o más personas pueden intercambiar frases a través de un proceso el cual se ven relacionados el emisor, que es la persona que envía el mensaje, por medio de un canal a través de códigos, el receptor, que es la persona que lo recibe y que a su vez se vuelve emisor (*Ats/duo Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Extremadura, 2006*).

En el caso del servicio que ofrece el Organismo Judicial, una de las acciones principales es la solución de problemas ya sea entre vecinos o entre comunidades, por lo tanto para resolver situaciones conflictivas es importante saber transmitir ideas, comunicar de manera correcta el mensaje y saber transmitir información con la finalidad de llegar a acuerdos y solucionar conflictos.



La comunicación tradicionalmente ha sido vista como un proceso de transmisión y recepción de sentimientos, informaciones, ideas y conocimientos. Partiendo de este supuesto lo que se conoce como comunicación es que consta de tres elementos principales: emisor, mensaje y receptor, siendo este el proceso de comunicación habitual. Se dice que una comunicación efectiva no puede establecerse entre emisores y receptores puros, sino que cada sujeto que interviene en el proceso debe ser emisor y receptor a la vez.

“La comunicación debe ser un proceso bilateral de intercambio y comprensión de información entre dos o más personas” (*Ramos, 2009*). La elaboración de la estrategia de comunicación requiere de diversos elementos comunicacionales que se adecuen a las necesidades y también a las realidades de jueces y personas facilitadoras, dichos elementos tienen el desafío romper con la barrera de la distancia, el poco acceso a la tecnología y la barrera socioeconómica.

Dentro de los elementos de comunicación están: la fuente o emisor, que es quien produce el mensaje; canal de comunicación, se refiere al vehículo en el que se transmite el mensaje; receptor, es a quien se le transmite el mensaje; proceso de codificar, proceso de decodificar y estos códigos pueden ser lingüísticos o no lingüísticos.

En cuanto a la comunicación interna, “puede definirse como el uso planeado de acciones de comunicación para influenciar sistemáticamente el conocimiento, las actitudes y los comportamientos de los empleados actuales, fomentando su participación y ayudando a generar cambios” (*EAE Business School y Harvard Deusto Business, 2021*). Es decir, toda la información que se transmita entre los colaboradores de una organización, el intercambio de discurso por medio de capacitaciones o reuniones y los mensajes; estos pueden darse de manera vertical y horizontal.

La comunicación externa “es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios” (*Fernández Collado C. , 2002*).



De esta manera y con una buena estrategia de comunicación externa, la organización define su imagen, también puede mejorar la percepción que tienen las personas externas con respecto a los servicios que prestan y la atención que brindan, adicional a esto, el posicionamiento que se mantiene en las mentes de los usuarios de dichos servicios puede afianzarse aún más si el mensaje que se dirige al público es el adecuado.

Entre un listado extenso de elementos a utilizar para lograr una efectividad en los objetivos y procesos de comunicación interna, tanto de los colaboradores como de la organización, está la implementación de incentivos, la inversión en cuanto a la formación profesional y la motivación en organizar el trabajo en equipo, todos estos detalles forman parte de un impacto positivo como resultado final. Esto se logra, “manteniendo un canal de comunicación abierto con los empleados que permita conocer sus preocupaciones.” (*Bonache, 2002*)

La motivación de los colaboradores está enlazada con el ambiente interno que existe en la organización. “El clima organizacional es favorable cuando propicia satisfacción a las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades.” (*Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007*).

Para el servicio de facilitadores judiciales es bastante importante mantener un clima organizacional estable debido a los diferentes enlaces que el servicio representa, por ello el grado de apreciación de los colaboradores como del coordinador y asesor, representa un mejor desarrollo en la organización y sumado a un buen ambiente asegura el éxito al transmitir el mensaje con los beneficios que éste representa para la ciudadanía.

En el caso del trabajo de campo existe un elemento de seguridad e integridad que debe ser tomado en cuenta, este es el carnet de identificación, donde usualmente se escribe el nombre completo del colaborador, cargo que desempeña, departamento, número de ID y fotografía. Lo cual dará una imagen más confiable y con credibilidad al servicio ofrecido.

Para negocios que proveen un servicio al público en general, los carnets de identificación mejoran las relaciones empleado-cliente al poner una cara a la marca, lo que beneficia al crear entendimiento y



responsabilidad. Las empresas medianas y grandes se favorecen mucho más, ya que su comunicación es basada en correos electrónicos y llamadas telefónicas, las cuales suelen reemplazar reuniones cara a cara por lo que tener un carnet con fotografía ayuda a los colaboradores a llegar a conocer unos a otros. (*GenApp, 2017*).

En el caso de los técnicos del servicio de facilitadores judiciales la identificación mediante un carnet es un obstáculo a superar, debido a los impedimentos legales que representa ser contratado por servicios y no formar parte del personal contratado de manera permanente por el Organismo Judicial, al igual los facilitadores judiciales al ser voluntarios no cuentan con un gafete o carnet, no obstante los facilitadores son ampliamente reconocidos en sus comunidades siendo esta una ventaja que no poseen los técnicos del servicio.

El clima laboral es “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (*Altman, 1985*). Parte importante para mantener un clima laboral apropiado es la constante capacitación que se pueda brindar al equipo de trabajo en diferentes temas, aspectos a mejorar, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, etc. Una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. (*Bisquerra, 2003*). El objetivo es lograr un conocimiento y aumento en aptitudes y destrezas de manera individual y grupal, por medio de la enseñanza, aumentando considerablemente el desempeño en las tareas asignadas dentro de la organización.

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal. (*Blake, 1997*).

“El buzón de sugerencias es una herramienta que habilita un espacio de participación y permite motivar al personal y desarrollar el sentido de pertenencia” (*Los Recursos Humanos, 2008*). Es importante contar con una medición de opiniones anónimas de los diferentes actores involucrados del grupo laboral, dicha medición puede hacerse cada mes, debido a los cambios de metas y objetivos que se trazan.

Las organizaciones en su desarrollo tienen que armonizar al menos tres elementos que confluyen en la existencia de cualquier entidad: los requerimientos de ella para subsistir en condiciones satisfactorias; las



exigencias del medio en que la organización se desenvuelve, así como los requerimientos individuales y sociales del capital humano que conforma los equipos que le dan vida y permiten el progreso de las mismas. Esto justifica la necesidad de contar con herramientas evaluativas validadas y confiables que aporten a la gestión institucional sobre bases científica. (Hafemann, 2010).

Es por ello que la herramienta de buzón de sugerencias *on line* y el test de clima laboral se pueden utilizar para recoger los comentarios de los actores y de esa cuenta dar seguimiento para realizar los cambios necesarios que mejoren el desempeño individual y grupal, basándose en la cultura de la organización.

“Un folleto es aquel que se utiliza para hacer referencia a los objetos impresos que tienen por objetivo dar a conocer información de diferente tipo a diversos tipos de público. Un folleto puede variar en su diagramación, en su diseño, en la cantidad de información con la que cuentan, etc. Normalmente, un folleto no es utilizado para divulgar información demasiado abundante ni de un nivel muy académico (salvo casos específicos) si no que tienen por objetivo principal el captar la atención de las personas y difundir algunos conceptos elementales de los temas específicos que tratan. (Bembibre, 2010).

La guía para mantener un clima laboral adecuado fue complementada con la elaboración de un breve folleto, en el cual se desarrollará algunos temas básicos para conservar el respeto, la motivación y la buena actitud entre los colaboradores de la Unidad Nacional al Servicio de Facilitadores Judiciales. El éxito de este folleto radica en la simplicidad para ser comprendido, independientemente del nivel académico del lector.

“El reconocimiento consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho”. (Robbins, 2009). Al momento de homenajear mensualmente al personal que se destaque por el buen cumplimiento de sus atribuciones, surgirá el sentimiento de satisfacción en el colaborador y se tomará de ejemplo para que los demás compañeros se esfuercen en el cumplimiento de metas y puedan optar a una felicitación pública.

Dentro del servicio de facilitadores judiciales interaccionan los seis técnicos y los jueces de paz de cada región, por ello es que se debe proponer a un colaborador destacado por cada uno de los grupos de diferentes actores para que puedan sentirse identificados y con la confianza de ser reconocidos en el momento que amerite.



2.5 Alcances y límites de la estrategia

El alcance y las limitaciones de un proyecto forman parte de su justificación, es decir, de la explicación contextual de su importancia, en base a cuáles son las expectativas que el proyecto espera satisfacer, y cuáles no.

Alcances

- a) Se logró encausar a los Jueces de Paz de los municipios donde se encuentra activo el servicio de facilitadores judiciales con material de apoyo en relación al tema de comunicación interna para que puedan dar a conocer los beneficios.
- b) Se aportaron herramientas de identificación a los técnicos de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, con la intención de generar confianza y accesibilidad en las actividades que realizan.
- c) Se obtuvo conocimiento de las demandas y necesidades del personal, para lograr solventar esas desventajas y ofrecerles posibles soluciones.
- d) Fueron capacitados los diferentes colaboradores en estrategias de comunicación para llegar con facilidad a los Facilitadores Judiciales y jueces de paz.
- e) Se comunicó y viralizaron las estrategias de comunicación que fueron accesibles para todos los colaboradores del Servicio Judicial, de manera escrita y digital.
- f) También incentivar y mejorar la productividad de los diferentes actores involucrados en el servicio formó parte de las estrategias para que lleguen a ser reconocidos por sus logros mensuales.
- g) Un parte importante, fue mejorar la comunicación con las personas externas al Servicio de Facilitadores Judiciales con lo cual se obtuvo una respuesta inmediata.



Límites

- a) El tiempo de implementación fue limitado al ejecutarse dentro del Ejercicio Profesional Supervisado.
- b) La distancia entre las comunidades y los Juzgados de Paz interrumpía la comunicación.
- c) La situación pandemia COVID19.
- d) Las normativas internas del Organismo Judicial.
- e) Las diferentes culturas, etnias y creencias con las que se enfrentan los actores en el interior de la República.
- f) La ausencia de viáticos para los facilitadores judiciales.
- g) El presupuesto nulo para actividades de los jueces de paz con los facilitadores judiciales.
- h) El poco acceso a redes sociales de los facilitadores Judiciales y de los públicos.
- i) No existe una persona encargada de solventar los problemas de comunicación interna y externa del Servicio de Facilitadores Judiciales.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Fue de mucha importancia utilizar métodos y técnicas adecuadas para lograr alcanzar los resultados propuestos. Durante la fase de diagnóstico se utilizó el método de Diagnóstico Participativo de Comunicación, el cual es descrito por numerosos autores por la capacidad de integrar otros métodos y su relevante incidencia en el proceso de comunicación.



Por lo general, al hablar de estrategias comunicacionales erróneamente se suele reducir a la perspectiva de espacios y productos para difundir información cuando en realidad el despliegue de las dimensiones de una Estrategia de Comunicación va más allá de la información o bien “la integran a los procesos socioculturales en los que los actores negocian significados y formas de hacer” (Piola y Mascotti, 2019).

Se inició por presentar una propuesta de acciones en base al diagnóstico realizado por medio de encuestas, entrevista y grupo focal, además de utilizar la técnica de observación; a la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, para analizar si estas eran posibles de implementarlas según las normativas internas del Organismo Judicial. Las estrategias que se exponen son a partir del método cualitativo:

- a) Con el objetivo de conocer ideas para mejorar, recopilar propuestas o soluciones, quejas e iniciativas se propuso un buzón de sugerencias *on line* que se plantea incluir dentro una opción en la página *web* de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el apartado de Facilitadores Judiciales.
- b) Con la finalidad de resolver las preguntas comunes sobre el Servicio de Facilitadores Judiciales se propuso la implementación de un botón de preguntas frecuentes en la página *web* que contenga las consultas más recurrentes relacionadas con el Servicio.
- c) La elaboración de videos y audios formativos, sobre comunicación interna y clima laboral para que pudieran ser viralizados con los facilitadores judiciales, jueces de paz y técnicos.
- d) El diseño y la realización de tarjetas de presentación para los técnicos del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, para que sean utilizadas como una herramienta de identificación.
- e) Con la intención de mejorar los procesos de comunicación interna se planeó realizar una capacitación al personal de la Unidad, para fortalecer las relaciones interpersonales.



- f) Con la finalidad de incentivar y reconocer los esfuerzos de los colaboradores del Servicio de Facilitadores Judiciales, se propuso publicar en la página *web* los colaboradores destacados.
- g) Para apoyar en la medición de la satisfacción laboral, se facilitó el *test* de clima laboral, el cual se puede utilizar periódicamente y así tener el conocimiento de las impresiones de cada colaborador.
- h) La implementación de un pequeño folleto que contiene algunas estrategias simples para mantener una comunicación interpersonal y para generar una aceptación del servicio.
- i) Con la intención de mejorar los procesos de convocatoria para las videoconferencias que se realizan periódicamente, se diseñaron las invitaciones, colocando la información de manera estratégica para lograr mayor afluencia de participantes.

2.6.1 Objetivo general y específico

Objetivo General

- a) Mejorar la comunicación interna en la Unidad del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Organismo Judicial.

Objetivos Específicos

- a) Implementar mejoras en los canales digitales de comunicación interna y externa del SNFJ.
- b) Aportar conocimientos en el personal de la UASNFJ para mejorar el clima laboral.
- c) Creación de material audio visual formativo en temas comunicacionales.



- d) Facilitar la manera de comunicación de los técnicos de la UASNFJ.
- e) Fortalecer el clima laboral entre los técnicos, Facilitadores Judiciales y jueces de paz.

2.6. 2. Acciones para conseguir los objetivos

Las acciones implican un cambio de estado o de situación de algo, para esto se requiere la elaboración de productos concretos que se realizan para lograr un resultado deseado. Los objetivos, representan una construcción del investigador para abordar un tema o problema de la realidad, en este caso se utilizan como marco de referencia los problemas detectados en la fase de diagnóstico.

Las acciones planteadas para lograr los objetivos son:

- a) Implementar un botón de preguntas frecuentes en la página *web*.

Se implementó un botón de preguntas frecuentes con las respuestas a las 10 preguntas más frecuentes que se realizan los usuarios sobre el Servicio de Facilitadores Judiciales.

- b) Creación de un buzón de sugerencias *On line*.

La creación de un buzón de sugerencias *on line* en la página *web*, por medio de un botón que redireccionará a los actores del Servicio a un espacio en blanco, en donde puedan escribir libremente y de manera anónima sus sugerencias sobre lo que consideren pertinente realizar un cambio o mejorar; obteniendo así el *feedback*.

- c) Desarrollar un pequeño folleto sobre estrategias de comunicación interna.

Se realizó un documento digital con un breve compilado de estrategias para desarrollar una comunicación saludable entre compañeros y de esa cuenta facilitar los procesos que debe llevarse a cabo y mejorar la aceptación del Servicio.

- d) Crear vídeos y audios formativos.

Se creó material audiovisual dosificado, que pueden ser compartidos por correo o por *WhatsApp*, explicando estrategias y actitudes que deben tomarse en cuenta dentro de la comunicación interna para mantener y mejorar el clima laboral.



e) Elaborar invitaciones para videoconferencias.

Con la intención de mejorar los procesos de convocatoria a las actividades que se programan desde la UASNFJ, se realizaron invitaciones digitales, con los datos necesarios, redactado de manera simple y clara, sin sobrecargarla de información para, aumentar la asistencia a dichas conferencias.

f) Capacitación a personal de la Unidad.

Se organizó una capacitación vía *Zoom* o *Google Meet* para compartir métodos y estrategias de fortalecimiento al clima laboral y que las mismas se pueden replicar para el mejoramiento de la comunicación interna del Servicio.

g) Test de clima laboral.

Se aportó un *test* de clima laboral que debe ser llenado por los técnicos de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores judiciales, con la finalidad de obtener información sobre los conflictos humanos y necesidades, reduciendo riesgos en la toma de decisiones.

h) Tarjetas de presentación

Con la finalidad que los técnicos de la UASNFJ puedan contar con una identificación personal, esta propuesta buscó generar confianza con las personas que se relacionan y con los actores del Servicio, esto a la vez generó mayor efectividad en el acercamiento con otras instituciones y líderes locales.

i) Colaboradores destacados del mes.

Con el objetivo de motivar a los colaboradores del Servicio, se propuso la creación del reconocimiento al colaborador destacado del mes en curso, colocando su fotografía con

nombre, cargo y lugar que representa en la página *web*, en el apartado de Facilitadores Judiciales.



2.6.3 Los indicadores para medir su cumplimiento

Esto se refiere a las diferentes formas de realizar una medición, que en este caso es organizacional, y se realiza con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos en el tiempo determinado; por medio de proyectos, programas, capacitaciones, etc., que definen las metas realizadas. Los indicadores de cumplimiento dan a conocer las razones del logro de las tareas propuestas, la evaluación tiene que ver con la utilidad que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso, asegurando el uso apropiado de los diferentes recursos y así lograr los objetivos.

Los Indicadores cualitativos brindan mayor información en el análisis de resultados, se puede saber las percepciones, experiencias propias y subjetivas, permiten conocer lo que es significativo para las personas y descubrir los efectos no deseados o elementos que faltan. En tanto los cuantitativos describen a las particularidades que pueden determinarse de manera fiable, se refiere a una representación numérica por lo cual facilita el cálculo e interpretación.

Los Indicadores de gestión, realizan la función de constatar si los recursos implementados están siendo utilizados, con esto se visualiza en porcentajes el cumplimiento de la propuesta presupuestaria, también puede medirse con el número de folletos impresos, con la cantidad de *tests* resueltos, por el número de reproducciones de los videos y audios, de las sugerencias descritas en el buzón *on line* y número de visitas a el botón de preguntas frecuentes.

En cuanto a los indicadores de impacto, estos logran detectar si se está cumpliendo el objetivo planteado; en el caso de capacitaciones, se puede medir el grado de conocimiento alcanzado utilizando un breve cuestionario, con lo cual se sabrá si los participantes lograron adquirir la información necesaria para analizarla y ponerla en práctica en sus días laborales y también personales.

Finalmente, al mencionar indicadores de eficacia, se refiere a realizar una comparación entre los objetivos propuestos que se quieren alcanzar y los que se lograron alcanzar en el período que se estableció con anterioridad.



Para los efectos deseados en la estrategia de comunicación se utilizaron los siguientes indicadores:

Tabla 1. Indicadores estratégicos.

Indicadores		
para la temporalidad, todos los indicadores deben desarrollarse antes del 01 de octubre de 2021.		
	Objetivos estratégicos	Indicadores
1	Implementar mejoras a los canales digitales de comunicación interna y externa.	<ul style="list-style-type: none">i. Creación de un botón de preguntas frecuentes antes del 25 de julio para dejarlo funcionando en el presente año.ii. Implementación de un Buzón de sugerencias digital.
2	Desarrollar conocimientos en el personal de la UASNFJ para mejorar el clima laboral.	<ul style="list-style-type: none">i. Implementación de una capacitación de dos horas, dirigida al personal de la UASNFJ, que se realizó antes del 28 de julio de 2021.ii. Elaboración de un pequeño folleto que se entregó de manera impresa y en versión digital con un breve compilado de estrategias para desarrollar una comunicación interpersonal saludable, el cual se entregó antes del 30 de julio de 2021.
3	Contar con herramientas audiovisuales formativas	<ul style="list-style-type: none">i. Creación de 2 vídeos cortos formativos con estrategias y actitudes que deben aplicarse para una buena comunicación interna y



		<p>mejoramiento el clima laboral. Creación de 2 audios formativos con estrategias y actitudes para mejorar el clima laboral. Estos se entregaron antes del 30 de julio de 2021.</p>
4	Mejorar las maneras de comunicación de los técnicos de la UASNFJ.	<ol style="list-style-type: none">i. Diseño e implementación de tarjetas de presentación para cada uno de los técnicos de la UASNFJ, manejando colores institucionales y con la información esencial, las cuales se entregaron antes del 25 de julioii. Diseño de invitaciones digitales semanales para el mejoramiento de los procesos de convocatoria a las actividades que se programan desde la UASNFJ. Se entregó el arte para que puedan utilizarlo en las siguientes ocasiones que lo requieran, y se entregó cada semana solicitada una nueva invitación durante el mes de junio y julio.
5	Fortalecer el clima laboral del SNFJ	<ol style="list-style-type: none">i. Implementación del reconocimiento al colaborador destacado del Mes por medio de 3 publicaciones mensuales en la página <i>web</i> de la Dirección de



		<p>Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Facilitador Judicial destacado, Juez de Paz destacado y Técnico de la UASNFJ destacado.</p> <p>ii. Implementación de <i>test</i>, para medir el clima laboral entre los técnicos, con una periodicidad de tres meses y será ejecutado por el coordinador y asesor de la UASNFJ.</p>
--	--	--

Fuente: elaboración propia.

2.6.4 Los instrumentos

- a) Se coordinó con las personas encargadas de redes sociales, la implementación de un botón estratégicamente insertado en la página de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. El texto fue redactado con palabras simples para que sea fácilmente ubicado y que sigan instrucciones los participantes, con la finalidad que el lector esté enterado que sus comentarios o sugerencias son anónimas. Adicional se debe enlazar a los correos correspondientes, para darle lectura y realizar la retroalimentación necesaria, con posibles soluciones para el mejoramiento general del Servicio.



Tabla 2. Instrumento buzón de sugerencias

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Buzón de sugerencias <i>on line</i>	Página <i>web</i>	Lunes 19 a viernes 30 de julio	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ y encargado de redes sociales

Fuente: elaboración propia.

- b) Se elaboró un cuestionario con las 10 preguntas más frecuentes que realizan los posibles usuarios o usuarios actuales del Servicio, se efectuó una reunión con el asesor de la UASNFJ para realizar la redacción de las respuestas idóneas y posteriormente se diseñó el botón de la opción, para adjuntar las 10 preguntas con sus respuestas.

Tabla 3. Instrumento botón de preguntas frecuentes

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Botón de preguntas frecuentes	Página <i>web</i>	Viernes 16 a martes 20 de julio	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ y encargado de redes sociales

Fuente: elaboración propia.



- c) Se redactó el guion audiovisual sobre algunas estrategias puntuales de cómo mejorar el ambiente laboral, dicho video y audio ya editado se enviaron al asesor para que fuera distribuido entre los colaboradores pertinentes.

Tabla 4. Videos y audios formativos

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Video y audios formativos	Cámara de video, guion, micrófono,	Lunes 19 a martes 27 de julio	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFIJ, encargado de redes sociales

Fuente: elaboración propia.

- d) Se creó un diseño de una tarjeta de presentación, en la cual se incluyó la fotografía del técnico y sus datos personales, haciendo énfasis en el texto donde indica que laboran para el Organismo Judicial, se entregaron terminadas al asesor de la Unidad.

Tabla 5. Instrumento tarjetas de presentación

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Tarjetas de Presentación	<i>Power Point</i> Empresa de impresiones y emplastado.	Viernes 16 a viernes 19 de julio	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFIJ

Fuente: elaboración propia.



- e) Se organizó una capacitación sobre comunicación interna y clima laboral vía *zoom*, con los técnicos y asesor del Servicio, la cual se grabó, ya que al finalizar se entregó la grabación al asesor para que pueda utilizarla en futuras reuniones internas.

Tabla 6 instrumento capacitación

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Capacitación	Vía <i>Zoom</i>	Lunes 19 a lunes 26 de julio	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ y conferencista.

Fuente: elaboración propia.

- f) Esta estrategia se realizó en la página *web*, en donde se creó un espacio específico para colocar la fotografía del colaborador destacado, el nombre y cargo; el asesor de la Unidad elegirá cada mes a la persona que según su desempeño y colaboración será el indicado.

Tabla 7. Instrumento colaboradores destacados del mes

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Colaboradores destacados del mes	Página <i>web</i>	Viernes 16 al viernes 30 de julio	Estudiante de EPS, Asesor y Coordinador de la UASNFJ

Fuente: elaboración propia.



- g) Se facilitó el *test* sobre clima laboral para que puedan evaluar a los técnicos, así tener el conocimiento de aciertos y desaciertos dentro del ambiente y sus recursos; posteriormente deben implementar las recomendaciones realizadas.

Tabla 8. Instrumento *test* de clima laboral

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Test de clima laboral	Documento	Lunes 19 a viernes 23 de julio	Estudiante de EPS, Asesor y Coordinador de la UASNFJ

Fuente: elaboración propia.

- h) Se redactó e ilustró un breve folleto sobre técnicas de comunicación interpersonal, adicional, el cual fue entregado al asesor de la Unidad.

Tabla 9. Instrumento folleto formativo

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Folleto formativo	Imprenta, Documentos digitales <i>Power Point</i> y <i>Word</i>	Lunes 19 a martes 27 de julio	Asesor de la UASNFJ y estudiante de EPS.

Fuente: elaboración propia.



- i) Elaboré 5 invitaciones para incentivar la participación de las personas a las diferentes conferencias programadas, se incluyó la información precisa, como el nombre del conferencista, el tema, el enlace y quién invita.

Tabla 10. Instrumento invitaciones

ESTRATEGIA	INSTRUMENTO	TIEMPO	ENCARGADOS
Elaboración de invitaciones a conferencias programadas	Documentos digitales <i>Power Point</i> y <i>Canva</i>	Viernes 4 de junio a viernes 23 de julio.	Estudiante de EPS y Asesor de la UASNFIJ.

Fuente: elaboración propia.

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

La Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores judiciales, realiza varias actividades con diferentes jueces de Paz, facilitadores judiciales, técnicos y personas interesadas en los beneficios que ofrece este Servicio; debido a la constante comunicación que tienen entre los diferentes actores, se torna sumamente importante realizar las siguientes propuestas en el tema de comunicación.

- a) Buzón de sugerencias *on line*: se refiere a implementar un botón dentro de la página *Web*, por medio del cual los usuarios pueden ingresar a un espacio diseñado para escribir de manera anónima, fácil y rápida, con el objetivo de tener el contacto necesario con los diferentes actores del Servicio, de ese modo tanto el coordinador como el asesor de la Unidad, pueden recolectar los comentarios, encaminado a darle seguimiento a lo positivo y readecuar lo negativo para fortalecer el ambiente laboral.



- b) Botón de preguntas frecuentes: Se hizo referencia a la elaboración de un botón dentro de la página *Web* en donde el usuario tiene la facilidad de leer 10 preguntas frecuentes del Servicio con sus respectivas respuestas, estas se redactaron con el apoyo del asesor de la Unidad. Con esta opción se logra una respuesta más rápida y certera al interesado.
- c) Videos y audios formativos: se creó contenido formativo sobre la comunicación interna y el clima laboral, se redactó el guion y analizó junto con el asesor de la Unidad para ultimar detalles, seguidamente se coordinó con la persona encargada de grabar y editar para dar instrucciones de lo que se requería y así realizar la producción del mismo. Pueden utilizar el material final las veces que deseen para potenciar a los actores internos y brindar la preparación formativa de manera efectiva.
- d) Tarjetas de presentación: se diseñaron con los colores requeridos por el asesor de la Unidad, con la información personal de cada técnico, la fotografía, y se imprimió una prueba colocando el protector necesario; se espera que puedan utilizarlas como herramienta personal y así generar confianza con los diferentes actores.
- e) Capacitación: se contrató a una persona altamente preparada en el tema de clima laboral y comunicación interna, realizando el enlace vía zoom para elaborar la invitación con los datos más relevantes de dicha capacitación, logrando organizar y ultimar detalles para la elaboración de preguntas, respuestas y comentarios finales.
- f) Colaboradores destacados: Se redactó los indicadores necesarios para que con base a estos puedan decidir entre los actores a quiénes publicarán como colaboradores destacados.
- g) *Test* de clima laboral: Se investigó sobre los diferentes test que existen sobre el clima laboral, eligiendo uno que coincidiera con las características del servicio y los actores, para que puedan utilizarlo y si lo requieren, que puedan agregar preguntas que sean necesarias para la retroalimentación de los primeros datos recolectados, entregué la guía al asesor de la Unidad.



- h) Folleto: Se investigó sobre sugerencias que puedan ser utilizadas para mejorar el clima laboral, adicional fueron analizadas diferentes posturas sobre la comunicación interpersonal, redactando e ilustrando con base a la información obtenida y formulando los párrafos de manera simple y entendible para todas las personas sin importar grado académico y por último se entregó al asesor de la Unidad.

- i) Invitaciones: Se apoyó con el diseño, redacción y elaboración de la invitación que se requiere semanalmente, para las diferentes videoconferencias que organizan dentro de la Unidad de Métodos Alternativos de Solución de conflictos.

2.7 Financiamiento

Es importante mencionar que la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales no cuenta disponibilidad presupuestaria para desarrollar nuevos proyectos por lo tanto los recursos utilizados para la elaboración de los productos antes descritos serán cubiertos en su totalidad por la estudiante de EPS.

Se prioriza la elaboración de recursos digitales por lo tanto los costos se reducen considerablemente; la UASNFJ proporcionará recurso humano y técnico especializado para evitar incurrir en gastos extraordinarios.



2.8 Presupuesto

Tabla 11. Tabla de presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Buzón de sugerencias <i>On line</i>	Q0	Q0
1	Botón de preguntas frecuentes	Q0	Q0
2	Videos formativos	Q1,500	Q3,000
2	Audios formativos	Q1,000	Q2,000
6	Tarjeta de presentación	Q100	Q600
1	Capacitación	Q1,000	Q1,000
3	Publicación de colaboradores destacados	Q100	Q300
1	Test de clima laboral	Q0	Q0
1	Folleto formativo	Q400	Q400
5	Diseño invitaciones	Q100	Q500
	Totales	Q4,200	Q7,800

Fuente: elaboración propia.

2.9 Beneficiarios

Tabla 12. Tabla de beneficiarios

Beneficiarios	Beneficios	Ubicación geográfica
Primarios Técnicos de la UASNFJ, Asesor y Coordinador (8 personas) Jueces de Paz (217)	El principal beneficio recibido es mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación interna; con esto también mejoran las	<ul style="list-style-type: none"> Los técnicos se encuentran en: Guatemala, Quetzaltenango, San Marcos,



	<p>actividades que desarrolla la UASNFJ y su relación con los Jueces de Paz</p> <p>Otro beneficio que se busca es motivar a todos los involucrados en el desarrollo del SNFJ.</p>	<p>Zacapa, Petén y Jalapa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador y asesor se encuentran en: Ciudad de Guatemala. • Los Jueces de Paz se encuentran en municipios de los 22 departamentos de la república
<p>Secundarios</p> <p>Facilitadores Judiciales (2,111)</p>	<p>Por consecuencia la interacción entre Jueces y Facilitadores mejorará las condiciones y con esto se pretende obtener una mejor aceptación del Servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los Facilitadores Judiciales se localizan en comunidades de 217 municipios de toda Guatemala.

Fuente: elaboración propia.

2.10 Recursos humanos

Tabla 13. Tabla de recursos humanos

Nombre	Pedro Edín Ixquiac Sum
Puesto	Coordinador de la UASNFJ
Actividades	Validar las propuestas presentadas
Nombre	Melvin Camilo Marroquín Blanco
Puesto	Asesor de la UASNFJ



Actividades	Revisar las propuestas y hacer recomendaciones
Nombre	Christian Ramírez
Puesto	Asesor de la DMASC
Actividades	Ayudar en el diseño y la ejecución de las herramientas digitales de la página <i>web</i>
Nombre	Mirza Odette García Corzo
Puesto	Estudiante de EPS
Actividades	Desarrollar todas las actividades y elaborar todos los productos de la estrategia comunicacional que se ha diseñado.

Fuente: elaboración propia.

2.11 Área geográfica de acción

El proyecto se va a realizar en la ciudad de Guatemala, debido a que las oficinas de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales se encuentran ubicadas en la zona 10 de la ciudad capital. Por la situación sanitaria provocada por la pandemia, se priorizó el teletrabajo y se evitaron las reuniones presenciales, por esta razón se utilizaron recursos virtuales para poder comunicarse con el personal técnico y de esta manera se expandió la cobertura de las acciones desarrolladas.

Los técnicos de la UASNFJ se encuentran ubicados en los siguientes departamentos:

- a) Ciudad de Guatemala.
- b) Ciudad de Quetzaltenango.
- c) San Marcos, cabecera.
- d) Poptún, Petén.
- e) Zacapa, cabecera.
- f) Jalapa, cabecera.



2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 14. Tabla comparativa de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Buzón de sugerencias on line	Implementar mejoras a los canales digitales de comunicación interna y externa.	Q0	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ y encargado de redes sociales	Nacional	Personal de la UASNFJ, Jueces de Paz y Facilitadores Judiciales.	30 de julio de 2021
Botón de preguntas frecuentes	Implementar mejoras a los canales digitales de comunicación interna y externa.	Q0	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ y encargado de redes sociales	Nacional	Personal de la UASNFJ, Jueces de Paz y Facilitadores Judiciales.	20 de julio de 2021
Videos formativos	Tener herramientas audiovisuales formativas	Q3,000	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ, encargado de redes sociales	Nacional	Personal de la UASNFJ, Jueces de Paz y Facilitador	27 de julio de 2021



					es Judiciales.	
Audios formativos	Contar con audios formativos	Q2,000	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ, encargado de redes sociales	Nacional	Personal de la UASNFJ, Jueces de Paz y Facilitadores Judiciales.	27 de julio de 2021
Tarjetas de Presentación	Mejorar las maneras de comunicación de los técnicos de la UASNFJ.	Q600	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ	Nacional	Técnicos de la UASNFJ	19 de julio de 2021
Capacitación	Desarrollar conocimientos en el personal de la UASNFJ para mejorar el clima laboral.	Q1,000	Estudiante de EPS, Asesor de la UASNFJ y conferencista.	1. Guatemala 2. Quetzaltenango 3. San Marcos, 4. Petén, 5. Zacapa, 6. Jalapa	Personal de la UASNFJ y Jueces de Paz.	26 de julio de 2021
Publicación de colaboradores destacados	Fortalecer el clima laboral del SNFJ	Q300	Estudiante de EPS, Asesor y Coordinador de la UASNFJ	Nacional	Técnicos de la UASNFJ, Jueces de Paz y Facilitador	30 de julio de 2021



					es Judiciales	
Test de clima laboral	Fortalecer el clima laboral del SNFJ	Q0	Estudiante de EPS, Asesor y Coordinador de la UASNFJ	Nacional	Personal de la UASNFJ	10 de septiembre de 2021
Folleto formativo	Desarrollar conocimientos en el personal de la UASNFJ para mejorar el clima laboral.	Q400	Estudiante de EPS, Asesor y de la UASNFJ	1. Guatemala 2. Quetzaltenango 3. San Marcos, 4. Petén, 5. Zacapa, 6. Jalapa	Jueces de Paz, Facilitadores Judiciales y personal de la UASNFJ	27 de julio de 2021
Diseño invitaciones	Mejorar las maneras de comunicación de los técnicos de la UASNFJ.	Q500	Estudiante de EPS y Asesor de la UASNFJ	Nacional	Jueces de Paz, FJ y personal de la UASNFJ	23 de julio 2021

Fuente: elaboración propia.



2.13 Cronograma del plan de comunicación

Tabla 15. Cronograma del plan de comunicación

PLAN DE ACCIÓN		JULIO 2021																
#	Productos	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	Buzón de sugerencias <i>on line</i>																	
2	Botón de preguntas frecuentes																	
3	Videos formativos																	
4	Audios formativos																	
5	Tarjetas de Presentación																	
6	Capacitación																	
7	Publicación de colaboradores destacados																	
8	Test de clima laboral																	
9	Folleto formativo																	
10	Invitación a videoconferencias																	

Fuente: elaboración propia.



Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

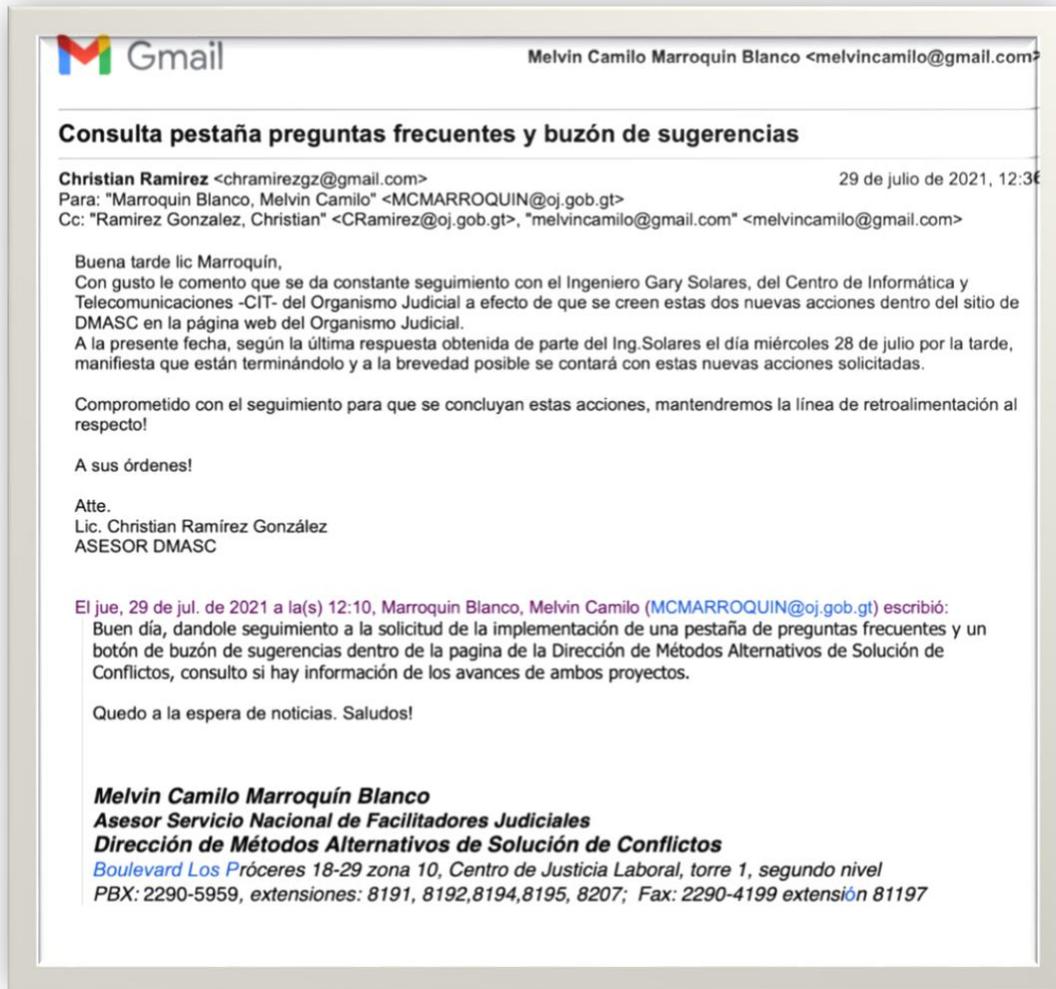
3. Informe de la ejecución

3.1 Buzón de sugerencia *on line*

Objetivo de la actividad	El objetivo de implementar una opción como buzón de sugerencias dentro de la página web, es que pueda ser utilizado como una herramienta de comunicación interna, para recabar toda la información que quieran compartir los diferentes colaboradores que conforman el equipo de la UASNFJ de manera anónima. Por consecuencia se tendrá un listado de ideas, propuestas, alternativas, quejas, iniciativas que serán tomadas en cuenta para mejorar el clima laboral y de esa manera potenciar la productividad del servicio.
Medio utilizado	El medio a utilizar es la página <i>WEB</i> , del Organismo Judicial de la República de Guatemala, por medio del enlace. http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category .
Área geográfica de impacto	El área geográfica en el cual impactará es en Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén, ya que es una opción que estará abierta para los jueces de paz, técnicos, coordinador y asesor del Servicio.
Presupuesto en esta acción	Debido a que es una creación digital dentro de las opciones de la página oficial no se incurrió en una inversión financiera, El Organismo Judicial cuenta con profesionales que realizan el arte y la implementación de las funciones necesarias en dicha página.
Comprobación de material	Carta de estatus de la gestión en documento anexo. Captura de pantalla de intercambio de información sobre las gestiones.



Figura 19. Captura de pantalla de correo electrónico.



Fuente: Correo de *Gmail*.



3.2 Botón de preguntas frecuentes

Objetivo de la actividad	Con el objetivo de mejorar la comunicación interna y externa de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales; dicho botón cuenta con las opciones de diez respuestas con las preguntas frecuentes que realizan los facilitadores judiciales, las personas interesadas en conocer el servicio y los diferentes colaboradores; la finalidad de implementar éste botón es que los usuarios de la página puedan recibir una respuesta inmediata y así ahorrar tiempo y recurso humano dentro de la organización
Medio utilizado	El medio a utilizar es la página <i>WEB</i> , del Organismo Judicial de la República de Guatemala, por medio del enlace. http://www.oj.gob.gt
Área geográfica de impacto	El área geográfica en el cual impacta es en toda Guatemala, debido a que es una opción que está a disposición de todos los ciudadanos por medio de la red social y su página oficial.
Presupuesto en esta acción	Esta acción no ameritó inversión financiera, debido a que la organización cuenta con profesionales que realizan el arte y la implementación de las funciones necesarias en dicha página.
Comprobación de material	Se puede revisar en el link http://www.oj.gob.gt/index.php/dmasc-facilitadores-judiciales/preguntas-frecuentes-facilitadores



Figura 20. Captura de pantalla de preguntas frecuentes



Fuente: página web de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de conflictos.

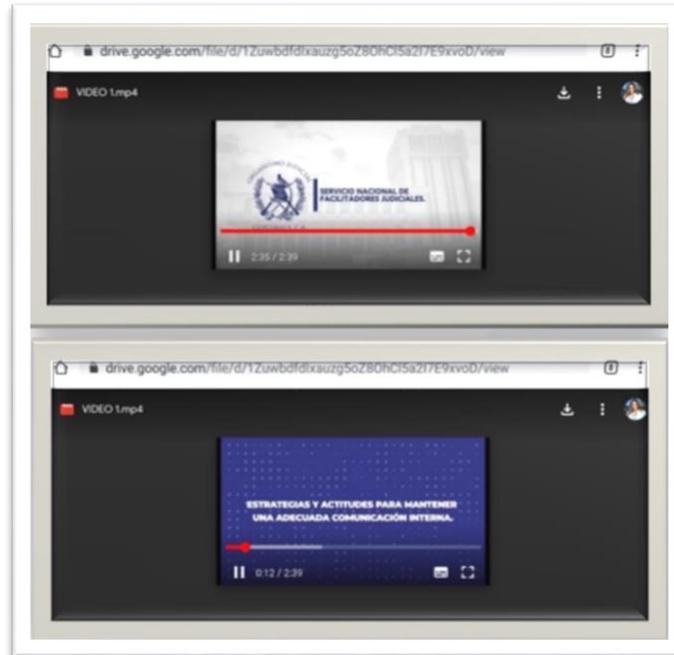


3.3 Videos y audios formativos

Objetivo de la actividad	Serán implementados con el objetivo de proveer material audiovisual con lenguaje sencillo, para informar y formar a los diferentes colaboradores, con la finalidad que en el momento que consideren oportuno o necesario, puedan compartirlo para refrescar ideas y conceptos en el tema de comunicación. Será un apoyo ideal para obtener y mantener conocimientos que enriquecerán a quienes lo vean o escuchen, de igual forma al momento de poner en práctica lo aprendido, tendrán diferentes ideas para compartir los beneficios del servicio y resolver las diferentes problemáticas que se les presenten.
Medio utilizado	Correo electrónico
Área geográfica de impacto	El área geográfica en el cual impacta es en Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén, ya que es una opción que está abierta para los jueces de paz, técnicos, coordinador y asesor del Servicio.
Presupuesto en esta acción	El presupuesto es de tres mil quetzales exactos.
Comprobación de material	Guiones en anexos. Captura del trabajo ya terminado.

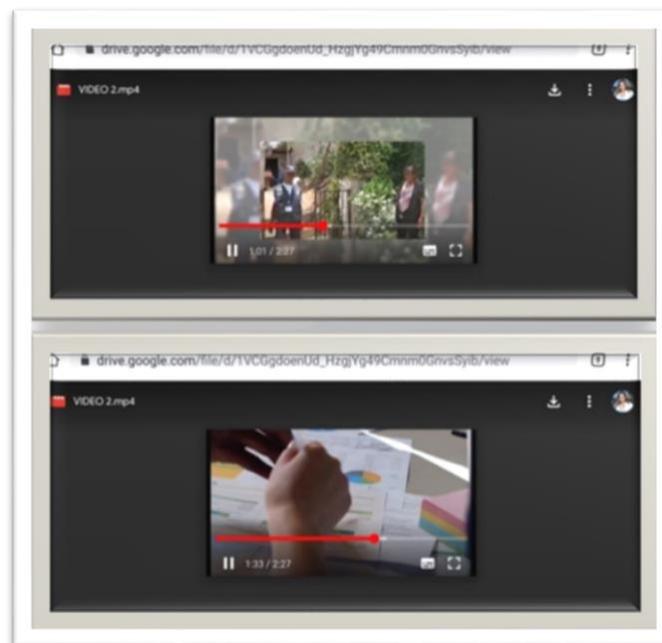


Figura 21. Captura de pantalla de primer video formativo



Fuente: elaboración propia.

Figura 22. Captura de pantalla de segundo video formativo



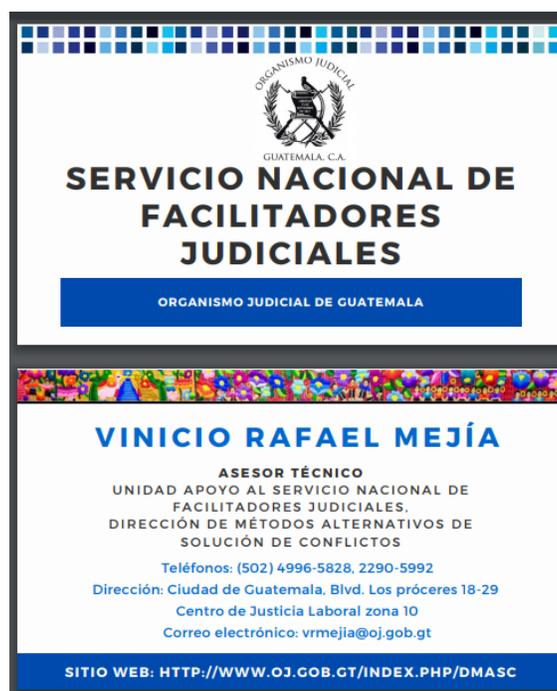
Fuente: elaboración propia.



3.4 Tarjetas de presentación

Objetivo de la actividad,	Mejora el proceso de comunicar el Servicio, genera confianza en las personas a quienes se les informa de los beneficios del servicio, crea seguridad en los diferentes técnicos al momento de presentarse.
Medio utilizado	Correo electrónico y entrega presencial
Área geográfica de impacto	En los departamentos de Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén.
Presupuesto en esta acción	Se designó la cantidad de seiscientos quetzales exactos.
Comprobación de material	Adjunto fotografía del diseño de las tarjetas de presentación, lo único que cambia es el nombre de cada técnico.

Figura 23. Tarjeta de presentación.



Fuente: elaboración propia.

3.5 Capacitación

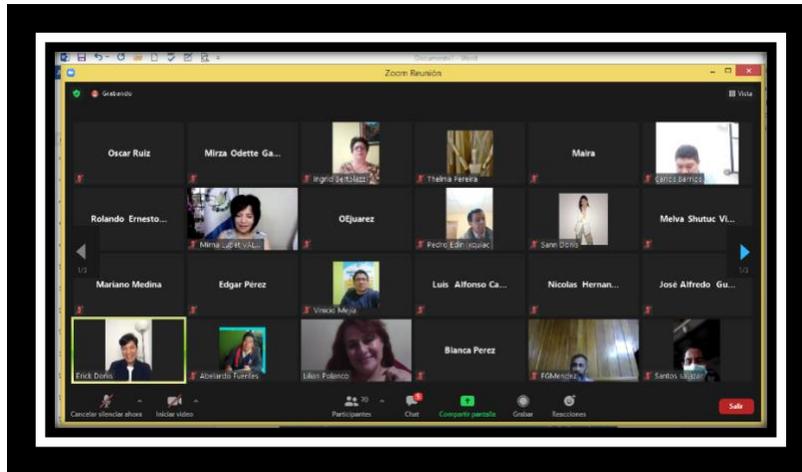
Objetivo de la actividad,	Compartirles a los jueces de paz, facilitadores judiciales, técnicos, asesor, coordinador y directora, los conocimientos, herramientas, destrezas y actitudes que ayuden a lograr una buena comunicación entre ellos y que puedan poner en práctica las recomendaciones para transmitir la información del servicio, así como también mejorar el clima laboral.
Medio utilizado	Servicio de videoconferencia Zoom Meeting
Área geográfica de impacto	En los departamentos de Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén.
Presupuesto en esta acción	Se hizo el presupuesto en base a dos horas; el total es de mil quetzales exactos.
Comprobación de material	Fotografías de la conferencia, tomadas desde la computadora. Carta de agradecimiento del asesor de la UASNFJ. En anexos se adjunta fotografía de la invitación elaborada.

Figura 24. *Captura de pantalla No.1 de videoconferencia.*



Fuente: Reunión de Zoom Meeting.

Figura 25. Captura de pantalla No.2 de videoconferencia.



Fuente: Reunión de Zoom Meeting.

Figura 26. Captura de pantalla No.3 de videoconferencia.



Fuente: Reunión de Zoom Meeting

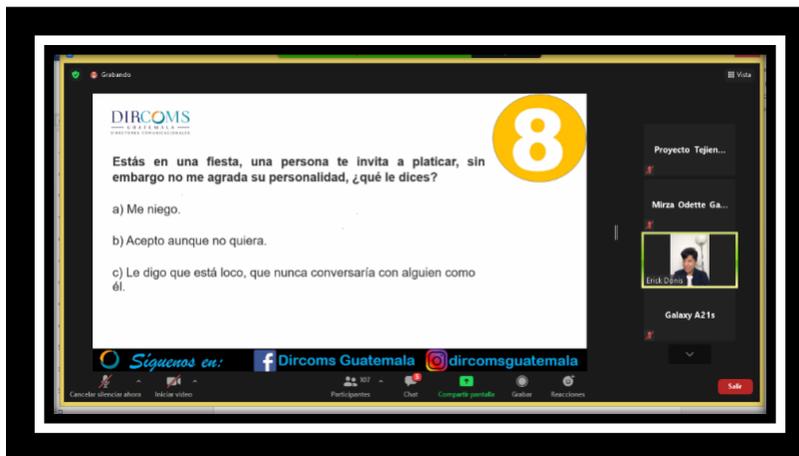


Figura 27. Captura de pantalla No.4 de videoconferencia.



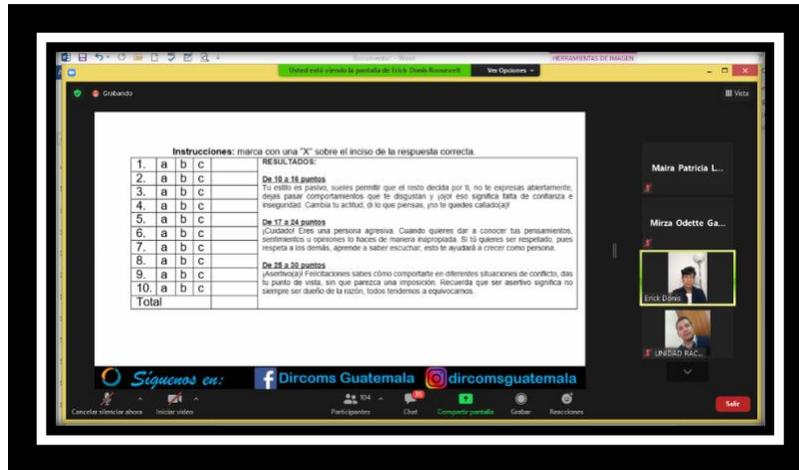
Fuente: Reunión de Zoom Meeting

Figura 28. Captura de pantalla No.5 de videoconferencia



Fuente: Reunión de Zoom Meeting

Figura 29. Captura de pantalla No.6 de videoconferencia.



Fuente: Reunión de Zoom Meeting

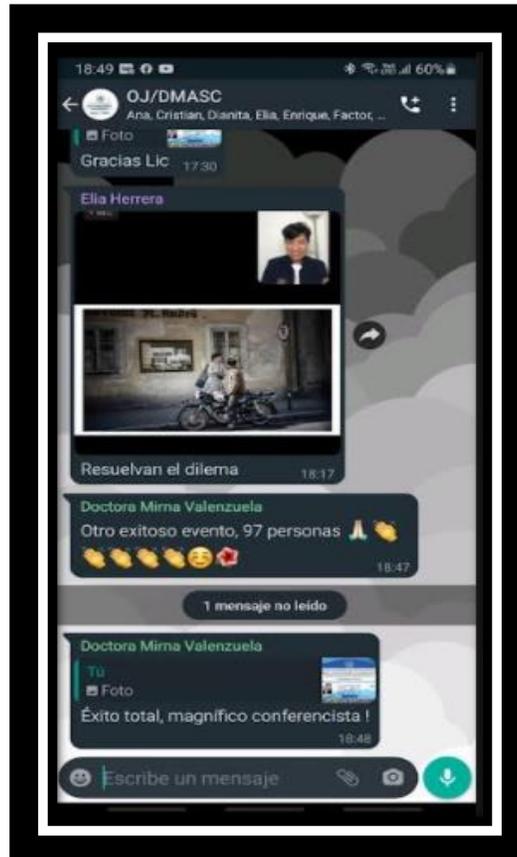
Figura 30. Captura de pantalla No.7 de videoconferencia.



Fuente: Reunión de Zoom Meeting



Figura 31. Captura de pantalla de chat de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

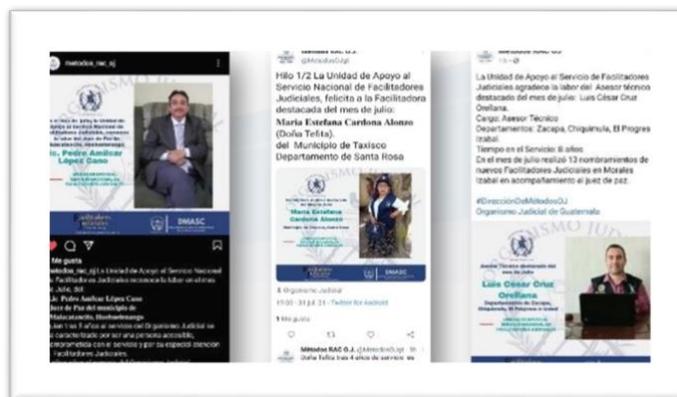


Fuente: Comunicación por *WhatsApp*.

3.6 Colaboradores destacados del mes

Objetivo de la actividad	Que exista una competencia saludable entre todos los colaboradores y de esa cuenta, aumentarán su nivel de productividad para lograr el reconocimiento público.
Medio utilizado	La página <i>WEB</i> , del Organismo Judicial de la República de Guatemala, por medio del enlace. http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category
Área geográfica de impacto	En los departamentos de Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén.
Presupuesto en esta acción	La inversión fue de trescientos quetzales.
Comprobación de material	Capturas de la publicación en <i>Instagram, Twitter, Facebook</i> de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Se adjunta en anexos la hoja de los aspectos a tomar en cuenta para la elección del personal que se destaque en sus atribuciones.

Figura 32. Capturas de pantalla de redes sociales de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.



Fuente: Redes sociales de la DMASC.



3.7 Test de clima laboral

Objetivo de la actividad,	Para reunir información valiosa con respecto a los caracteres de los diferentes colaboradores, el ambiente que perciben, las necesidades y saber en qué se está fallando, e iniciar las estrategias de fortalecimiento para lograr un buen clima laboral.
Medio utilizado	Presencial
Área geográfica de impacto	En los departamentos de Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén.
Presupuesto en esta acción	Sin costo al estar disponible en línea.
Comprobación de material	Fotografías del <i>test</i> que se entrega y capturas de pantalla del mismo.

Figura 33. Criterios de evaluación del test de clima laboral

RESULTADOS

Como pueden observar el cuestionario fue estructurado en dos bloques, el primero de datos generales de los sujetos y el segundo de los incisos que dan salida a las variables exploradas. Se trata de un cuestionario, sencillo, de fácil aplicación y cómodas posibilidades de respuesta por parte de los trabajadores y directivos, como la mejor vía para realizar la evaluación del clima organizacional en salud.

Instrumento "Evaluación del clima organizacional en salud-Segredo" (ECOS-S)

El cuadro muestra el instrumento (cuestionario).

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías y los incisos para cada una de ellas, se muestra en la tabla. Igualmente se definió que una vez aplicado el instrumento fuera calificado con una clave creada para este fin, donde para las respuestas nunca (N): 0, a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional según categorías e incisos del instrumento

Dimensión	Categoría	Incisos
Comportamiento organizacional	Motivación	10, 15, 29, 35, 45
	Comunicación	2, 17, 22, 37, 48
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46
Estructura organizacional	Funcionamiento	6, 11, 25, 30, 43
	Condiciones de trabajo	1, 16, 21, 36, 47
	Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50
Estilo de dirección	Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41
	Participación	4, 19, 24, 39, 49
	Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44
	Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42

Del mismo modo fue establecido que el procesamiento y análisis se realice a través del cálculo de promedios de los puntos obtenidos por respuestas de los cinco incisos que tributaban a cada categoría, donde el promedio total se corresponde con el total de la categoría.

Fuente: captura de imagen



Figura 34. Test de clima laboral

Incisos	N	A	V	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.				
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.				
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.				
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.				
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.				
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.				
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.				
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.				
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.				
10. El trabajo que realizo me gusta.				
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.				
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.				
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.				
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.				
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.				
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.				
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.				
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.				
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.				
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.				
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.				
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.				
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.				
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.				
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.				
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.				
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.				
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.				
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.				
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.				
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.				
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.				
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.				
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.				
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.				
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.				
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.				
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.				
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.				
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.				
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.				
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.				
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma				

Fuente: captura de imagen.

3.8 Folleto formativo

Objetivo de la actividad,	Utilizarlo como un instrumento educativo, con el cual puedan apoyarse para obtener y recordar conocimientos en base a la comunicación interna, clima laboral, y diferentes actitudes de las personas y ponerlos en práctica en sus labores diarias.
Medio utilizado	Correo electrónico y de manera presencial.
Área geográfica de impacto	En los departamentos de Guatemala, Jalapa, Zacapa, San Marcos, Quetzaltenango y Petén.
Presupuesto en esta acción	La inversión es de cuatrocientos quetzales.
Comprobación de material	En anexos se adjunta el guion que se utilizó para su elaboración.

Figura 35. Páginas del folleto 1ra parte



Fuente: Elaboración propia.

Figura 36. Páginas del folleto 2da parte



Fuente: Elaboración propia.

Figura 37. Páginas del folleto 3ra parte



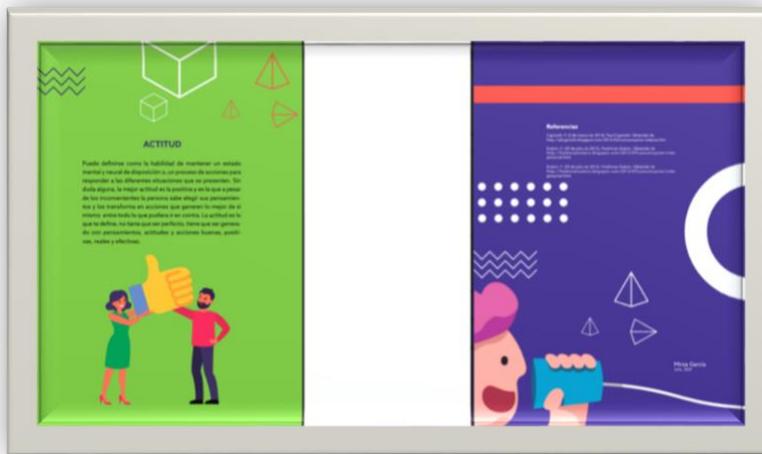
Fuente: Elaboración propia.

Figura 38. Páginas del folleto 4ta parte



Fuente: Elaboración propia.

Figura 39. Páginas del folleto 5ta parte



Fuente: Elaboración propia.



3.9 Elaboración de invitaciones a conferencias programadas

Objetivo de la actividad,	Con la finalidad de convocar mayor participación en las diferentes capacitaciones realizadas y llegar a más personas sin importar su ubicación.
Medio utilizado	<i>WhatsApp</i> y correo electrónico.
Área geográfica de impacto	A nivel nacional, es decir en toda la República de Guatemala.
Presupuesto en esta acción	La inversión es de quinientos quetzales exactos.
Comprobación de material	Fotografías de las invitaciones diseñadas y entregadas.



Figura 40. Invitaciones realizadas para las videoconferencias.



Fuente: Elaboración propia.



3.10 Actividades y calendarización

ACTIVIDADES Y CALENDARIZACIÓN	Febrero				Marzo					Abril				
	Semana	8 al 12	15-19	22 al 26	1 al 5	8 al 12	15-19	22 al 26	29 al 31	1 al 2	5 al 9	12 al 16	19 al 23	26 al 30
Actividades realizadas diagnóstico de comunicación														
Propedéutico		■	■											
Entrega de informe de propedéutico				■										
Entrega del perfil de la empresa					■									
Recepción e intercambio de papelería para aceptación							■							
Etapas presencial y observación del problema de la empresa							■	■	■					
Envío y recepción de encuestas											■			
Realización de entrevistas												■		
Realización de <i>focus group</i>													■	
vaciado e interpretación de datos													■	
Inicio y finalización de redacción del diagnóstico							■	■	■	■	■	■	■	■
Entrega de Diagnóstico														■



ACTIVIDADES Y CALENDARIZACIÓN	Semana	Mayo					Junio					Julio	
		3 al 7	10 al 14	17 al 21	24 al 28	31	1 al 4	7 al 11	14 al 18	21 al 25	28 al 30	1 al 2	5 al 9
Plan Estratégico de Comunicación													
Entrega de diagnóstico revisado con correcciones													
Realización de correcciones													
Presentación al supervisor y encargado de la UASNFJ													
Elaboración del Plan de comunicación													
Entrega de Plan estratégico de comunicación													



ACTIVIDADES Y CALENDARIZACIÓN	Semana	Julio			Agosto	
		12 al 16	19 al 23	26 al 31	1 al 7	8 al 14
Ejecución de la Estrategia						
Entrega de Guía No. 3						
Coordinar con el asesor del Servicio la elaboración de estrategias						
Elaboración de guiones para videos						
Elaboración de guion para folleto						
Revisión de todo el material a entregar						
Impresiones de material y entrega al asesor						
Capacitación						
Entrega de informe ejecución de la estrategia						
Entrega de diagnóstico, plan estratégico de comunicación y ejecución						



Conclusiones

Las estrategias de comunicación planteadas y descritas anteriormente están enfocadas en mejorar la comunicación interna de La unidad de apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, debido a la importancia que debe tener el compañerismo y la colaboración de cada uno de los diferentes actores, así mismo con el personal de quienes representan los enlaces dentro y fuera de la organización.

No se debe restar importancia a la conexión de la ciudadanía guatemalteca con la Unidad, es por ello que la página oficial del Organismo Judicial se mantiene como una herramienta para mejorar la respuesta inmediata a usuarios y colaboradores, independientemente de la distancia ya que el beneficio que ofrecen con el servicio tiene alcance en diferentes áreas geográficas.

Algunas de las herramientas de comunicación interna ayudan a recopilar información sobre aspectos personales y generales, tal es el caso del buzón de sugerencias *on line*, el cual brindará información de importancia al coordinador y asesor del servicio, sobre las diferentes impresiones que tienen los colaboradores al momento de transmitir la información a los enlaces correspondientes y además brindará la confianza de expresarse libremente por el anonimato en que se realizan las sugerencias, comentarios u opiniones.

El material audiovisual resulta ser un apoyo a corto, mediano y largo plazo para todo el personal, debido a la accesibilidad con la que contarán para poder escucharlo y verlo, otra de las ventajas es que podrán reproducirlos a la hora o en el momento que crean necesario y oportuno, ya sea de manera individual o en capacitación y charlas que realizan, sin duda, tendrán un apoyo para mantener los conocimientos adquiridos.

El tema de seguridad y confianza en los facilitadores judiciales y técnicos del servicio es prioritario, esto aumenta indirectamente la actitud que necesitan para poder abordar a las personas de las diferentes áreas, es por ello que las tarjetas de presentación son un soporte para cada uno de los actores y adicional el servicio será percibido con más seriedad.



Las capacitaciones siempre benefician a los colaboradores de una organización porque logran mantenerlos actualizados en diferentes temas, pero dentro del más importante en este caso fue en relación a la comunicación interna, clima laboral y comunicación interpersonal, para dejarles el conocimiento y adicional generarles interés por estos temas que les sirven como herramientas para mejorar su ambiente y sus relaciones laborales.

La motivación es muy importante para mantener una competencia laboral sana y dinámica, al realizarla de manera adecuada se logra aumentar la productividad de los colaboradores. Premiar públicamente el esfuerzo es un ejemplo para todos y se logra contagiar el deseo de superación y el ánimo de sobresalir.

La elaboración de un pequeño folleto es un recurso que refuerza la formación en el tema de comunicación a los diferentes colaboradores, esta propuesta logra apoyar al mejoramiento del clima laboral y de los procesos que llevan a cabo para transmitir los beneficios que tiene dicho servicio. El folleto tiene la ventaja de ser reproducido las veces que sean necesarias y se puede compartir de manera personal y también dejando ejemplares en oficinas o departamentos seleccionados.

Tener la medición y la información necesaria para saber en qué aspectos se necesita mejorar o reforzar es fundamental para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la estabilidad del buen clima laboral, es por ello que se hace necesario implementarlo con un período de cada tres meses para lograr recopilar toda la información fundamental y verificar si las estrategias o cambios dieron efecto o se debe implementar otra acción.

La comunicación es clave en todo ambiente laboral, según la armonía con la que convivan, puede aumentar o disminuir la productividad en sus atribuciones; es importante y certero implementar estrategias de comunicación que sirvan de apoyo a las buenas relaciones interpersonales, a transmitir los mensajes de forma clara y concisa y a generar confianza en todos los involucrados, teniendo una mejor dirección que los lleve a alcanzar las metas y objetivos propuestos.



Recomendaciones

- a) Tener en mente la importancia de una buena comunicación interna, ya que esta permite dirigir de mejor manera a los colaboradores y actores del Servicio hacia el logro de sus objetivos.
- b) El buen intercambio de opiniones, ideas, sentimientos e información en general debe ir en la línea de una buena relación laboral para comprender bien el mensaje que se transmite y se responde.
- c) Asignar un presupuesto específico para capacitaciones en temas de comunicación interna.
- d) Realizar capacitaciones constantes para mantener actualizados a los colaboradores y perfeccionar las habilidades de cada uno, aumentando la productividad en sus funciones.
- e) Realizar cada cierto tiempo las evaluaciones de clima laboral, para tener la referencia de satisfacción de los colaboradores o posibles problemas en la organización.
- f) Establecer por escrito los procesos para medir el clima laboral y que estos mismos puedan ser institucionalizados.
- g) Hacer el vaciado de sugerencias cada mes, para conocer las necesidades y virtudes del servicio y realizar los cambios necesarios para su mejoramiento.
- h) Incentivar a los colaboradores a realizar con excelencia sus atribuciones y así ser premiados con la publicación de felicitaciones.



- i) Realizar un repaso por medio del folleto y material audiovisual, de los conceptos de comunicación, clima laboral, comunicación interpersonal, actitud, etc., para mantener fresca la información y poder implementar todo lo aprendido.

- j) Realizar una vez al mes actividades fuera del tema laboral, como por ejemplo el juego de bingo, zoom, dos verdades y una mentira, etc., son juegos que pueden realizarse en línea y que logrará conocerse más entre ellos y afianzar el compañerismo.

- k) Generar un ambiente de apoyo, que logre balancear la vida laboral con la vida privada, con esto se debe mostrar interés no solamente en tema de desempeño laboral sino también con la vida en general para reforzar las relaciones interpersonales.

- l) El compromiso es parte fundamental de la organización como de los colaboradores, por ello es importante remarcar los temas de responsabilidad, puntualidad, honestidad, iniciativa, etc, para siempre tener en mente estas características que forman parte del compromiso de la organización con los colaboradores y viceversa.

- m) Buscar alternativas para mejorar la identificación de los técnicos.



Bibliografía

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. edición.

ATS/DUE (Vol. II). (2006). España: MAD.

Ats/due Personal Laboral de la Comunidad Autonoma de Extremadura (Vol. 1). (2006). España: Mad.

Bastar, S. G. (2012). Metodología de la Investigación. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.

Blake, O. J. (1997). La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones. En O. J. Blake, La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones. (pág. 172). Argentina: MACCHI.

Bonache Pérez, J. (2002). Dirección estratégica de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XXI. España: Prentice Hall.

Bonache, J. (2002). Dirección Estratégica de personas. Barcelona: Financial Times.

Capriotti, P. (5 de marzo de 2014). Paul Capriotti. Obtenido de <http://plcapriotti.blogspot.com/2014/03/comunicacion-interna.html>

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Huanos. Mexico: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Atlas.

Digital, A. (25 de octubre de 2011). Universidaad Estatal a Distancia. Obtenido de <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad/1144-roberto-hernandez-sampieri-visito-la-uned#:~:text=%22El%20enfoco%20mixto%20es%20como,en%20la%20pr%C3%A1ctica%20son%20complementarios%22.&text=En%20relaci%C3%B3n%20con%20este%20%20C3%BAltimo,en%20la%20>



- Dominguez, D. C. (15 de julio de 2020). <https://books.google.com.gt>. Obtenido de <https://books.google.com.gt>.
- Dubrin, F. (29 de julio de 2013). Freshman Dubrin. Obtenido de <http://freshmansolano.blogspot.com/2013/07/comunicacion-interpersonal.html>
- EAE Business School y Harvard Deusto Business, R. (13 de Mayo de 2021). ¿Es importante la comunicación interna en una empresa? Obtenido de EAE Bussines School: <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20puede%20definirse,y%20ayudando%20a%20generar%20cambios.>
- Española, R. A. (agosto de 2013). Diccionario. Mexico,D.F: Ultra, S.A.
- Fernández Collado, C. (2002). La comunicación en las organizaciones. Mexico: Trillas.
- Fernández Collado, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. México: Trilas.
- Freijeiro, S. D. (2010). <https://books.google.com.gt/>. Obtenido de <https://books.google.com.gt/>: <https://books.google.com.gt/>
- GenApp. (octubre de 2017). Obtenido de <https://www.tecnologia-genapp.com/single-post/2017/10/17/la-importancia-de-los-carnets-identificac3b3n-de-empleados-en-las-empresas>
- González, R. A. (07 de 2020). Diagnostico Pedagogico. Obtenido de <https://books.google.com.gt/>: <https://books.google.com.gt/>
- Hafemann, P. (2010). Desarrollo Organizacional: sus Ventajas y Procedimientos. En P. Hafemann, Desarrollo Organizacional: sus Ventajas y Procedimientos. La Habana: ENSAP.
- Hernández Sampieri, R. y. (2007). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw Hill.
- Hernández, R. F. (2010). Metodología de la investigación. 5ta, edición.



- Los Recursos Humanos. (mayo de 2008). Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/el-buzon-de-sugerencias/>
- Manual de Organización de la Escuela de Trabajo Social. (2012). Consejo Directivo de la Escuela de Trabajo Social. Guatemala.
- Manual de Organización de la escuela de trabajo social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (2012).
- Manual de Organización, Escuela de Trabajo Social. (2012). Guatemala.
- Moguel, E. A. (27 de mayo de 2020). google.libros. Obtenido de google.libros: <https://book.google.com.gt>
- Montaner y Moyano, P. R. (1995). ¿Cómo nos comunicamos? (pág. 176). España: Alhambra.
- Montaner y Moyano, P. y. (1995). ¿Como Nos Comunicamos? España: Alhambra.
- Organismo Judicial, República de Guatemala. (17 de marzo/abril de 2021). Obtenido de <http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>
- Piola y Mascotti, M. M. (2019). Estrategia comunicacional de un proyecto territorial. Revista científica de la REDCOM, 22.
- Prieto, D. (1985). La Comunicación en la Educación. Stella.
- QuestionPro. (28 de 08 de recuperado 2020). Investigación Descriptiva. Recuperado el 28 de 08 de 2020, de <https://www.questionpro.com>
- Ramos, A. E. (2009). Comunicación para el Desarrollo Humano. Habana, Cuba: UNAH.
- Retos Directivos. (25 de agosto de 2018). EAE Business School. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica (pág. 755). México: Prentice Hall Hispanoamericana.



Romo M., & C. (2007). "Metodología de las Ciencias Sociales aplicadas al estudio de la nutrición. Revista Chilena de Nutrición, 29.

Santesmases, M. (2012). **MARKETING: CONCEPTOS Y ESTRATEGIAS**. España: Pirámide.

Santesmases, M. M. (1996). **Términos de marketing**. Madrid: Pirámide.

Soriano, R. R. (1988). Google,bibliogroup:"Folios universitarios". Obtenido de Google, bibliogroup:"Folios universitarios": <https://books.google.com.gt/>

Tudela, J. B. (noviembre de 2009). **Investigación Cualitativa**. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de google.libros: <https://book.google.com.gt>



Egrafías

Digital, A. (25 de octubre de 2011). Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de

<https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad/1144-roberto-hernandez-sampieri-visito-la-ned#:~:text=%22El%20enfoco%20mixto%20es%20como,en%20la%20pr%C3%A1ctica%20son%20complementarios%22.&text=En%20relaci%C3%B3n%20con%20este%20%20C3%BAltimo,en%20la%20>

Ecured. (4 de junio de 2020). Obtenido de ecured:

https://www.ecured.cu/investigacion_cientifica

Elementosdelacomunicacion.com. (07 de 2020). Obtenido de

elementosdelacomunicacion.com: <http://www.elementosdelacomunicacion.com>

Ley de Información Pública

http://www.oj.gob.gt/index.php/?option=com_content&view=article&id=76&Itemid=136

Ley del Organismo Judicial de la República de Guatemala

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_gtm_org.pdf

Manual de Procedimientos Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

<http://www.oj.gob.gt/files/Ley%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20Publica/Articulo%2010/6/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DIRECCION%20DE%20METODOS%20ALTERNATIVOS%20DE%20SOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20-DMASC-.pdf>

Moreno, D. C. (agosto de 2012). Monografía Clima Organizacional. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=C946503BB3FE74CC8E2DDC2D5DFEA815.jvm1?sequence=1>

Namakforoosh., M. N. (27 de mayo de 2020). Google. libros. Obtenido de Google. libros:

<https://book.google.com.gt>



Normas del Comportamiento Etico del Organismo Judicial

http://ww2.oj.gob.gt/uci/images/convocatorias/septiembre_2013/reglamentos/normas_oj.pdf

Organismo Judicial, República de Guatemala. (17 de marzo/abril de 2021). Obtenido de

<http://www.oj.gob.gt/index.php/component/phocadownload/category/category>

Raiola networks. (25 de 08 de 2020). Obtenido de Raiola networks:

<https://raiolanetworks.es/blog/plan-de-comunicacion>

Reglamento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. (26 marzo de 2021).

Obtenido de

<http://ww2.oj.gob.gt/es/QueEsOJ/EstructuraOJ/UnidadesAdministrativas/CentroAnalisisDocumentacionJudicial/cds/CDs%20de%20leyes/2013/pdfs/acuerdos/A31-2013.pdf>

Renatamarciniak.wordpress.com. (07 de 01 de 2013). Obtenido de

renatamarciniak.wordpress.com: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07>

Slideshare.net. (20 de 12 de 2015). Obtenido de slideshare.net: <https://es.slideshare.net>

Trabajosocial.usac.edu.gt. (19 de mayo de 2020). Obtenido de

<http://trabajosocial.usac.edu.gt>.

Vertice, P. (2007). Comunicacion Interna. Virtual Vertice.

Virtual.usac.edu.gt. (mayo de 2020). Obtenido de <https://virtual.usac.edu.gt/antecedentes/>



Anexos



Anexo 1. Modelo de entrevista utilizada

Guatemala abril 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

EPS Ejercicio de Práctica Supervisada

Licenciatura en Ciencia de la Comunicación

Entrevista realizada al personal de La Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Organismo Judicial de Guatemala.

1.- ¿Cuáles son sus funciones como asesor de la UASNFJ?

R/

2.- ¿Cuándo se refiere a expandir el servicio en Guatemala a qué se refiere específicamente?

R/

3.- ¿Cómo logran llegar a más municipios?

R/

4. ¿Tienen alguna estructura o método donde organicen con temporalidad llegar a más gente?

R/

5.- ¿Logran cumplir a cabalidad la planificación anual?

R/

6.- ¿Para qué realizan la planificación anual?

R/

7.- ¿Cuál cree que es la principal causa del porque los ciudadanos no utilizan el Servicio?

R/

8.- ¿Por qué no se termina el proceso de comunicar todo el proyecto con sus ventajas?



R/

9.- ¿Utilizan algunos medios de comunicación para darse a conocer?

R/

10.- ¿Existe alguna estrategia para presentar la información ante los medios de comunicación?

R/

11.- ¿Tienen algún método de comunicación organizacional, para mejorar la comunicación interna y que cada colaborador sepa exactamente sus funciones?

R/

12.- ¿En que considera que afecta el no tener una comunicación interna efectiva?

R/

13.- ¿Considera que parte de no lograr dar la información completa a los ciudadanos tenga conexión con la poca o errónea comunicación interna?

R/

14.- ¿Por qué cree que no influye lo interno en lo externo?

R/

15.- ¿Cuál piensa que es el principal problema de comunicación en su Unidad?

R/

16.- ¿Qué dificultades de comunicación han experimentado en el tiempo de la pandemia?

R/

17.- ¿Cuáles cree que son las posibles causas que obstruyen el acercamiento con los ciudadanos?



Anexo 2. Vaciado de respuestas de entrevistas

Entrevistas				
Pregunta	Pedro Ixquiac	Blanca Pérez	Vinicio Mejía	Melvin Marroquín
1.- ¿Cuáles son sus funciones dentro de la UASNEJ?	Coordinar el Servicio	Coordinar reuniones y capacitaciones, elaborar informes.	Coordinar reuniones y capacitaciones, elaborar informes.	Asesorar en actividades del Servicio
2.- ¿Cuándo se refiere a expandir el servicio en Guatemala a qué se refiere específicamente?	Llegar a los lugares donde no se encuentra presente el Servicio	Llegar a los lugares donde no se encuentra presente el Servicio	Llegar a los lugares donde no se encuentra presente el Servicio	Llegar a los lugares donde no se encuentra presente el Servicio
3.- ¿Cómo logran llegar a más municipios?	Por medio de los Jueces y Técnicos	Buscando espacios para la presentación del Servicio	Por medio de los Jueces y Técnicos	Por medio de los Jueces y Técnicos
4.- ¿Tienen alguna estructura o método donde organicen con temporalidad llegar a más gente?	Si	Si	No	Si
5.- ¿Logran cumplir a cabalidad la planificación anual?	Si	Si	No	No
6.- ¿Para qué realizan la planificación anual?	Para definir objetivos y metas			
7.- ¿Cuál cree que es la principal causa del porque los ciudadanos no utilizan el Servicio?	Falta difusión	Falta difusión	Falta difusión	Falta difusión
8.- ¿Por qué no se termina el proceso de comunicar todo el proyecto con sus ventajas?	Falta de recursos	Falta de recursos	Falta de recursos	Falta de conocimientos en comunicación
9.- ¿Utilizan algunos medios de comunicación para darse a conocer?	Prensa, radio y televisión	Prensa, radio, televisión, medios impresos publicitarios	Prensa, radio y televisión	Prensa, radio, redes sociales y televisión



10.- ¿Existe alguna estrategia para presentar la información ante los medios de comunicación?	Si	Si	Si	No
11.- ¿Tienen algún método de comunicación organizacional, para mejorar la comunicación interna y que cada colaborador sepa exactamente sus funciones?	No	Si	Si	No
12.- ¿En que considera que afecta el no tener una comunicación interna efectiva?	Desconocimiento del Proyecto y no llegar a todos los lugares planificados	Alcance de objetivos y desmotivación	Mal desempeño laboral	Mal desempeño laboral y no se alcanzan los objetivos
13.- ¿Considera que parte de no lograr dar la información completa a los ciudadanos tenga conexión con la poca o errónea comunicación interna?	Si	Si	Si	No
14.- ¿Por qué?	No hay buena comunicación	No hay buena comunicación	No hay buena comunicación	No hay buena comunicación
15.- ¿Cuál piensa que es el principal problema de comunicación en su Unidad?	Carencia de personal y falta de recursos financieros	Voluntad, individualismo y privilegios	No hay trabajo en equipo	La distancia
16.- ¿Qué dificultades de comunicación han experimentado en el tiempo de la pandemia?	Limitación de movilidad y comunicación	Limitación de movilidad y comunicación	Carencia de recursos	Limitación de comunicación
17.- ¿Cuáles cree que son las posibles causas que obstruyen el acercamiento con los ciudadanos?	Covid19 y poca promoción del Servicio	Poca información sobre el Servicio	Carencia de voluntad y carencia de recursos	Poca información sobre el Servicio



Anexo 3. Focus group

- 1.- ¿Considera que ha tenido éxito el proyecto en algunos municipios?
- 2.- ¿Considera que los jueces necesitan otra asesoría para desarrollar el servicio?
- 3.- ¿Qué oportunidades ve en el Servicio de Facilitadores Judiciales y que le ayudarían a desarrollar mejor las actividades?
- 4.- ¿Cómo se desarrollan las actividades de los Facilitadores Judiciales en donde hay comunidades indígenas?
- 5.- ¿A su criterio cuáles son las tres principales debilidades del Servicio de Facilitadores Judiciales?
- 6.- ¿A su criterio, los jueces deben de reforzar el tema de comunicación, Si, No, Por qué?
- 7.- ¿Considera que los trabajadores del Organismo Judicial, conocen la figura del Facilitador Judicial?
- 8.- ¿Qué beneficios tiene para los jueces de paz desarrollar el Servicio de Facilitadores Judiciales?
- 9.- ¿Para las comunidades cuál es la mayor oportunidad que tiene al utilizar el servicio?
- 10.- ¿Han encontrado algunos conflictos de comunicación a la hora de capacitar a los Facilitadores Judiciales en las comunidades?



Anexo 4. Encuesta

GUATEMALA ABRIL 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
EPS EJERCICIO DE PRÁCTICA SUPERVISADA
LICENCIATURA EN CIENCIA DE LA COMUNICACIÓN

- 1.- ¿CUENTAN CON EL MOBILIARIO Y EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES DIARIAS Y CUMPLIR CON SUS OBJETIVOS?
- 2.- ¿CÓMO SE CAPACITAN LOS JUECES DE PAZ PARA DESARROLLAR EL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES?
- 3.- ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FORTALEZA DEL SERVICIO?
- 4.- ¿CREE QUE EXISTE INTERÉS POR PARTE DE LOS JUECES Y DEL PERSONAL DE LOS JUZGADOS PARA REALIZAR EL SERVICIO?
- 5.- ¿CREE QUE LAS LEYES DEL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES TIENE LA DIVULGACIÓN ADECUADA?
- 6.- ¿CUENTAN USTEDES EN LA UNIDAD DE APOYO CON LA CANTIDAD DE PERSONAL ADECUADO PARA CUBRIR A TODOS LOS MUNICIPIOS?
- 7.- ¿TIENEN PRESUPUESTO DESIGNADO PARA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN?
- 8.- ¿CUENTA CON MATERIAL DE DIVULGACIÓN?
- 9.- ¿TODOS LOS FACILITADORES JUDICIALES SE MANTIENEN ACTIVOS?



10.- ¿QUÉ MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL CONSIDERA QUE PODRÍAN UTILIZARSE PARA LA PROMOCIÓN DEL SERVICIO?

11.- ¿QUÉ INSTITUCIONES O ACTORES LOCALES PUEDEN AYUDAR A PROMOCIONAR EL SERVICIO?

12.- ¿CONSIDERA QUE LA INICIATIVA PRIVADA O ALGUNA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PODRÍA APOYAR EL SERVICIO?

13.- ¿CUÁL ES LA MAYOR VULNERABILIDAD QUE TIENE LOS FACILITADORES JUDICIALES AL REALIZAR SUS ACTIVIDADES?

14.- ¿DE QUÉ MANERA LES AFECTA LA DISTANCIA PARA DESARROLLAR EL SERVICIO?

15.- ¿CUENTAN LOS FACILITADORES CON APOYO ECONÓMICO PARA SUS ACTIVIDADES?



Anexo 5. Vaciado de respuestas de encuestas

Pregunta	Datos 1	Datos 2	Datos 3	Datos 4	Datos 5	Datos 6	Datos 7	Datos 8	Datos 9	Datos 10
1.- ¿CUENTAN CON EL MOBILIARIO Y EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES DIARIAS Y CUMPLIR CON SUS OBJETIVOS?	NO	NO	SI	PARCIAL	SI	NO	SI	SI	SI	SI
Variables SI/NO/PARCIALMENTE										
2.- ¿CÓMO SE CAPACITAN LOS JUECES DE PAZ PARA DESARROLLAR EL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES?	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES	POR MEDIO DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS JUDICIALES
3.- ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL FORTALEZA DEL SERVICIO?	LA LEY DEL SNFJ	LA LEY DEL SNFJ	FUNCIÓN DE ENLACE ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL JUEZ	LA LEY DEL SNFJ	FUNCIÓN DE ENLACE ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL JUEZ	FACTOR HUMANO	FACTOR HUMANO	FUNCIÓN DE ENLACE ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL JUEZ	SERVICIO GRATUITO Y VOLUNTARIO	LA LEY DEL SNFJ
4.- ¿CREE QUE EXISTE INTERÉS POR PARTE DE LOS JUECES Y DEL PERSONAL DE LOS JUZGADOS PARA REALIZAR EL SERVICIO?	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL	SI	SI	PARCIAL	SI	PARCIAL	PARCIAL
Variables SI/NO/PARCIALMENTE										
5.- ¿CREE QUE LAS LEYES DEL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES TIENE LA DIVULGACIÓN ADECUADA?	NO	SI	SI	PARCIAL	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Variables SI/NO/PARCIALMENTE										
6.- ¿CUENTAN USTEDES EN LA UNIDAD DE APOYO CON LA CANTIDAD DE PERSONAL ADECUADO PARA CUBRIR A TODOS LOS MUNICIPIOS?	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO RESPONDE	NO
Variables SI/NO/										
7.- ¿TIENEN PRESUPUESTO DESIGNADO PARA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN?	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Variables SI/NO/										
8.- ¿CUENTA CON MATERIAL DE DIVULGACIÓN?	SI	SI	SI	PARCIAL	SI	SI	NO	NO	SI	SI



Variables SI/NO/										
9.- ¿TODOS LOS FACILITADORES JUDICIALES SE MANTIENEN ACTIVOS?	PARCIAL	NO	NO	NO	NO	PARCIAL	SI	NO	SI	PARCIAL
Variables SI/NO/PARCIALMENTE										
10.- ¿QUÉ MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL CONSIDERA Q2UE PODRÍAN UTILIZARSE PARA LA PROMOCIÓN DEL SERVICIO?	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE, 3. NOTICIAS LOCALES	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE, 3. TRIFOLIARES, 4. PERIFONEO	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE	1. RADIOS	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE	1. RADIOS, 2. PERIFONEO	1. RADIOS, 2. CANALES DE CABLE
11.- ¿QUÉ INSTITUCIONES O ACTORES LOCALES PUEDEN AYUDAR A PROMOCIONAR EL SERVICIO?	1.MUNICIPALIDADES 2.CANALES LOCALES	1. UNIVESIDADES	1. REDES DE DERIVACIÓN	1. ONGS, 2. MUNICIPALIDADES, 3. PNC	1. MUNICIPALIDAD, 2. PNC, 3.MP	1. MUNICIPALIDAD, 2. PNC, 3.MP, 4.COCODES, 5. CENTROS DE SALUD	1. MUNICIPALIDAD, 2. PNC, 3.MP, 4.RENAP, 5. CENTRO DE SALUD	1. MUNICIPALIDAD, 2. COCODES,	1. MUNICIPALIDAD, 2. PNC, 3.MP, 4.RENAP	1. MUNICIPALIDAD, 2. PNC, 3.MP, 4.COCODES, 5. CENTROS DE SALUD
12.- ¿CONSIDERA QUE LA INICIATIVA PRIVADA O ALGUNA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PODRÍA APOYAR EL SERVICIO?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Variables SI/NO/PARCIALMENTE										
13.- ¿CUÁL ES LA MAYOR VULNERABILIDAD QUE TIENE LOS FACILITADORES JUDICIALES AL REALIZAR SUS ACTIVIDADES?	1.DISTANCIA 2.POCO ACCESO	1.FALTA CAPACITACIÓN 2. DESCONOCIMIENTO DE LIMITES Y FUNCIONES	1. CONTAGIO POR COVID, 2. PERCANCE S VIALES, 3. Y AGRESIONES	1. HABILIDAD PARA MEDIAR CONFLICTOS SOCIALES, 2. DESCONOCIMIENTO DE LIMITES Y FUNCIONES	SIN RESPUESTA	1. FALTA DE APOYO DE OTRAS INSTITUCIONES DEL SECTOR JUSTICIA	1. FALTA APOYO ECONÓMICO	1. FALTA DE CREDIBILIDAD	1. INTERECES PERSONALES	1. FALTA APOYO ECONÓMICO
14.- ¿DE QUÉ MANERA LES AFECTA LA DISTANCIA PARA DESARROLLAR EL SERVICIO?	1. TRASLADO	1.TRASLADO	1. TRASLADO	1. TRASLADO	1. TRASLADO	1. TRASLADO	1. TRASLADO	NO RESPONDE	1. TRASLADO	1. LA COMUNICACIÓN
15.- ¿CUENTAN LOS FACILITADORES CON APOYO ECONÓMICO PARA SUS ACTIVIDADES?	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO



Anexo 6. Bitácora de observación

ORGANISMO JUDICIAL, DIRECCIÓN DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, UNIDAD DE APOYO AL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES

<i>Nombre del observador:</i> Mirza García	<i>Fecha:</i> <i>Hora:</i>	<i>Participante/ No. participante</i> 10	<i>Presencial/Virtual</i> Ambas
--	-------------------------------	--	---

Identidad

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	
<i>Historia</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Misión y Visión</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Valores</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Principios</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Públicos objetivos</i>	<i>Ciudadanía en general, jueces de paz y sector justicia</i>
<i>Actores Claves</i>	<i>Jueces de paz, personal de UASNFJ,</i>
<i>Dirección</i>	<i>Blvd. Los Próceres 18-29 Z.10 Centro de Justicia Laboral</i>
<i>Teléfono</i>	<i>22905339</i>
<i>No. De empleados</i>	<i>220 del OJ en el Servicio y 2115 FJ voluntarios a nivel nacional</i>
<i>Manual de Procedimientos</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Código de conducta</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Plan estratégico institucional</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Manual de Identidad Gráfica</i>	<i>El OJ si tiene, la UASNFJ no tiene</i>
<i>Organigrama</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Página Web</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Instalaciones propias</i>	<i>Si tiene</i>

Sello de la empresa

Firma del responsable

Fecha:



Anexo 7. Bitácora de observación 2

ORGANISMO JUDICIAL, DIRECCIÓN DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, UNIDAD DE APOYO AL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES

<i>Nombre del observador:</i> Mirza García	<i>Fecha:</i> <i>Hora:</i>	<i>Participante/ No participante</i> 10	<i>Presencial/virtual</i> Ambas
--	-------------------------------	---	---

Comunicación Interna

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	
<i>Correo Institucional</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Pizarra informativa</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Buzón de sugerencias</i>	<i>No tiene</i>
<i>Intranet</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Sala de Reuniones</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Planta telefónica o PBX</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Salón de usos múltiples</i>	<i>No tiene</i>
<i>Presencial o home office</i>	<i>Ambas</i>
<i>RRHH</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Canales formales de comunicación</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Reuniones semanales</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Personal calificado acuerdo al puesto</i>	<i>Si tiene</i>
<i>Manual de puestos de trabajo</i>	<i>No en su totalidad</i>
<i>Incentivo laborales</i>	<i>Si tiene</i>

Sello de la empresa

Firma del responsable

Fecha:



Anexo 8. Cálculo de datos estadísticos

Cálculo de datos estadísticos

Total de la población (N)	10
---------------------------	----

(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)

Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
---	-----

Precisión (d)	5%
---------------	----

Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	50%
--	-----

(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)

TAMAÑO MUESTRAL (n)	10
---------------------	----

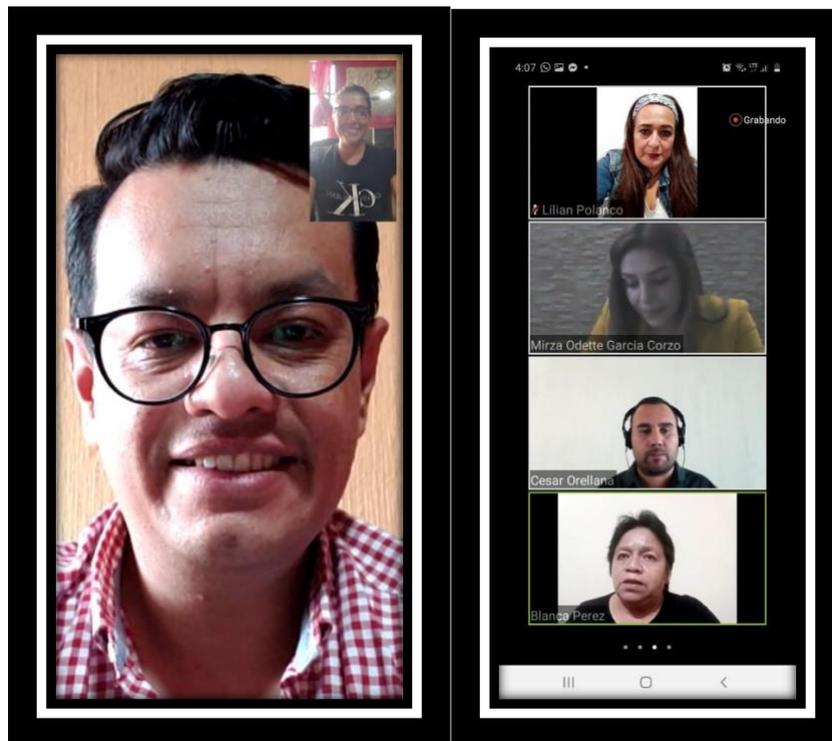
EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
-------------------------------------	-----

MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	13
---------------------------------	----



Anexo 9. Fotografías de grupo focal y entrevista

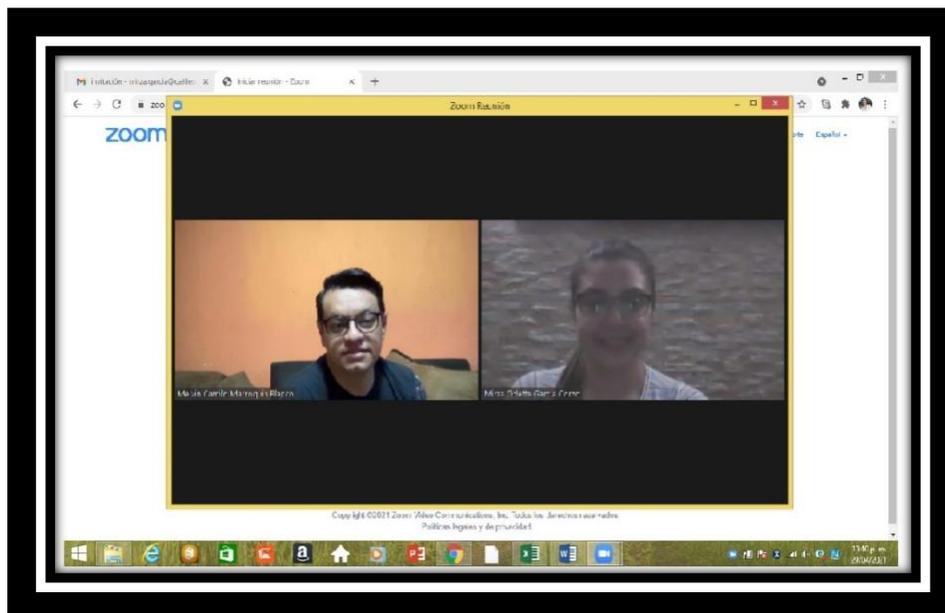
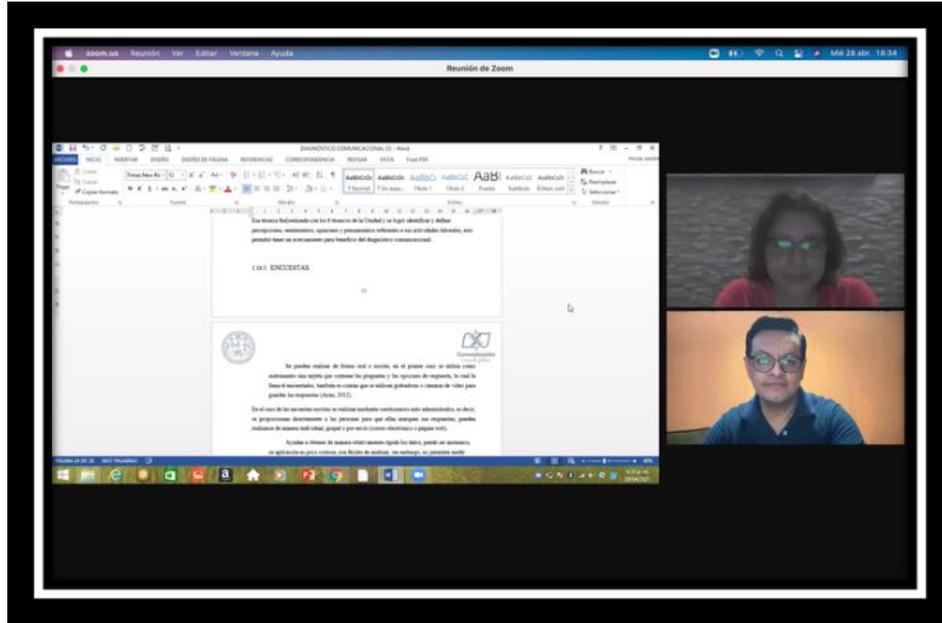


Fuente: captura de pantalla



Anexo 10. Fotografías de video llamadas

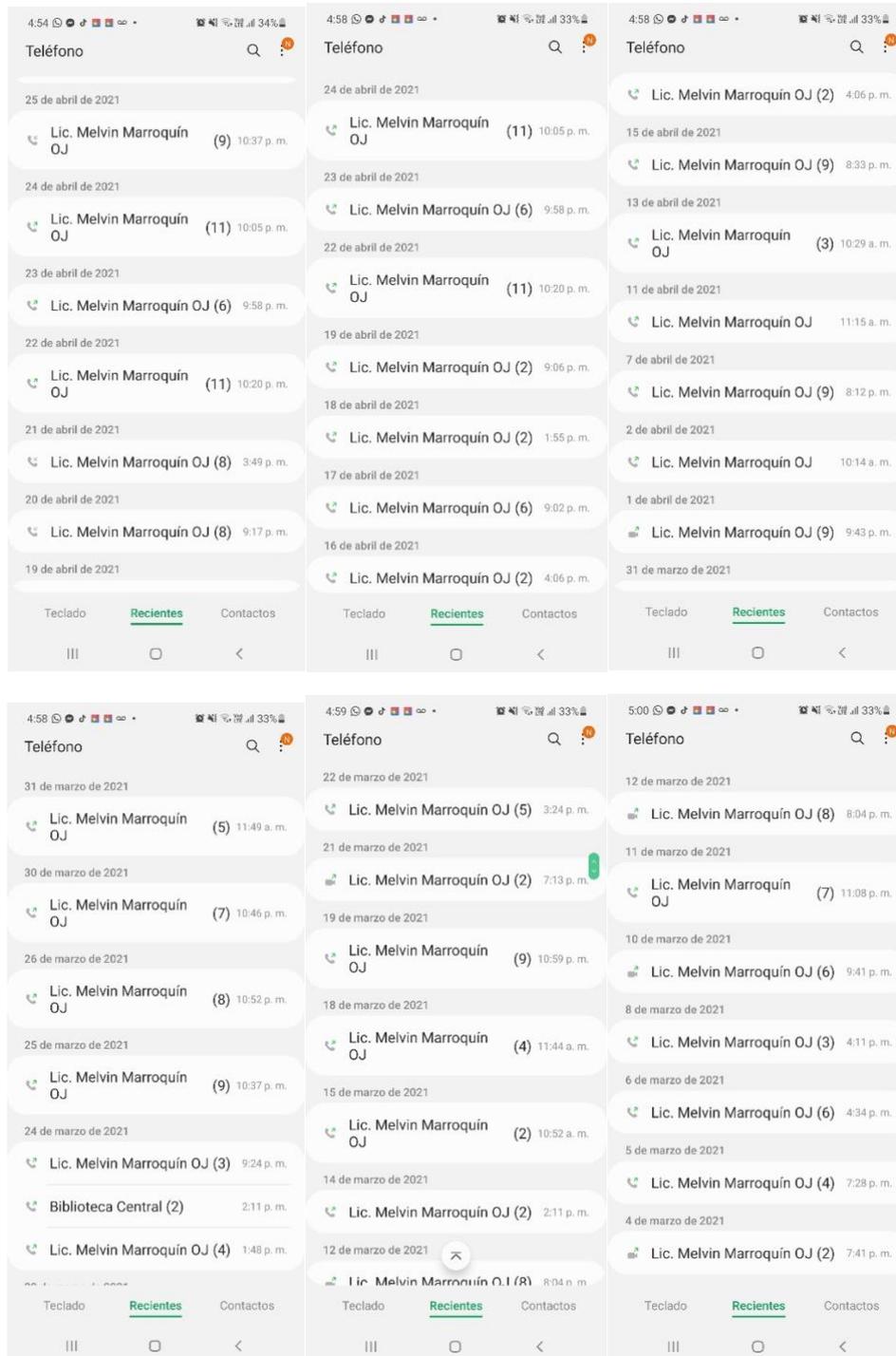
Realizadas al Licenciado Melvin Marroquín, quien fue designado por el Organismo Judicial como encargado de mi EPS para resolver dudas e inquietudes.



Fuente: captura de pantalla



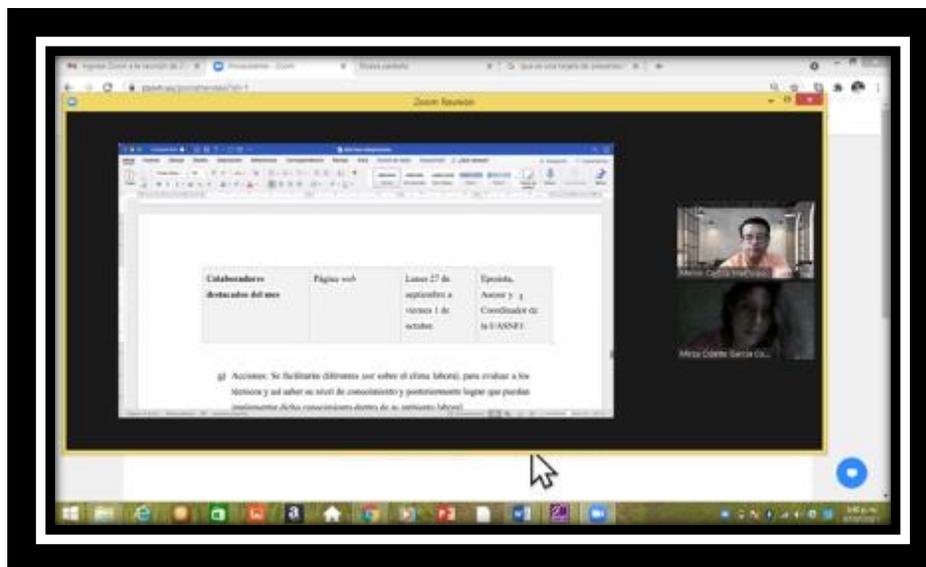
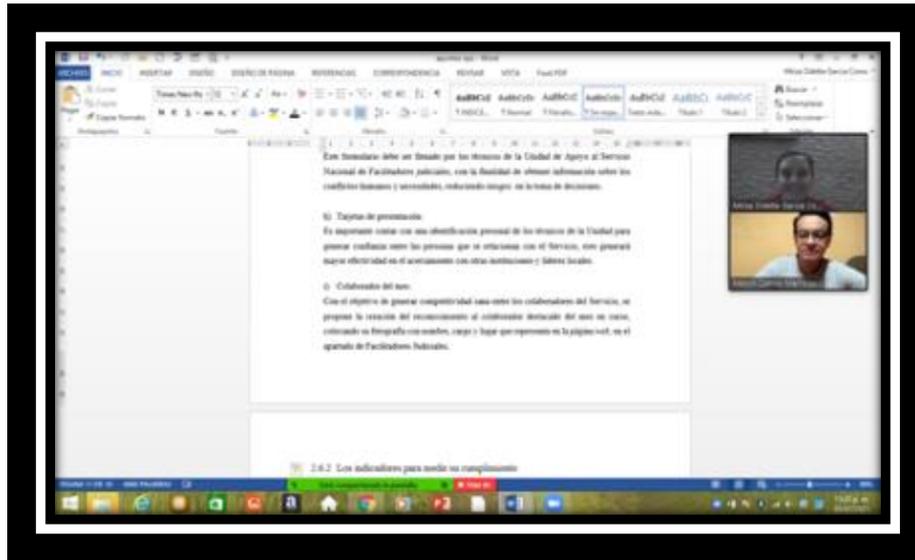
Anexo 11. Fotografías de llamadas y video llamadas realizadas primera fase A quien fue designado enlace de la UASNFJ, el Licenciado Melvin Marroquín.



Fuente: captura de pantalla

Anexo 12. Fotografías de video llamadas realizadas en la segunda fase.

Registro de comunicación con el Licenciado Melvin Marroquín, quien fue designado por el Organismo Judicial como encargado de mi EPS para resolver dudas e inquietudes



Fuente: captura de pantalla.



Anexo13. Cotizaciones



Mercimpuplic, S.A.

mercadeo • impresiones • publicidad

El punto a su favor en la impresión

E-mail: neglyg@hotmail.com • Celular: 5296•6333

Imprenta & Litografía

Promocionales & Serigrafía

Mantas Vinílicas & Rótulos

Diseño Gráfico & Sellos

No. 1882

Guatemala, 9 de julio de 2021

**SEÑORES
A QUIEN CORRESPONDA
Presente**

Atección Mirza García

Por medio de la presente sometemos a consideración la siguiente **COTIZACION:**

20 FOLLETOS

Tamaño Media Carta

8 Páginas

Impresos a Full Color

Material Bond 80 gramos

Tiro y Retiro

Doblados y Engrapados

PRECIO TOTAL: Cuatrocientos Sesenta y Nueve.....Q.469.00

600 TARJETAS

Tamaño 3.5 x 2 plgs.

Impresas a Full Color

Material Husky Cover o Opalina

Tiro y Retiro

PRECIO TOTAL: Seiscientos SesentaQ.660.00

Los anteriores precios ya incluyen I.V.A. Tiempo de entrega dependiendo las necesidades del cliente.

**Lic. Negly Estuardo García Peña
Celular: 5296-6333**





Anexo 14. Carta de estatus del buzón de sugerencias



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Guatemala 30 de julio de 2021

Mirza Odette García Corzo
Presente

Por este medio tengo el agrado de comunicarle que el buzón de sugerencias propuesto por usted en su Ejercicio de Práctica Supervisada se encuentra en fase de desarrollo por parte de los compañeros del Centro de Informática y Telecomunicaciones quienes están elaborando los códigos para ser ubicado en la página de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Organismo Judicial de Guatemala, el link de acceso a la página donde se ubicará es <http://www.oj.gob.gt/index.php/dmasc>. Por saturación de proyectos no han podido terminarlo, pero se espera que en la primera semana del mes de agosto ya se encuentre habilitado.

Dicho proyecto se suma a las buenas propuestas de comunicación recibidas de su parte y que estamos implementando en el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. No me queda más que manifestarle nuestro agradecimiento por el apoyo recibido.

Atentamente,

Lic. Melvin Camilo Marroquín Blanco
Asesor de la Unidad de Apoyo
al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales



Boulevard Los Próceres, 18-29, Zona 10, Centro de Justicia Laboral, 2do. Nivel
PBX: 2290-5959, extensiones: 8191, 8192, 8194, 8195 - Fax: 2426-7600 extensión 81197
Email: DireccionMASC@oj.gob.gt
- Guatemala, C. A. -



Anexo 15. Listado de preguntas frecuentes

1. CUAL ES EL FUNDAMENTO LEGAL DEL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES:

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales (SNFJ) se encuentra fundamentado en el decreto 12-2016 Ley del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, emitido por el Congreso de la República.

2. ¿QUE BENEFICIOS TRAE A MI COMUNIDAD, EL IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE FACILITADORES JUDICIALES?

- a. Establecer un rápido acceso a la justicia.
- b. Disminuye tiempos en la solución de conflictos.
- c. Reduce gastos económicos para las personas que utilizan la ayuda de un Facilitador Judicial.

3. SI YO QUIERO SER FACILITADOR JUDICIAL ¿QUE DEBO HACER?

El éxito del Servicio se debe a que los facilitadores son electos y nombrados por su comunidad en asamblea comunitaria donde se les reconoce y designa. No se puede ser Facilitador cualquier persona solo por decisión personal.

4. ¿EN QUE CASOS NO PUEDO EJERCER MIS FUNCIONES COMO FACILITADOR JUDICIAL Y QUE PROHIBICIONES TENGO?

- a. Cuando se encuentra fuera de la comunidad donde fue nombrado.
- b. Cuando es familiar o tenga intereses en el conflicto.
- c. Cuando no le pidan su ayuda.
- d. Cuando existe un delito, en ese caso la función es denunciar al juez de paz.
- e. Prohibido Intervenir en casos en que tenga algún parentesco de consanguinidad o afinidad con algunas de las partes en conflicto.
- f. Prohibido efectuar cobros, aceptar dinero, regalos derivados de sus funciones como facilitador judicial.



5. ¿EN QUÉ MOMENTO EL FACILITADOR JUDICIAL PUEDE DEJAR DE SER FACILITADOR?

- a. Por decisión unilateral del Facilitador Judicial
- b. Por incapacidad del FJ
- c. Por recomendación fundada del Juez de Paz
- d. Por incurrir en la comisión de algún delito
- e. Por emigrar o trasladar su residencia a otro municipio
- f. Por realizar cobros o recibir regalos a cambio de sus servicios
- g. Por otras razones que hagan perder su honorabilidad y credibilidad y con ello la confianza para intervenir como amigable componedor en la resolución de conflictos.

6. TIENEN ALGUN SALARIO O REMUNERACION ECONOMICA:

No, ya que prestan sus servicios de forma gratuita y voluntaria, con el fin de servir a la comunidad. La remuneración, es la satisfacción de servir a su comunidad en promover una cultura de paz, y las capacitaciones constantes que recibirá.

7. CUAL ES LA DURACION DEL CARGO:

La ley no establece ningún periodo. Como es un cargo voluntario, el Facilitador puede continuar en su labor el tiempo que decida servir a su comunidad.

8. ¿EL FACILITADOR JUDICIAL ES UN TRABAJADOR DEL ORGANISMO JUDICIAL?

El Facilitador Judicial NO es un trabajador del Organismo Judicial. Las personas Facilitadoras son líderes comunitarios que voluntariamente a ofrecido sus servicios para ser enlace entre la población y el Juzgado de Paz de su municipio, sirviendo como un amigable componedor y como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad.



9. ¿CÓMO BENEFICIA AL JUZGADO DE PAZ TENER FACILITADORES JUDICIALES?

Con la orientación y ayuda de los Facilitadores Judiciales los pobladores se resuelven conflictos menores que no representen delito alguno permitiendo que solamente los problemas más graves lleguen al sistema de justicia.

10. ¿EL FACILITADOR JUDICIAL PUEDE INTERVENIR EN TODOS LOS CONFLICTOS EN LOS QUE SOLICITAN SU INTERVENCIÓN?

Es importante señalar que hay conflictos en los que el Facilitador Judiciales puede intervenir como mediador y otros en los que no lo puede hacer, a continuación, se describen algunos:

ALGUNOS CONFLICTOS MEDIABLES

- a. Reconocimiento de deuda.
- b. Daños a la propiedad privada.
- c. Malos entendidos.
- d. Incumplimiento de pago de alquileres.
- e. Conflictos por paredes de división, filtraciones de agua.
- f. Problema entre vecinos
- g. Mojones o delimitación de linderos
- h. Problemas causados por animales
- i. Falta de pago por trabajos realizados
- j. Conflictos por acceso, uso y tenencia de fuentes de agua
- k. Derecho de paso de personas, vehículos, semovientes.



ALGUNOS ASUNTOS NO MEDIABLES

- a. Violencia contra la mujer;
- b. Violencia intrafamiliar; Es importante señalar que la violencia contra la mujer e intrafamiliar NO son objeto de mediación, en todo caso, debe orientarse al usuario para que acuda a la institución que corresponda.
- c. Divorcios;
- d. Guarda, cuidado y custodia de menores;
- e. Patria potestad de menores;
- f. Disminución de pensión alimenticia;
- g. Violencia contra algún miembro de la familia;
- h. Renuncia de derechos de alimentos de menores.
- i. Si hay alguna persona fallecida
- j. Cuando intervengan derechos de menores.
- k. Casos de menores de edad.
- l. Desalojo de propiedad privada por ocupación ilegal.
- m. Personas con perturbaciones mentales.
- n. Problemas de alcoholismo y drogadicción.
- o. Cuando el conflicto involucra violencia o malos tratos a niños o adolescentes.



Anexo 16. Vídeos y audios formativos

Guion para video 1

INDICACIONES TÉCNICAS	AUDIO
Entra música 3 segundos	A su elección
Baja volumen y mantener de fondo	
Entra locutor con voz Institucional	Organismo Judicial. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. Estrategias y actitudes para mantener una adecuada comunicación interna.
Entra locutor, voz narrativa	El éxito de un plan estratégico de comunicación interna se evalúa por los logros en los objetivos de dicha estrategia, ésta se refiere a la sucesión de operaciones muy meditadas, encauzadas hacia un fin determinado.
	El plan debe basarse en un modelo de liderazgo transformativo, en el cual incluya como base de la estrategia a los jefes o encargados, parte de las acciones a implementar es la planificación de pláticas para compartir opiniones, ideas y metas; de esa manera pueden construir procedimientos de acción, manteniendo las expectativas, realidades e inquietudes de los colaboradores.
	Dicha estrategia debe realizarse con un lenguaje habitual, ya que entre más sencilla sea la información que se desea transmitir, más fácil será de entender por todos los



	<p>colaboradores del equipo sin importar su nivel académico, no se debe olvidar que dicha información debe ser accesible, por lo tanto, debe incluirse en todos los canales de comunicación para que sea consultada en cualquier instante.</p>
	<p>Crear actividades para que el colaborador se sienta incluido. Los colaboradores se sentirán con la actitud de proponer acciones para ejecutar y avanzar hacia la meta, realizando sus actividades de la mejor manera y con la mejor actitud, participando del proceso se logra la unión necesaria y el objetivo plateado.</p>
	<p>Uno de los aspectos que debe realizarse es instituir indicadores para conocer la efectividad de la estrategia planteada y compararlos al avance obtenido. La estrategia organizacional se traza a varios años, sin embargo el compromiso de los colaboradores debe estar en todo el proceso que se llevará cabo. Saber la temporalidad de la estrategia, los momentos para ejecutar y cerrar cada fase, la medición de efectividad, conocer las áreas de mejora y de éxito, hacen de una estrategia, la mejor manera para mejorar la comunicación interna de una organización.</p>
	<p>Algunas de las actitudes que deben tomarse en cuenta para una eficiente comunicación interna, pueden tomarse de los 7 hábitos de</p>



	la gente altamente efectiva, que son: Ser proactivo, Empezar con un fin en mente, establecer primero lo primero, pensar en ganar/ganar, procurar primero comprender, y después ser comprendido, la sinergia y afilar la sierra. Sin duda alguna la comunicación interna es donde inicia todo proceso para aumentar la productividad laboral.
Entra música de fondo 3 segundos	
Entra locutor con voz Institucional	Organismo Judicial. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. Estrategias y actitudes para mantener una adecuada comunicación interna.

Guión para video 2

INDICACIONES TÉCNICAS	AUDIO
Entra música 3 segundos	A su elección
Baja volumen y mantener de fondo	
Entra locutor con voz Institucional	Organismo Judicial. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. ¿Cómo mejorar el clima laboral?
Entra locutor, voz narrativa	El clima laboral se refiere al elemento humano en una empresa u organización. Este es un indicador de vida en la empresa, con base a un conjunto de características esenciales como por ejemplo: las normas y



	<p>reglas de la organización, las condiciones del lugar, es decir, su infraestructura y el mobiliario y equipo; pero también son importantes todos los aspectos característicos de los colaboradores y líderes o jefes inmediatos, como las actitudes, comportamientos, preferencias, costumbres, etc., no se puede dejar de mencionar una característica clásica que es la referente al salario.</p>
	<p>En algunos casos, no solo el salario se toma como una fuente de motivación, ya que existen empresas y organizaciones que compensan a sus colaboradores con cursos, capacitaciones, charlas, reconocimiento público y descansos. Estas condiciones para las personas que toman el reto de una tarea gratificante al servir al prójimo sin percibir un salario económico, se enfocan en un salario emocional, su satisfacción es cumplir de manera profesional con las metas y objetivos planteados.</p>
	<p>Para que la organización sea más competitiva, es importante que se realice una medición del clima laboral y para ello existen diferentes maneras: como realizar encuestas, entrevistas, organizar grupos focales, etc. Esto es de gran ayuda para la organización, ya que permite saber la percepción de los colaboradores y adicional se sabe en ¿qué se puede mejorar?, más</p>



	<p>adelante ¡si ha sido efectivo lo implementado! y si el trabajo ha sido más eficiente.</p>
	<p>Laborar en un ambiente agradable es necesario, tanto para la salud de los colaboradores como para la certera productividad de la organización. Algunas consideraciones que pueden beneficiar a la buena relación entre los compañeros son: el respeto, la solidaridad y empatía, pero no hay que descuidar el entorno correspondiente, que éste sea agradable y que permanezca limpio.</p>
	<p>Lo más importante y lo que iniciará un buen clima laboral es TÚ ACTITUD; el comportamiento que tengas ante las diferentes circunstancias que se te presenten, puede cambiar positiva o negativamente tu entorno. Tu actitud será tu mejor aliado en todo momento.</p>
Entra locutor con voz Institucional	<p>Organismo Judicial. Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.</p>



Anexo 17. Carta de solicitud de autorización de tarjetas de presentación.



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Señora Presidente
del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia, y
Presidente de la Comisión Coordinadora del
Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales
Su Despacho

Señora Presidente:

Con un cordial y afectuoso saludo me dirijo a usted en su calidad de Presidente de la Comisión Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Organismo Judicial, en ese sentido, solicitamos respetuosamente su autorización para que el personal técnico de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, contratado bajo el renglón 029, pueda contar con una tarjeta de presentación, esto debido a no poseer carnet del Organismo Judicial.

Actualmente en la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se encuentra realizando ejercicio profesional supervisado -EPS- una estudiante de la Escuela de Ciencias de Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y parte de las recomendaciones para mejorar la comunicación externa del personal técnico es contar con dicho recurso, y en las diversas actividades que realizan en los diferentes municipios de la república es necesaria su identificación. Es importante señalar que el costo de la impresión de las tarjetas de presentación no representaría gasto para el Organismo Judicial, siendo asumido dentro del EPS.

Agradeciendo su atención al presente requerimiento se adjunta copia de la propuesta de carnet, en espera de una respuesta o cualquier observación a la misma.

Me suscribo con mis más altas muestras de consideración y estima.

Atentamente,



M.Sc. Pedro Edín Ixquiac Sum
Coordinador

Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales



Anexo 18. Invitación de la capacitación.

Fuente: elaboración propia



Anexo 19. Carta de agradecimiento por la capacitación brindada.



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Carta de agradecimiento:

Por este medio quiero manifestar mi satisfacción y agradecimiento a la estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Mirza Odette García Corzo, por el apoyo recibido en la videoconferencia del lunes 26 de julio realizada de 18 a 20 horas, en la que se trataron los temas, cultura organizacional, comunicación interna y relaciones interpersonales. La conferencia tuvo como público objetivo al personal de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, Jueces de Paz y Facilitadores Judiciales de los 22 departamentos de Guatemala, quienes también manifestaron su agrado con los conocimientos compartidos y el desarrollo de la actividad que sin lugar a duda serán de provecho para mejorar sus actividades diarias. Para los usos correspondan extiendo la presente el 29 de julio de 2021.



M.Sc. Pedro Edín Ixquiac Sum
Coordinador



Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales



Anexo 20. Documento con los criterios para el colaborador destacado del mes.



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Aspectos para tomar en cuenta para elegir al colaborador destacado del mes

Facilitador Judicial destacado:

Debe ser propuesto por el Juez de Paz por medio de correo electrónico justificando los motivos por los que considera debe ser tomado en cuenta, actividades extraordinarias realizadas, tiempo de servicio, dinamismo o cualquier otro aspecto que el juez considere. Las personas propuestas serán sometidas a votación dentro del personal de la UASNFIJ.

Juez de paz destacado:

Puede ser propuesto por los técnicos de la UASNFIJ, asesor o coordinador de la Unidad. Algunos aspectos para considerar son cantidad de estadísticas ingresadas, frecuencia en sus reportes, tiempo de permanencia en el Servicio, cantidad de facilitadores nombrados en el mes, cantidad de visitas a las comunidades o cualquier otra acción que se considere relevante.

Asesor técnico destacado:

Puede ser propuesto por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, coordinador o asesor de la UASNFIJ, aspectos a tomar en cuenta, la cantidad de visitas realizadas en el mes, la efectividad de las visitas realizadas, los nuevos enlaces con otras instituciones, nombramientos de Facilitadores Judiciales y cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Toda la información será recopilada durante el mes y se tomará la decisión por consenso entre la UASNFIJ para ser publicado el último día hábil laboral del mes en curso.



M.Sc. Pedro Edín Ixquiac Sum
Coordinador

Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales

Boulevard Los Próceres, 18-29, Zona 10, Centro de Justicia Laboral, 2do. Nivel
PBX: 2290-5959, extensiones: 8191, 8192, 8194, 8195 - Fax: 2426-7600 extensión 81197
Email: DireccionMASC@oj.gob.gt
- Guatemala, C. A. -



Anexo 21. Fotografías de entrega de test de clima laboral, videos y audios



Fuente: elaboración propia



Anexo 22. Guion de folleto.

COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

CLIMA LABORAL

COMUNICACIÓN PASIVA

COMUNICACIÓN AGRESIVA

COMUNICACIÓN ASERTIVA

ACTITUD

LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso en el cual el emisor (persona que emite o envía el mensaje) y el receptor (persona que recibe el mensaje) crean una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, pensamientos, información, sentimientos o significados, los cuales deben ser comprensibles para ambas personas.





COMUNICACIÓN INTERNA

Debe ser entendida como parte fundamental en el funcionamiento de una empresa, ya que es una herramienta estratégica que permite lograr mayor competitividad, mantener a los colaboradores más comprometidos y productivos, ubicarlos en una cultura corporativa y generar pasión por el éxito del servicio.

Una buena comunicación interna dinamiza la manera de interactuar, logra que los colaboradores se identifiquen con la filosofía de la empresa, la circulación con rapidez y fluidez de la información, la cohesión en el grupo y que mejore la interactividad.



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Es la conversación que puede darse de manera social entre personas. En el caso de una organización la intención de una buena comunicación interpersonal es facilitar la información para que los colaboradores puedan realizar sus atribuciones de manera correcta y promover la motivación, la cooperación y la satisfacción, con actitudes positivas. Todos estos elementos originan un ambiente de confianza con espíritu de unidad, construyendo la excelencia en el desarrollo de las actividades.





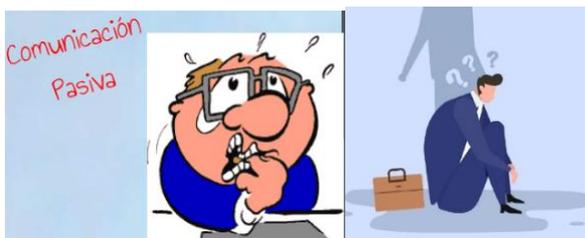
CLIMA LABORAL

Se puede decir que es la relación entre el colaborador con la organización y entre el colaborador con otro colaborador. Se define por los valores, actitudes, costumbres y opiniones personales de todos, también, por el medio ambiente en el que se encuentran laborando, es decir, la oficina, el mobiliario y equipo la limpieza, el orden, estructuras jerárquicas y reglas que rigen la disciplina dentro del entorno laboral. Es importante tomar en cuenta que se debe generar la participación de los colaboradores para implementar nuevos procesos o tomas de decisiones.



COMUNICACIÓN PASIVA

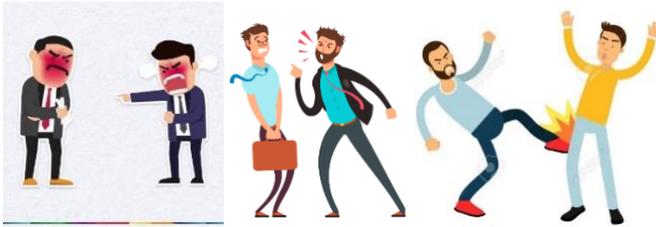
Esta se origina en personas que no les gusta ser confrontadas por emitir su opinión, por ello la mayoría hablan en un tono suave o piden disculpas antes de hablar o decir algo, no establecen contacto visual, ya que se sienten inseguros. Este tipo de comunicación puede tomarse como una desventaja ya que la persona se muestra con miedos, no aporta ideas concretas ni claras, ceden fácilmente a lo que los demás quieren y no consiguen expresar sus sentimientos, necesidades y opiniones con éxito





COMUNICACIÓN AGRESIVA

Este tipo de comunicación suele darse en personas con poca empatía y respeto hacia las demás personas, ya que intentan tener la razón en todo momento por medio de una conducta desagradable, agresiva y el tono de su voz es fuerte, incluso puede llegar a la fuerza física para lograr su objetivo. Otras características que revelan es que son explosivos, sus reacciones pueden ser impredecibles, son hostiles y pueden humillar sin sentir algo de culpabilidad



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Esta favorece la comunicación eficaz entre las personas, ya que se fomenta el respeto personal y al prójimo, también es vista como la capacidad que se tiene para expresar ideas, opiniones, sentimientos de manera confiada, reduciendo la posibilidad de generar cualquier tipo de conflictos. Se deben tomar en cuenta algunos elementos como el lenguaje no verbal, esto se refiere a los gestos, la vestimenta, postura, movimientos en las extremidades; la escucha activa, se refiere a que la otra persona entiende el mensaje y deja que se expresen los que forman parte de la conversación; y la empatía, es la capacidad de entender acciones, comportamientos o sentimientos de otros.





ACTITUD

Puede definirse como la habilidad de mantener un estado mental y neural de disposición o, un proceso de acciones para responder a las diferentes situaciones que se presenten. Sin duda alguna, la mejor actitud es la positiva y es la que a pesar de los inconvenientes la persona sabe elegir sus pensamientos y los transforma en acciones que generen lo mejor de sí mismo entre todo lo que pudiera ir en contra. La actitud es lo que te define, no tiene que ser perfecto, tiene que ser generado con pensamientos, actitudes y acciones buenas, positivas, reales y efectivas.



.....



Anexo 23. Carta de agradecimiento



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Guatemala 30 de julio de 2021

Mirza Odette García Corzo
Presente

Me es grato comunicarle que todos los productos que fueron presentados dentro del diagnóstico comunicacional han sido aprobados y están en ejecución. Los cuales han generado muy buena percepción dentro del equipo de la Unidad de Apoyo al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales y dentro de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos a donde pertenece el Servicio, no dudamos que serán de mucha ayuda para mejorar la comunicación en todas las vías y por consecuencia el clima laboral. A continuación, se detalla el estado de cada producto:

No.	Descripción	Estado al 29 de julio de 2021
1.	Buzón de sugerencias On line	En desarrollo
2.	Botón de preguntas frecuentes	Implementado
3.	Videos formativos	Recibido
4.	Audios formativos	Recibido
5.	Tarjeta de presentación	Recibido
6.	Capacitación	Implementado
7.	Publicación de colaboradores destacados	Implementado
8.	Test de clima laboral	Recibido
9.	Folleto formativo	Recibido
10.	Diseño invitaciones	Recibido

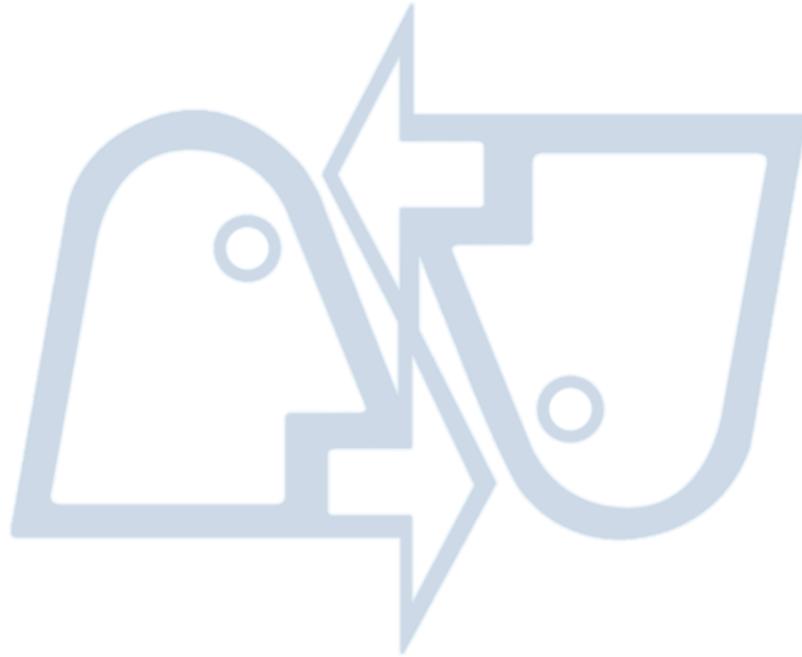
En nombre del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales reitero nuestro agradecimiento por el apoyo recibido, me suscribo de usted.
Atentamente,



M.Sc. Pedro Edín Ixquiac Sum
Coordinador



Boulevard Los Próceres, 18-29, Zona 10, Centro de Justicia Laboral, 2do. Nivel
PBX: 2290-5959, extensiones: 8191, 8192, 8194, 8195 - Fax: 2426-7600 extensión 81197
Email: DireccionMASC@oj.gob.gt
- Guatemala, C. A. -



Comunicación
creando futuro