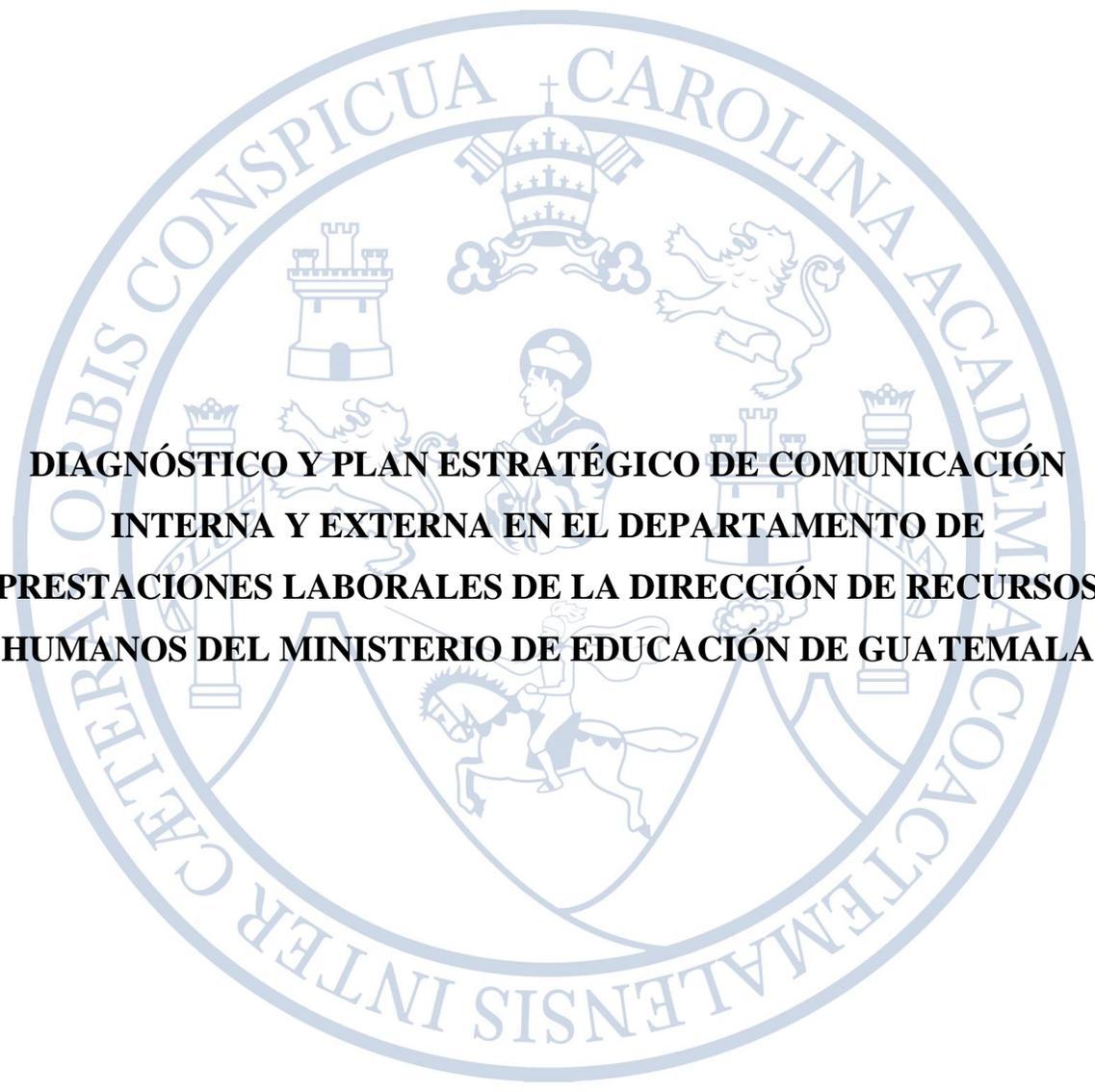


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

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, surrounded by various heraldic symbols like castles, a crown, and a lion. The Latin motto "OBIS CONSPICUA CAROLINA ACAD. M. A. COACTEM. ALTE NSIS INTER CETERA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE
PRESTACIONES LABORALES DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA**

ALEXANDER ALFONSO GARCÍA DÍAZ

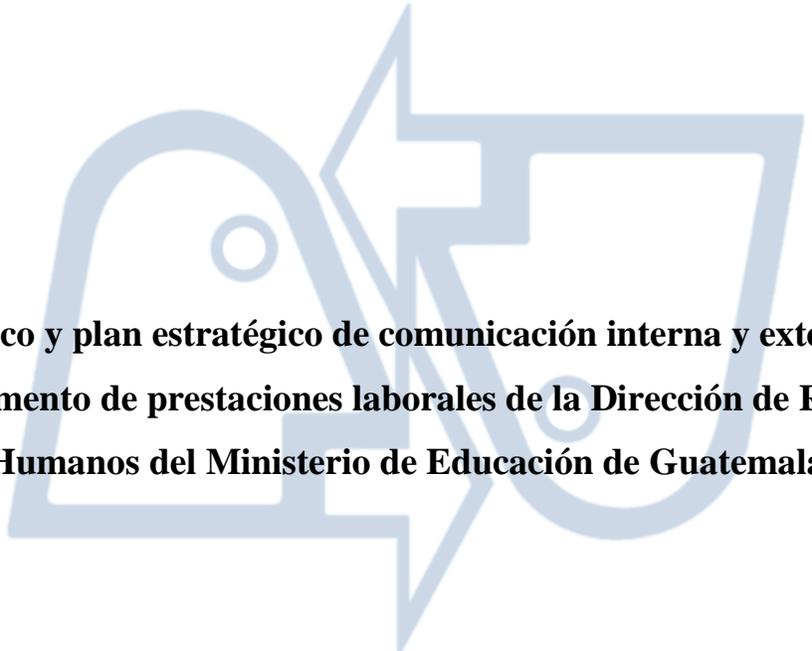
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y plan estratégico de comunicación interna y externa en el
departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos
Humanos del Ministerio de Educación de Guatemala**

Comunicación

Presentado por

Alexander Alfonso García Díaz

creando futuro

Previo a optar al título de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licda. Krista María Ramírez

Guatemala, octubre 2021



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



Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Alexander Alfonso Garcia Diaz
Carné 200215102
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y plan estratégico de comunicación interna y externa en el departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación 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 8 de marzo de 2021
EPSL-C058

Máster:
Sonia Angélica Ruano López
Supervisora de Prestaciones Laborales
Dirección de Recursos Humanos
Ministerio de Educación
Presente.

Distinguida Máster Ruano:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Alexander Alfonso García Díaz**, carné no. **200215102** quien 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 el estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, e aborar 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, en el tiempo de marzo a agosto.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"



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



cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.
www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





MINISTERIO DE
EDUCACIÓN



Guatemala, 22 de marzo de 2021

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

Estimado Dr. Torres

Por medio de la presente se hace constar que el estudiante: **ALEXANDER ALFONSO GARCIA DIAZ**, carné No. **200215102**, del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, ha sido aceptado para llevar a cabo su Ejercicio Profesional Supervisado en el Departamento de Prestaciones Laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.

Como dependencia asumimos el compromiso de brindar el acompañamiento y apoyo que se necesite para desarrollar con éxito los proyectos dentro del marco del EPS.

Agradeciendo la atención a la presente y quedando a sus órdenes para cualquier información adicional.

Sin otro particular me es grato suscribirme a usted.

Atentamente,



Lic. Walter Arturo Cabrera Sosa
Director de Recursos Humanos
Ministerio de Educación

c.c. archivo



Ministerio de Educación

www.mineduc.gub.gu



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



ACTO QUE DEDICO

A:

Mi Dios

Por permitirme llegar a la culminación de esta meta propuesta mucho tiempo atrás en circunstancias tan adversas, por darme salud, inteligencia, entendimiento, sabiduría y fortaleza para lograr alcanzar este triunfo y siempre me bendecirme en cada paso que doy.

Mi madre

Irma Yolanda Díaz Ortega de García, por ser él pilar de mi familia, estar siempre pendiente de mí, amarme con mis errores, por mostrarme el camino correcto que debo seguir para cosechar más metas y por su fortaleza y optimismo.

Mi padre

Héctor Bernardo García Morales, por cuidar a mi familia y ser un ejemplo a seguir, por inculcarme valores y principios, por brindarme educación y apoyarme hasta donde le ha sido posible para que yo pudiera estar en este momento terminando mi carrera profesional.

La memoria de mis abuelitas

Clemencia Morales y María Teresa Ortega, porque sé que si estuvieran aquí estarían muy feliz y orgullosas de mí.



MIS AGRADECIMIENTOS

A:

**La Universidad de San Carlos de
Guatemala**

Por ser mi alma máter.

**La Escuela de Ciencias de la
Comunicación**

Por darme las herramientas del saber académico y la formación profesional.

**La Dirección de Recursos Humanos
del Ministerio de Educación**

Por darme la oportunidad de realizar el EPS dentro del departamento de prestaciones laborales y brindarme el apoyo necesario para culminar el mismo.

Mis asesores

Por guiarme en todo este proceso de EPS.

Mi novia

María Alejandra Valdés, por ser una persona a la que admiro mucho, por estar conmigo y apoyarme en momentos difíciles y darme aliento para seguir adelante cuando ya me había dado por vencido.

**Mis compañeros de EPSL, trabajo y
amigos**

Por brindarme su amistad y compañerismo, con los cuales he pasado muy buenos momentos de mi vida y por animarme a continuar con la carrera.

Mi persona

Por no darme por vencido y por creer en mí, por todo el trabajo que he realizado sin desmayar, por no renunciar y sobre todo por mantener mi palabra de terminar todo lo que comienzo con la ayuda de Dios.



ÍNDICE

Índice de figuras	i
Índice de tablas	iii
Introducción.....	iv
Antecedentes.....	v
Justificación	vi
Capítulo 1	1
Diagnóstico de Comunicación.....	1
1. La institución:.....	1
1.1 Perfil institucional	1
1.2 Ubicación geográfica:.....	1
1.3 Origen e historia:	3
1.4 Departamentos o dependencia de la institución:	4
1.4.1 Dirección General	4
1.4.2 Subdirección de Dotación de Recursos Humanos	4
1.4.3 Subdirección de Desarrollo.....	4
1.4.4 Subdirección de Administración y Ejecución de Nómina	4
1.4.5 Unidad de Políticas y Normas.....	5
1.4.6 Unidad de Administración de Sistemas de Información de Recursos Humanos (Informática).....	5
1.4.7 Departamento de Administración de Puestos y Salarios	5
1.4.8 Departamento de Reclutamiento y Selección	5
1.4.9 Departamento de Análisis de Puestos Docentes	5
1.4.10 Departamento de Contrataciones	6



1.4.11	Departamento de Capacitación y Evaluación del Desempeño	6
1.4.12	Departamento de Servicios Internos, Externos y Seguridad e Higiene	6
1.4.13	Departamento de Relaciones Laborales.....	6
1.4.14	Departamento de Transferencia Presupuestarias y Descuentos.....	6
1.4.15	Departamento de Prestaciones Laborales	7
1.5	Organigrama DIREH.....	8
1.6	Misión.....	8
1.7	Visión	9
1.8	Objetivos institucionales	9
1.8.1	General.....	9
1.8.2	Específicos	9
1.9	Público objetivo.....	10
1.10	Diagnóstico (definición).....	10
1.11	Objetivo general	11
1.11.1	Objetivo general del diagnóstico	11
1.11.2	Objetivos específicos	11
1.11.3	Objetivos específicos del diagnóstico.....	12
1.12.1	Investigación exploratoria.....	12
1.12.2	Investigación descriptiva	12
1.12.3	Investigación explicativa	13
1.12.4	Investigación monográfica:.....	13
1.13	Investigación documental:.....	13
1.14	Enfoque.....	14
1.14.1	Cualitativa.....	14



1.14.2	Cuantitativa.....	14
1.14.3	Mixta.....	14
1.15	Técnicas de recolección de datos.....	15
1.15.1	Observación.....	15
1.16	Tipos de observación.....	16
1.16.1	Observación directa.....	16
1.16.2	Observación indirecta.....	16
1.16.3	Documentación.....	16
1.17	Entrevista.....	18
1.18	Encuesta.....	24
1.18.1	Instrumentos.....	24
1.18.2	Universo o población.....	24
1.18.3	Muestra.....	24
1.18.4	Tipo de análisis estadístico.....	25
1.19	Interpretación de resultados.....	26
1.20	FODA.....	42
1.21	Problemas detectados.....	44
1.22	Planteamiento del problema.....	44
1.23	Indicadores de éxito.....	45
1.24	Proyecto a desarrollar.....	45
CAPITULO 2.....		46
Plan estratégico de comunicación.....		46
2.	Plan estratégico de comunicación.....	46
2.1	Descripción técnica del plan estratégico de comunicación.....	46



2.2	Misión del plan estratégico.....	51
2.3	Visión del plan estratégico	51
2.4	Elementos de la comunicación	51
2.4.1	Comunicación interna:	51
2.4.2	Comunicación externa:	54
2.5	Alcances y límites de la estrategia.....	55
2.6	Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	55
2.6.1	Objetivo general:.....	56
2.6.2	Objetivos específicos:	56
2.7	Acciones para conseguir los objetivos.....	57
2.8	Los indicadores para medir el cumplimiento	57
2.9	Los instrumentos	58
2.10	Actividades para la operatividad de la estrategia	59
2.10.1	Propuesta 1: cartelera informativa.	60
2.10.2	Propuesta 2: página de <i>Facebook</i> y <i>WhatsApp</i>	61
2.10.3	Tabla 5, Propuesta 3: correo electrónico institucional.....	61
2.11	Financiamiento	62
2.12	Presupuesto.....	63
2.13	Beneficiarios	64
2.14	Recurso humano.	64
2.15	Área geográfica de acción	65
2.16	Cuadro comparativo de la estrategia.	65
2.17	Cronograma del plan de comunicación.	68
	CAPITULO 3	69



Ejecución de la estrategia	69
3. Informe de ejecución.....	69
3.1 Nombre de la ejecución 1: Línea gráfica informativa.	69
3.2 Nombre de la ejecución 2: Afiche.	71
3.3 Nombre de la ejecución 3: Banner.	72
3.4 Nombre de la ejecución 4: Cartelera informativa.....	74
3.5 Nombre de la ejecución 5: Redes sociales y correo electrónico institucional.....	75
3.6 Actividades y calendarización.....	77
3.7 Conclusiones.....	78
3.8 Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	85





ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación Edificio Plaza Rabí	2
Figura 2 Organigrama Dirección de Recursos Humanos (DIREH)	8
Figura 3 Gráfica de división de género.	26
Figura 4 Gráfica 1 Misión y Visión de la (DIREH)	27
Figura 5 Gráfica 2 Objetivo general y específicos (DIREH)	28
Figura 6 Gráfica 3 Departamento de comunicación en la (DIREH)	29
Figura 7 Gráfica 4 Comunicación entre jefe y empleados	30
Figura 8 Gráfica 5 Canales de comunicación en prestaciones laborales	31
Figura 9 Gráfica 6 Canales de comunicación mas usados en prestaciones laborales.....	32
Figura 10 Gráfica 7 Comunicación formal e informal	33
Figura 11 Gráfica 8 Saludo predeterminado en prestaciones laborales.....	34
Figura 12 Gráfica 9 Manual de funciones	35
Figura 13 Gráfica 10 Plan de trabajo comunicacional	36
Figura 14 Gráfica 11 Unificación de criterios	37
Figura 15 Gráfica 12 Comunicación al cliente interno y externo	38
Figura 16 Grafica 13 <i>Home Office</i>	39
Figura 17 Gráfica 14 Uso de plataformas digitales	40
Figura 18 Gráfica 15 Página de <i>Facebook</i> Ministerio de Educación	41
Figura 19 Línea gráfica.....	70
Figura 20 Afiche de <i>Facebook</i>	71
Figura 21 Afiche de <i>WhatsApp</i>	72
Figura 22 Banner informativo de prestaciones laborales	73
Figura 23 Propuesta de banner de uso de redes sociales y prevencion COVID-19	74
Figura 24 Cartelera informativa	75
Figura 25 Propuesta de redes sociales institucionales	76
Figura 26 Anexo 1, encuesta	85
Figura 27 Anexo 2, entrevista	87
Figura 28 Anexo 3, Vista de entrada al departamento de prestaciones laborales	88



Figura 29 Anexo 4, redes sociales	88
Figura 30 Anexo 5, cartera informativa.....	89
Figura 31 Anexo 6 banner institucional	89
Figura 32 Anexo 7 línea gráfica	90
Figura 33 Anexo 8 ejemplos de línea gráfica para redes sociales	90
Figura 34 Anexo 9, manual de marca de Gobierno.....	91
Figura 35 Anexo 10, cotizacion de pizarra de corcho en <i>Web Site</i> de <i>Office Depot</i>	93
Figura 36 Anexo 11, cotizacion de banner en <i>fan page</i> de <i>Facebook</i> , Idearte Publicidad.....	93



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 FODA	42
Tabla 2 Técnicas para alcanzar los objetivos	58
Tabla 3 Propuesta 1, cartelera informativa.....	60
Tabla 4 Propuesta 2, página de <i>Facebook</i> y <i>WhatsApp</i>	61
Tabla 5 Propuesta 3, correo institucional	61
Tabla 6 Presupuesto.....	63
Tabla 7 Recurso humano	64
Tabla 8 Cuadro comparativo de la estrategia	65
Tabla 9 Cronograma del plan de comunicación	68
Tabla 10 Actividades y calendarización.....	77



Introducción

El propósito de la comunicación en una empresa “consiste en realizar cambios influyendo sobre las acciones en pro del bienestar de la misma, esta resulta esencial para el funcionamiento interno de las empresas debido a que permite la integración de las funciones administrativas” (Pedro López-Roldán, 2015), es decir, que el proceso de la comunicación debe estar continuamente en movimiento, a un nivel institucional necesita de una comunicación positiva para el buen funcionamiento humano y productivo.

Es por ello que la comunicación interpersonal en cualquier empresa juega un papel muy importante y en el Ministerio de Educación la comunicación es un punto delicado por lo que esta investigación se hizo en base a la observación de la comunicación interna y externa que hay en el departamento de prestaciones laborales y su comportamiento con los empleados y el público en general con el objetivo de evaluar la situación actual de su forma de comunicación.

Con el fin de dar a la institución sujeta de estudio un enfoque sobre cómo pueden utilizarse las redes sociales como una nueva herramienta de comunicación institucional, se indican los pasos para la formulación de los procesos y de quienes son los entes involucrados, la forma en que pueden alinearse los mismos y los responsables de determinadas gestiones.

En los siguientes temas se describe como se realizó el diagnóstico de una forma concisa, la información tanto del tema de investigación, así como los antecedentes, justificación y el planteamiento del problema, se hizo referencia a como las nuevas plataformas digitales pueden mejorar las comunicaciones internas y externas entre los empleados y las personas que visitan el departamento.

Y finalmente este estudio contempla que ante la situación de la pandemia que se vive sobre Covid-19 se utilicen las plataformas digitales como las redes sociales en las instituciones del estado, para garantizar que las personas puedan obtener la misma información de forma digital como presencial.



Antecedentes

En la tesis “Publicidad Social, un medio para promover el desarrollo de la sociedad” (2008), de la licenciada Claudia Méndez Arriaza, menciona que las ciencias de la comunicación sirven para un mejor desarrollo de cualquier actividad institucional, en cualquier empresa o institución, ya sea pública o privada y es fundamental diseñar estrategias comunicacionales que permita fortalecer la imagen interna y externa.

Tomando esto como premisa, se puede deducir que es importante innovar en el área de comunicación interna y externa del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, para poder fortalecer la información que se transmite entre los mismos empleados, así como el público en general.

A raíz de la pandemia por el virus Covid-19 declarada a partir del 17 de marzo del 2020 que sigue en aumento en este 2021, las disposiciones presidenciales retan a las instituciones a buscar y ejecutar nuevos mecanismos de comunicación para seguir con los funcionamientos habituales, pero con la responsabilidad de prevenir y evitar la propagación del mismo, para lo cual es necesario cambiar los patrones de comunicación e información a través del uso de redes sociales.

El virus se propaga desde la boca o la nariz de una persona infectada en forma de pequeñas partículas líquidas que se expulsan cuando se tose, estornuda, habla o respira, estas partículas pueden ser desde pequeños aerosoles hasta gotas más grandes, por lo tanto, el virus se contagia más fácilmente en espacios interiores o en aglomeraciones de personas, es por ello que los medios digitales sirven para mitigar estos contagios.

Por último, se hace mención que hasta la fecha no han existido estudios previos de diagnóstico comunicacional en la institución, por lo que éste Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación es el primero en realizarse en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, el cual podrá servir de base a estudios posteriores.



Justificación

En el departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación se hace necesario crear nuevos canales de comunicación digitales que fortalezca las relaciones entre los ex servidores y los empleados, ya que es un aspecto importante en las organizaciones para establecer mayor y mejor información al cliente interno y externo.

En estos tiempos donde el internet ha llegado y se ha establecido rápidamente como un medio de comunicación eficaz ha hecho que surjan las redes sociales, existen muchas plataformas de redes sociales que forman parte del día a día en esta nueva era de la información y comunicación, hoy en día la mayoría de personas cuentan con un perfil en estas redes sociales por lo cual no es tan difícil hacerles llegar información que se quiera enviar.

Por lo cual, con el uso de estas redes sociales se pretende que el departamento de prestaciones laborales tenga sus propios perfiles en las mismas, para poder hacer llegar la información de los trámites de las personas que se han retirado o jubilado del Ministerio de Educación en una forma clara y rápida.

El mantener una buena comunicación directa a través de redes sociales y en tiempo real, beneficiará a los exservidores del Ministerio de Educación y público en general, ya que hará posible obtener información sin necesidad de presentarse al departamento, gracias al trabajo de una persona que es el *community manager* el cual se encargara de subir a la plataforma toda la información diariamente de los procesos que se llevan a cabo dentro del departamento de prestaciones laborales.

Adicional a eso quién realiza el trabajo de *community manager* es el encargado de atender a todas las preguntas que se plantean en la plataforma que vendrán por parte de los usuarios, ya que se pretende tener una información veraz, eficaz e instantánea, para mejorar el proceso de información dentro del departamento.



También hay que agregar, que esta investigación sería de gran utilidad tanto para el departamento de prestaciones laborales, para la Dirección de Recursos Humanos, que, teniendo este proyecto como precedente, pueden más adelante implementar una unidad de comunicación de toda la dirección e implementar también sus propios canales digitales de una forma macro para brindar información tanto interna como externa.

Cabe mencionar que los beneficios de este proyecto son muchos, tanto para el Ministerio de Educación, así como la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, al ser el primer proyecto de EPS que se lleva en esta dirección servirá para posteriores estudios de estudiantes y profesionales de la comunicación, ya que tendrán una base para sustentarse, además de ayudar al estudiante de EPS para lograr culminar la carrera de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.



Capítulo 1

Diagnóstico de Comunicación

1. La institución:

Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación. DIREH (por sus siglas)

1.1 Perfil institucional

En la dirección de recursos humanos, según lo observado mantiene una comunicación vertical descendente, que es la que se da entre los altos mandos y los subordinados y el departamento de prestaciones laborales no es la excepción, ya que la comunicación fluye a través del subdirector que traslada la información o comunicación a la coordinadora, ella a su vez la traslada la información a las supervisoras y finalmente ellas la trasladan a los analistas que son los encargados de realizar finalizar los procesos y de atención al público.

1.2 Ubicación geográfica:

El diagnóstico de comunicación se elaboró en la dirección de recursos humanos del Ministerio de Educación, la cual se localiza en la 5ta. Calle, 4-33 zona 1, edificio plaza rabí, 5to. Nivel, oficina 501, en el área metropolitana de la ciudad capital, perteneciente al Departamento de Guatemala.

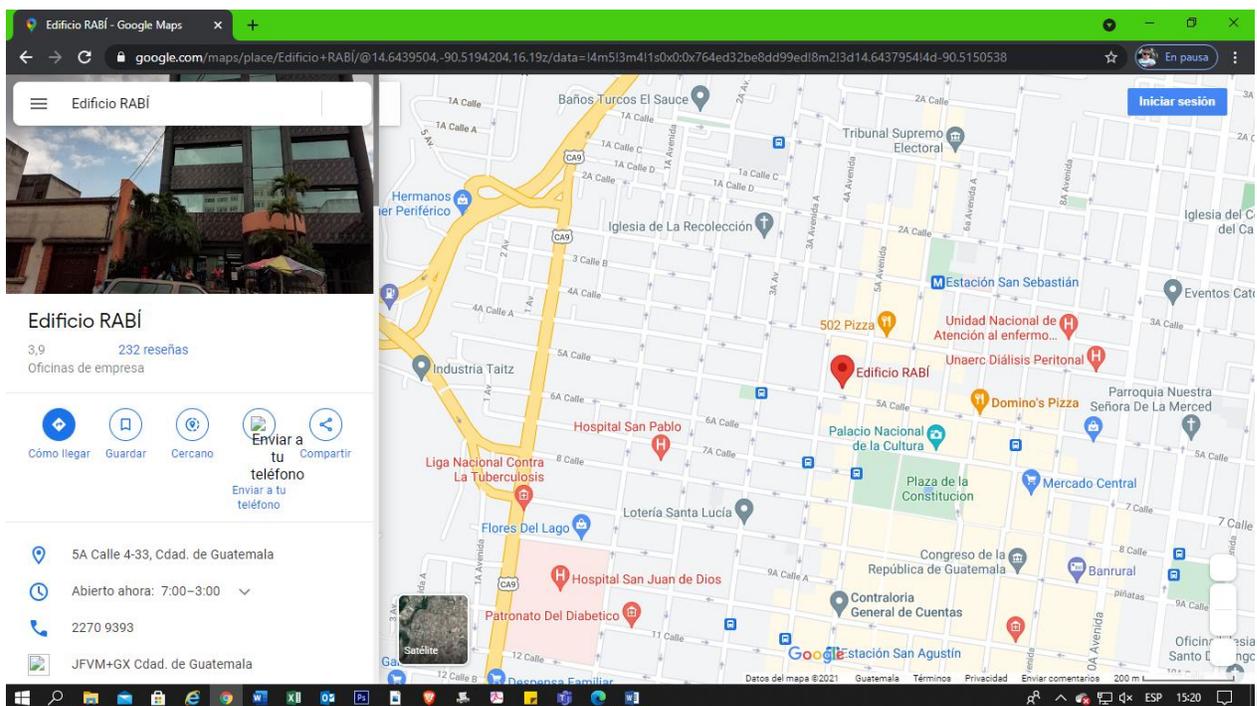
El edificio cuenta con siete niveles, de los cuales en el primero se ubican, el departamento de nóminas y salarios, en el segundo está ubicada la Junta Calificadora de Personal, en el tercero se encuentra el Jurado Nacional de Oposición, en el cuarto la subdirección Jurídico Laboral, en el quinto la subdirección de nóminas, el departamento de prestaciones laborales, la unidad interna administrativa y la unidad financiera, en el sexto se encuentra reclutamiento y selección y en el séptimo la dirección.



Cabe hacer mención que la institución no cuenta con parqueo exclusivo de clientes o personal, tiene un sótano en el cual solo los coordinadores, subdirectores y director de la dirección pueden utilizarlo y es por ello que el personal ubica sus vehículos en las afueras de las instalaciones, pero dada su ubicación geográfica permite un fácil acceso a las instalaciones, ya que se puede llegar a pie, en transporte público o en transporte particular, ya que las paradas de los buses están en un aproximado de 2 cuadras por lo que no hay inconveniente en poder llegar caminando y hay parqueos públicos aledaños.

Figura 1 Ubicación Edificio Plaza Rabí

Aquí es donde se ubica la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.



Fuente: Google Maps, Recuperada el 22/03/2021 de

<https://www.google.com/maps/place/Edificio+RAB%3%8D/@14.6439504,-90.5194204,16.19z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x764ed32be8dd99ed!8m2!3d14.6437954!4d-90.5150538>

Actualmente la dirección de recursos humanos del Ministerio de Educación, no posee ningún tipo de alianza estratégica, su financiamiento proviene de una parte del presupuesto anual del estado dado al Ministerio de Educación para su mantenimiento, el cual distribuye ciertas cantidades a las



diferentes direcciones departamentales a nivel nacional y a las direcciones descentralizadas que pertenecen a planta central.

1.3 Origen e historia:

Base legal: El usuario debe enmarcarse en los siguientes Acuerdos autorizados por el Ministerio de Educación de Guatemala Acuerdo Gubernativo Número 225-2008 del Ministerio de Educación donde se proponen mejoras a la estructura orgánica de la institución se emite el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación, y en el Título II, Capítulo III FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, Artículo 25, se establecen las funciones internas de la Dirección de Recursos Humanos (DIREH por sus siglas). (Ministerio de Educación, 2008) Extraído el 26 de marzo de 2021 de:

http://infopublica.mineduc.gob.gt/mineduc/images/b/b8/DIDEFI_DIREH_INCISO1D_2012_VE_RSION1.pdf

La dirección de recursos humanos, creada de acuerdo al Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación, Acuerdo Gubernativo Número 225-2008, en el Artículo 25, establece que podrá utilizar las siglas DIREH, es la dependencia del Ministerio de Educación responsable de formular e implementar políticas y estrategias para desarrollar y administrar el recurso humano que labora en la institución, y que tendrá las funciones siguientes:

- a) Proponer e implementar políticas, normativas, estrategias, procesos y procedimiento en materia de recursos humanos.
- b) Coordinar, evaluar y proponer los procesos y procedimientos de dotación y clasificación de puestos, así como la asignación de compensaciones, reclutamiento, selección, nombramiento y contratación del personal docente administrativo.
- c) Coordinar la administración del sistema de nómina y del sistema de información de recursos humanos
- d) Conocer y tramitar el procedimiento de sanciones y despido del personal docente y administrativo, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.



- e) Coordinar la relación interinstitucional de las dependencias del Ministerio, en todo lo referente a la capacitación del personal administrativo.
- f) Diseñar e implementar los mecanismos de evaluación del desempeño del personal administrativo.

1.4 Departamentos o dependencia de la institución:

La dirección de recursos humanos del Ministerio de Educación, se divide de la siguiente manera:

1.4.1 Dirección General

La dirección de recursos humanos es el órgano centralizado del Ministerio de Educación que tiene como misión planificar, coordinar, organizar, dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades y procesos de recursos humanos, de conformidad con las políticas, lineamientos y disposiciones legales en la materia.

1.4.2 Subdirección de Dotación de Recursos Humanos

Encargada de normar, gestionar y evaluar los procesos de dotación de puestos, de asignación de compensaciones y clasificación de puestos del personal del Ministerio, así como de los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal tanto en puestos docentes como administrativos del Ministerio de Educación.

1.4.3 Subdirección de Desarrollo

Encargada de normar y evaluar la ejecución de los procesos de capacitación, evaluación del desempeño, servicios internos y externos y seguridad e higiene, gestión de personal y las relaciones laborales.

1.4.4 Subdirección de Administración y Ejecución de Nómina

Responsable de administrar, registrar y controlar el sistema de pago de sueldos y prestaciones del personal permanente y por contrato del Ministerio, así como de aplicar los descuentos previstos en la legislación vigente. Además, se encarga de las transferencias y reubicaciones presupuestarias, correcciones en ubicaciones, nombre, desanexiones y unificaciones en la nómina de sueldos.



Órganos de Apoyo

1.4.5 Unidad de Políticas y Normas

Encargada de formular las políticas, normas y lineamientos de recursos humanos que fundamentan el que hacer del Ministerio de Educación en materia de administración de recursos humanos y que oriente en la toma de decisiones de las autoridades.

1.4.6 Unidad de Administración de Sistemas de Información de Recursos Humanos (Informática)

Encargada de administrar el sistema de información de recursos humanos, brindando datos estadísticos confiables, oportunos y veraces, así como coordinar intercambio de información con otras entidades del sector público.

Órganos Técnicos

1.4.7 Departamento de Administración de Puestos y Salarios

Departamento encargado de normar, gestionar, ejecutar y evaluar los procesos de administración de salarios, así como de estandarizar los salarios, complementos y bonificaciones que se pagan a los empleados del Ministerio de Educación.

1.4.8 Departamento de Reclutamiento y Selección

Encargado de normar, gestionar, ejecutar y evaluar los procesos de reclutamiento y selección de personal administrativo en las dependencias de Ministerio de Educación.

1.4.9 Departamento de Análisis de Puestos Docentes

Encargado de normar, gestionar, ejecutar y evaluar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal docentes de los niveles inicial, pre primario y primario, y media del Ministerio de Educación.



1.4.10 Departamento de Contrataciones

Encargado de la recepción, revisión y análisis de expedientes de propuestas de personal administrativo, elaboración de contratos 021 y personal administrativo 022 con el acuerdo respectivo; así como de la rescisión, aprobación, dejar sin efecto y modificatorios para contratos 021 y 022.

1.4.11 Departamento de Capacitación y Evaluación del Desempeño

Encargado de llevar a cabo los procesos de capacitación y desarrollo para preparar a los empleados del Ministerio de Educación a desempeñar nuevas funciones y cumplir responsabilidades más complejas en el caso de ser ascendidos; así como procesos de evaluación del desempeño, mediante los cuales se estima el rendimiento global del empleado.

1.4.12 Departamento de Servicios Internos, Externos y Seguridad e Higiene

Encargado de coordinar las acciones de servicios internos y externos, así como de normar y verificar que los procesos de seguridad e higiene que ejecutan las dependencias del Ministerio se encuentren enmarcados en las disposiciones técnicas y legales vigentes.

1.4.13 Departamento de Relaciones Laborales

Encargado de conocer todo el procedimiento disciplinario de faltas al servicio iniciado en contra de los servidores públicos de este Ministerio, adicionalmente prestar colaboración a todas las coordinaciones y/o departamentos de esta dirección y de otras dependencias del Ministerio de Educación, en la opinión sobre cualquier asunto que sea sometido a este departamento.

1.4.14 Departamento de Transferencia Presupuestarias y Descuentos

Encargado de realizar las transferencias presupuestarias, así como administrar, registrar y controlar los descuentos a los empleados y exempleados del Ministerio, derivados de la prestación de servicio de personal permanente y por contrato.



1.4.15 Departamento de Prestaciones Laborales

Encargado de ejecutar y gestionar lo relacionado con los pagos a los empleados y exempleados, derivados de la prestación de servicio de personal permanente y por contrato del Ministerio, así como aplicar los descuentos previstos en ley.

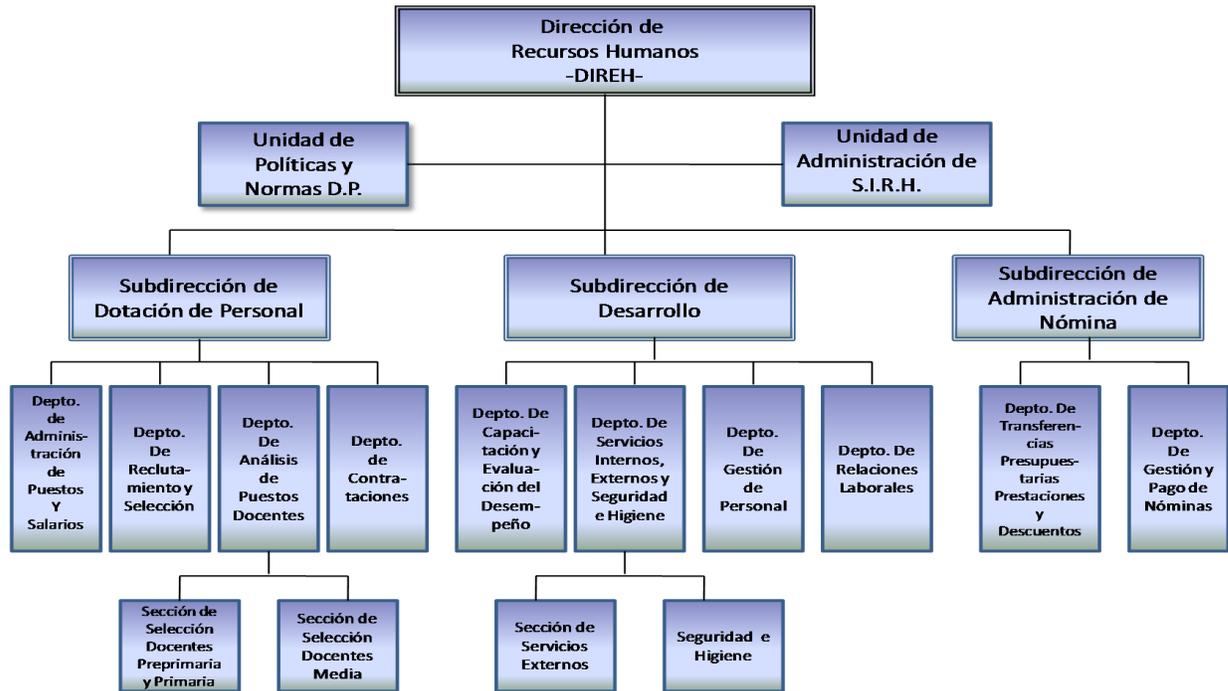
Artículo 21. Departamento de Prestaciones Laborales. El Departamento de Prestaciones Laborales depende de la Subdirección de Administración de Nómina y sus funciones específicas son las siguientes:

- a. Ser el ente rector en materia de pago de prestaciones laborales, así como de la conformación de expedientes para el pago de lo ordenado por los órganos jurisdiccionales correspondientes.
- b. Coordinar el procedimiento de pago de prestaciones laborales, póstumas, indemnizaciones y gastos funerarios, desde la recepción y análisis del expediente, registro en los sistemas informáticos que correspondan, cuando aplique, hasta la conformación del expediente y elaboración de liquidaciones para el pago de las mismas, de acuerdo a la normativa legal vigente y procedimientos autorizados.
- c. Analizar proyecciones del impuesto sobre la renta (ISR), de los empleados que tienen más de un patrono y que lo hagan de conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos -DIREH- y elaborar nómina de pago correspondiente
- d. Solicitar a la Unidad Financiera de la Dirección de Recursos Humanos -DIREH- la programación de recursos presupuestarios para el pago de prestaciones laborales y póstumas, indemnización y gastos funerarios de los empleados y ex empleados del Ministerio de Educación.
- e. Administrar y controlar la información del sistema de registro y estadística de los empleados del Ministerio de Educación.
- f. Analizar la información de seguimiento y control de los procedimientos asignados, para la mejora en la ejecución de los mismos.
- g. Realizar otras funciones afines y las requeridas por la Dirección y/o Despacho Ministerial.



1.5 Organigrama DIREH

Figura 2 Organigrama Dirección de Recursos Humanos (DIREH)



Fuente: Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional (DIDEFI, MINISTERIO DE EDUCACIÓN)

1.6 Misión

La dirección de recursos humanos cuenta con una Misión que dice lo siguiente:

Ser el órgano responsable de la administración del recurso humano del Ministerio de Educación, mediante la generación y aplicación de normas, métodos, técnicas e instrumentos que contribuyan al logro de una eficaz, eficiente y oportuna prestación de los servicios educativos y administrativos a la población guatemalteca. Brindando al personal docente y administrativo las condiciones laborales, ocupacionales y socioeconómicas que le permitan adoptar una positiva actitud de servicio.



1.7 Visión

La dirección de recursos humanos del Ministerio de Educación, cuenta con una Visión que dice lo siguiente:

Contar con un modelo moderno y ágil de organización, desarrollo, administración y evaluación de personal del Ministerio de Educación, propiciando una eficaz y eficiente ejecución de sus funciones, dentro de un marco integral, coordinado y de coparticipación con las instancias centrales, departamentales y municipales del MINEDUC, para la adecuada y oportuna prestación de los servicios.

1.8 Objetivos institucionales

1.8.1 General

Formular e implementar políticas y estrategias para desarrollar y administrar el recurso humano que labora en el Ministerio de Educación.

1.8.2 Específicos

- Asesorar a las dependencias del Ministerio de Educación en relación a la forma de aplicación de los fundamentos técnicos y disposiciones legales vigentes en el tema de recursos humanos.
- Promover y ejecutar las acciones de desconcentración de procesos de recursos humanos, en concordancia con las directrices del Despacho Ministerial.
- Apoyar la dotación de personal, suministro de materiales y servicios de logística necesarios para el desarrollo de sus actividades, en la cantidad, calidad y oportunidad que corresponda según sus programas internos de trabajo.



- Utilizar de manera responsable, técnica y oportuna la información generada por las instancias de planificación, cobertura educativa y otras afines, con el fin de procurar la gestión pertinente en la creación de puestos administrativos y docentes.
- Coordinar, gestionar, evaluar y ejecutar las actividades de clasificación de puestos, administración de salarios y administración de la nómina del personal del Ministerio, en forma ágil y con fundamento en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
- Coordinar y gestionar las actividades de capacitación, desarrollo y evaluación de personal con base en normas técnicas y legales vigentes.
- Investigar, evaluar, coordinar y ejecutar procesos de relaciones laborales e higiene y seguridad dentro de lo que permite la ley y la aplicación de aspectos técnicos.

1.9 Público objetivo

Estos son todos los trabajadores administrativos del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación

1.10 Diagnóstico (definición)

“Un diagnóstico de comunicación organizacional es el análisis que tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles. Examina también los productos comunicacionales de una organización y puede contemplar las formas de distorsión de la comunicación como los rumores y ruidos que generan las estructuras de poder en una organización” (Yazmin Karin, 2001) (Diagnóstico Organizacional de las Comunicaciones. Tesis Digitales UNMSM) extraído el 25 de marzo de 2021 de:

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF

El diagnóstico en el campo de la comunicación se centra en los aspectos netamente comunicacionales de una organización, ya sean estos tangibles o intangibles, pero esto implica algo



más que una descripción: se trata de un proceso de análisis, sistematización e interpretación aplicados a la construcción de un modelo de análisis comunicacional integrado.

1.11 Objetivo general

“El objetivo general de un proyecto, una investigación o una organización, es la meta principal y global del mismo, es decir, su cometido último, Le da sentido al conjunto, el cual sólo puede alcanzarse una vez completados también los objetivos particulares o específicos, usualmente, los objetivos generales de un proyecto son los que le confieren su propósito: ya se trate de una empresa, de una organización sin fines de lucro, de una investigación monográfica o de otra naturaleza, siempre estaremos hablando de su meta central. En el caso de las investigaciones suele coincidir con lo planteado en el título”. (Raffino M. E., 2020) (Objetivo General) Extraído el 25 de marzo de 2021 de: <https://concepto.de/objetivo-general/#ixzz6q9yzt8v>

1.11.1 Objetivo general del diagnóstico

Estudiar la comunicación dentro del departamento de prestaciones laborales de la dirección de recursos humanos del Ministerio de Educación.

1.11.2 Objetivos específicos

“Los objetivos específicos o auxiliares son aquellas metas concretas y medibles que la empresa espera alcanzar en un plazo determinado de tiempo y siempre bajo las directrices de los objetivos generales, por tanto, se puede decir que estos serían aquellos necesarios para la consecución del objetivo principal, éste último sería el final del camino y los auxiliares o específicos la forma de caminar”. (Arias, 2020) (Objetivos específicos) Extraído el 25 de marzo de 2021 de: <https://economipedia.com/definiciones/objetivosespecificos.html#:~:text=Los%20objetivos%20espec%C3%ADficos%20o%20auxiliares,la%20consecuci%C3%B3n%20del%20objetivo%20principal.>



1.11.3 Objetivos específicos del diagnóstico

- a) Describir los canales y forma de comunicación que se utilizan en el departamento de prestaciones laborales para los públicos internos y externos.
- b) Diagnosticar las fortalezas y debilidades del proceso de comunicación interna que permitan a través de una estrategia optimizar los recursos en materia de la comunicación.
- c) Evaluar la situación de la imagen e identidad institucional.
- d) Identificar posibles ruidos en la comunicación interna, para poder disminuirlos que permita plantear propuestas comunicacionales de solución.

1.12 Tipos de Investigación

1.12.1 Investigación exploratoria

“Es la investigación que busca una visión general acerca de una determinada realidad, este tipo de investigación ha sido realizado sobre un tema que ha sido poco estudiado, cuando era difícil formular una hipótesis exacta del mismo” (Tipos de Investigación, s.f.) Extraído el 26 de marzo de 2021 de: <https://tiposdeinvestigacion.org/exploratoria/>, la investigación exploratoria es la primera aproximación que realiza el investigador sobre un objeto de estudio, lo que permite acceder a información general sobre el aspecto, características y comportamiento.

1.12.2 Investigación descriptiva

“Esta describe la población, situación o fenómeno en el cual se centra su estudio, da información del qué, cómo, cuándo y dónde, del problema, sin dar prioridad al por qué, ocurre dicho problema, ésta forma de investigar describe, no explica”. (Jervis, 2020) (Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos) Extraído el 26 de marzo de 2021 de: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>



1.12.3 Investigación explicativa

“La investigación explicativa, como su nombre indica, tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno, en resumen, lo que hace el investigador es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad”. (Arias, 2020) (Investigación explicativa) Extraído el 26 de marzo de 2021 de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

1.12.4 Investigación monográfica:

La investigación monográfica es un proceso de búsqueda de información bibliográfica, de carácter expositivo que tiene por objeto demostrar los conocimientos que se investiga acerca de un tema concreto, la investigación monográfica debe estar bien documentada, redactada y presentada.

1.13 Investigación documental:

La investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, es la investigación es más usada en las ciencias sociales.

Para la realización de este proyecto, se utilizó la investigación descriptiva, ya que se hace en base a la observación y este método no involucra mediciones o números, sólo características de monitoreo, ya que se puede elegir entre ser un observador completo, observar como participante, un participante observador o un participante completo; en esta investigación los datos sirven para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación de los sujetos del estudio, este estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos.

También se utilizó la investigación documental, ya que se tuvieron a la vista manuales y documentación oficial que utiliza el departamento de prestaciones laborales para comunicarse con los trabajadores del mismo y con los trabajadores administrativos de las direcciones departamentales, hasta la fecha dentro de la Dirección de Recursos Humanos no se ha realizado



ningún estudio de EPS y menos dentro del departamento de prestaciones laborales y gracias a ésta investigación será primera vez que se tenga un diagnóstico comunicacional dentro de la institución.

1.14 Enfoque

Por su enfoque la investigación se divide en:

1.14.1 Cualitativa

En la investigación cualitativa se busca estudiar la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema y esta misma procura por lograr una descripción exhaustiva a un asunto o actividad en particular y este proceso investigativo posee cinco pasos importantes que son: identificación del problema a investigar, identificación de los participantes, formulación de hipótesis, recolección de datos y el análisis de datos.

1.14.2 Cuantitativa

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

1.14.3 Mixta

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

El enfoque de esta investigación fue de carácter mixto, ya que es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, se utilizaron datos de observación y estadísticos para determinar una



posterior hipótesis, para hacer que se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del objeto en estudio.

1.15 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos que le dan acceso al investigador a obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación, también esta técnica señala cómo hacer para lograr un fin o hechos propuestos, tiene un carácter práctico y operativo, las técnicas básicas para la recolección de información, se puede definir como el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

Algunas técnicas de recolección de datos son:

1.15.1 Observación

La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación y esta “cuenta con cinco elementos fundamentales que son, el sujeto u observador, el objeto de la observación, las circunstancias de la observación los medios de la observación y los cuerpos de conocimiento.” (Castellanos, 2017) (Las técnicas de investigación: la observación) Extraído el 06 de abril de 2021 de:

<https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/#:~:text=La%20t%C3%A9cnica%20de%20observaci%C3%B3n%20es,para%20una%20investigaci%C3%B3n%205BCreceNegocios%5D>

Se debe mencionar que en el departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación no existen actualmente herramientas modernas, sobre todo digitales de comunicación para transmitir la información de procesos internos, actualmente solo se utiliza como medio digital el correo electrónico y de forma presencial para dar información. También se utilizan hojas con



información pegadas en las paredes de la entrada de la oficina, por lo que no hay una buena comunicación eficaz hacia el público objetivo. (ver anexo 3)

Dentro del departamento de prestaciones laborales, la comunicación más utilizada es la comunicación informal, esta es la que se desarrolla entre los miembros de la organización y no está necesariamente establecido por la estructura formal y la jerarquía de la organización, sino que crece debido a las relaciones interpersonales y de afecto entre los miembros de la organización, el principal motivo es la necesidad de información sentida por los miembros de la organización.

Se observó también que el flujo de comunicación interna es totalmente vertical descendente, con insuficientes canales de comunicación, ya que fluye a través de los altos mandos, para luego pasar a supervisión y finaliza llegando a los analistas y los encargados del área de atención al público y difícilmente se realiza ascendente, los canales existentes son efectivos pero se deben de fortalecer más, porque existen muchos ruidos y barreras técnicas en la comunicación que no permiten realizarla de una forma correcta.

1.16 Tipos de observación

1.16.1 Observación directa

Es la que se produce cuando el investigador está en contacto sin intermediarios con el fenómeno observado.

1.16.2 Observación indirecta

Es la que no se está en contacto directo con el fenómeno, pero se lo puede observar a través de otros elementos cercanos o a través de su contexto o por medio de estudios previos.

1.16.3 Documentación

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.), es un tipo de investigación secundaria, dentro de la cual podremos incluir a la investigación bibliográfica y toda la tipología de revisiones existentes (revisiones narrativas, revisión de evidencias, etc.).



En la Dirección de Recursos Humanos no se ha realizado ningún tipo de diagnóstico comunicacional y menos aún en el departamento de prestaciones laborales, tampoco existen revistas u otro tipo de documentos que ayuden a este diagnóstico con relación a estudios previos, la única documentación que sirvió de ayuda para obtener información para que se realizara esta investigación fueron:

Manual de Funciones de la Dirección de Recursos Humanos (DIREH):

De este se extrajo la misión, visión y objetivos, también para saber la estructura organizacional y los diferentes puestos que hay dentro de la institución y todas las funciones administrativas.

Acuerdo Gubernativo Numero 225-2008 del Ministerio de Educación:

Este acuerdo sirvió para obtener la historia y donde se proponen mejoras a la estructura orgánica de la institución.

Artículo 25 del Acuerdo Ministerial No. 2485-2007 del 8 de noviembre de 2007:

Este sirvió para saber cómo nace el “Reglamento Orgánico Interno de la Dirección de Recursos Humanos” (DIREH por sus siglas).

Manual de Usuario: Sistema de Información de Recursos Humanos (e-SIRH)

<http://frontesirh/MINEDUC.eSIRH.Web> módulo de Indemnización Post Mortem:

Este es un manual digital que se encuentra alojado en un sistema en la web al cual solo los trabajadores del Ministerio de Educación tienen acceso, sirve para dar la directriz sobre el procedimiento de indemnización post mortem del departamento de prestaciones laborales a sus empleados y los demás trabajadores administrativos de las direcciones departamentales de educación a nivel nacional.

Sistema de Gestión de la Calidad –SGC– del Ministerio de Educación de Guatemala

<http://172.16.0.13/iso9000/>:

En esta IP se puede descargar el archivo digital RHA-ESP 12 con los requisitos para solicitar el pago de prestaciones laborales y también se puede descargar el archivo digital RHU-INS 07, que es el instructivo donde establecen como es todo el proceso de forma detallada, que se debe realizar



para la gestión del trámite y pago de prestaciones laborales, cabe mencionar que a este sitio que está en la net, sirve para que todos los empleados tanto los de prestaciones laborales como a nivel nacional puedan tener acceso a esta información.

Los oficios, correos electrónicos y circulares que se utilizan a nivel institucional, ayudaron a verificar que el Ministerio de Educación si cuenta con una imagen institucional establecida a nivel de Gobierno, ya que son regidos por la Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia, la cual es la encargada de enviar toda la imagen para uso del Organismo Ejecutivo a nivel nacional, por lo que la dirección de recursos humanos no puede cambiar o modificar esta imagen y mucho menos el departamento de prestaciones laborales, al pertenecer a esta dirección.

1.17 Entrevista

Es la comunicación entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto y “consiste en la obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos”, (Amador, 2009) (Metodología de la investigación: la entrevista) Extraído el 06 de abril de 2021 de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html> por lo tanto, una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

Para realizar este diagnóstico, se realizaron tres entrevistas a tres personas que tienen diferentes puestos dentro del departamento de prestaciones laborales, para tener un punto de vista más amplio, ya que son roles totalmente diferentes entre los puestos jerárquicos.

Entrevista 1: se realizó al licenciado Luis Carlos Castañón, el cual su puesto funcional es del de pagador de prestaciones laborales en el sistema de Guatemalinas.



El licenciado Castañón lleva trabajando para este departamento tres años y dos meses, desde que ingresó a esta oficina ha estado en el mismo puesto y su función principal es las de analista pagador, este puesto requiere mucha concentración para realizar el pago de las prestaciones laborales a todas las personas que por cualquier motivo se han retirado de la institución a través del sistema de nómina usado a nivel de Gobierno Central de Guatemalinas, pero también en los momentos que sean necesarios cubre a las personas de atención al público. (Castañón, L. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

Según el licenciado Castañón, indica “que no hay una unidad o sub departamento encargado netamente de la atención al ciudadano, pero que existen dos personas que están para dar información. Estas, también tienen otras funciones por lo que la atención al público es bastante deficiente, yo solamente atiendo público cuando estas dos personas no se encuentran en la oficina, menciona, pero que les falta más capacitación con relación a la atención”. (Castañón, L. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

También comenta que la comunicación interna “es netamente vertical, pero de forma descendente, ya que solo se transmite de los jefes a los subalternos”, en cuanto a la comunicación externa, pudo indicar que la atención no es muy buena, ya que para el a las personas que atienden les hace falta más capacitación en cuanto a dar información requerida. Dentro de los procesos existen cada año cambios los cuales las personas que atienden no son informadas teniendo como resultado que dar una mala información a las personas que la solicitan, afectando a los usuarios. (Castañón, L. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

En cuanto a la pregunta de ¿Cómo cree que se podría mejorar la comunicación tanto interna como externa en el departamento de prestaciones laborales?

El licenciado respondió brevemente, que a nivel interno la comunicación debe ser más clara, ya que a veces la información se queda solo en una parte del departamento haciendo que no se llegue



la información completa a las personas de atención al público y a nivel externo que debe haber una mejor capacitación para poder dar información más eficaz. (Castañón, L. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

En cuanto a ¿Qué herramientas hacen falta para tener mejor comunicación?

Respondió que hacen falta más herramientas digitales y hacer uso de la tecnología tanto para uso de información interna como externa. (Castañón, L. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala.

[Grabación en posesión del autor].

Entrevista 2: realizada a la licenciada Yolanda Marissela García, el puesto funcional de ella es la de analista de expedientes de prestaciones laborales.

Comenta la licenciada García que ella lleva poco más de cinco años en el departamento de prestaciones laborales gracias a un ascenso que obtuvo, las atribuciones de su puesto son la de revisar los expedientes de las personas que se retiran del Ministerio de Educación, analizar los pagos en el sistema de Guatenóminas, generar la liquidación de los mismos, responder llamadas y correos y atender las dudas que tengan los trabajadores administrativos de las direcciones departamentales de educación que ella tiene a cargo, es un puesto que requiere mucho enfoque para que no se pase ningún error y el expediente sea rechazado posteriormente. (García, Y. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

Según indica la licenciada García “una de las principales deficiencias de la comunicación interna del departamento de prestaciones laborales es la falta de concordancia o unificación de criterios a la hora de brindar la información, ya que cada quien dicta sus propios conceptos para que esa persona los entienda, pero a la hora de trasladar la información no se comprende como él lo plantea” y esto se maximiza a la hora de trasladar esta información a los usuarios, ya que no se da la



información de una forma eficaz y eficiente. (García, Y. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

Indica que estos ruidos en la comunicación interna, hace que la comunicación externa sea un 80% efectiva, pero que ese 20% restante se puede y debe mejorar para tener más eficacia al momento de dar información y cree que “se deben de relacionar mejor los criterios para que exista concordancia en la comunicación y así al momento que a cualquier empleado del departamento le pidan información, la pueda brindar sin problemas y esto pasa porque no todos dentro del departamento tienen el mismo acceso a esa información”, cabe mencionar que dichos accesos son brindados dependiendo del puesto que tenga dentro del departamento. (García, Y. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

Menciona que dentro del departamento “no existen canales digitales de comunicación, solamente por medio de correo electrónico, vía telefónica y de manera presencial” y sugiere que en esta era digital en donde todos están conectados en el internet deberían de crearse o tener otros canales que sirvan para dar a conocer de manera más fácil la información a nivel general. Se hace énfasis en que si se contara con un sistema donde las personas ingresen sus datos y les pueda desplegar como se encuentra su información del trámite, agilizaría los procesos y se evitaría la saturación de solicitud de información por medio de teléfono y correo electrónico, ya que del correo no siempre se está atento. (García, Y. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

Entrevista 3: se le realizó a la Máster Sonia Angélica Ruano, ella es supervisora de atención al público del departamento de prestaciones laborales, la master lleva once años como trabajadora de este de departamento y su puesto es de supervisor de prestaciones laborales en el área de atención al público, entre sus funciones principales son las de sentencias judiciales, también de indemnización post mortem, casos de fallecidos antes de finalización del proceso de pago y supervisar y verificar a los compañeros de atención al público.



Ella comenta que la comunicación entre los trabajadores de atención al público y el público “he observado que las diferentes características de las personas que se presentan a la ventanilla de prestaciones laborales, los compañeros deben de tener mucha paciencia, en virtud que hay debilidades en la cultura de las personas, del nivel de educación, porque se atiende a todas las personas que vienen por jubilación, por personas que han fallecido del interior de la república, muchas personas son mayores y ya no escuchan bien, son analfabetas y otras personas que vienen muy molestas por el proceso tan tardado de sus expedientes”. (Vásquez, S. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

También comenta que las personas de atención al público atienden otras funciones o áreas que no les corresponde como lo son de registro y estadística y la subdirección de nóminas, además que reciben muchos maltratos o enojos por parte de los usuarios, ya que al ser las primeras personas que dan la cara por el departamento son los más afectados por estos problemas emocionales y todo esto es a causa de una mala información dándose cuenta que el error no es en el departamento sino que en su dirección departamental. (Vásquez, S. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala

[Grabación en posesión del autor].

“La comunicación interna del departamento de prestaciones laborales es más informal que formal” indica, comenta también, que “en el departamento existen herramientas, pero muchas veces no se pueden utilizar o no tenemos el acceso para utilizarlas porque hay muchas restricciones de comunicación, así mismo los permisos que nos dan en el correo electrónico hay direcciones a los cuales no podemos comunicarnos, ya que las pocas herramientas que tenemos como el correo electrónico no se pueden sacar correos a los que son terminaciones *Hotmail* entonces no se puede comunicar con esas personas”. (Vásquez, S. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala [Grabación en posesión del autor].

Comenta que lo que se necesita en el departamento es una buena base de datos donde exista dirección de correo actualizada, dirección para recibir notificaciones, número de teléfono



actualizado, ya que la mayor problemática que existe es que al momento de retirarse tienen esta información en el sistema, pero al tiempo en lo que finaliza su trámite, ya no tienen el mismo número de teléfono, el correo registrado ya no lo utilizan y en otras ocasiones ya no viven en el mismo lugar o viven fuera del país, por lo que no hay una manera de poderse comunicar con estas personas. (Vásquez, S. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala [Grabación en posesión del autor].

En el departamento de prestaciones laborales no existen redes sociales y otras maneras digitales para comunicarse, porque no se tiene el acceso a los mismos, pero hace énfasis en que teniendo acceso a las redes sociales sería de las mejores soluciones que pueden tener para comunicarse de una manera más rápida con los usuarios, ya que, si la información no llega a la persona indicada, es muy probable que le llegue a un conocido y este al mismo tiempo pueda trasladar la información al destinatario y ayudaría a mantener una base de datos más actualizada.

“La prioridad del departamento es poder localizar a las personas para culminar sus procesos dentro del departamento de prestaciones laborales, entonces se tiene que buscar la manera de poderse comunicar con los exservidores, muchas veces por terceras personas porque no hay manera de localizarla, aunque hemos evolucionado en la forma de comunicarnos, ya que antes usábamos telegrama, luego teléfono y ahora correo electrónico, pero falta una mejor manera de comunicarse o que la información de los usuarios siempre se mantenga actualizada”. (Vásquez, S. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala [Grabación en posesión del autor].

Indicó también que si se pueden implementar nuevos medios digitales como son las redes sociales, toda vez se sustente y plantee bien que información se estará subiendo en las mismas, ya que el temor que existe es que se divulgue la información personal dando pie a que se presten para hechos delictivos, pero es muy posible que se dé la autorización para utilizar las redes sociales, para finalizar comenta “es excelente que se piense en el uso de nuevas herramientas digitales ya que la finalidad del departamento es localizar de una manera más rápida a las personas que iniciaron un



proceso acá”. (Vásquez, S. (2021) Entrevista con el autor el 6 de abril de 2021, Guatemala [Grabación en posesión del autor].

1.18 Encuesta

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida, “la recogida de datos es a través de un cuestionario y la forma protocolaria de realizar las preguntas que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto” (Pedro López-Roldán, 2015).

1.18.1 Instrumentos

Menciona (Roberto Herandez Sampieri, 2006) que, dentro de una organización, la encuesta es la técnica más significativa y productiva de que dispone el analista para recabar datos, además que es un intercambio de información que se efectúa cara a cara y que llega a ofrecer al analista una excelente oportunidad para establecer una corriente de simpatía con el usuario, por lo que se realizó un cuestionario de quince preguntas directas para que respondieran de una forma objetiva.

1.18.2 Universo o población

Para efectos de esta investigación, la población estuvo conformada por un total de quince empleados que prestan sus servicios en el departamento de prestaciones laborales de la dirección de recursos humanos del Ministerio de Educación.

1.18.3 Muestra

La muestra que se utilizó en la presente investigación fue del 100% del universo, este procedimiento se utilizó porque el universo o población es pequeño y es el total de empleados administrativos que trabajan actualmente en el departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación y segmentados por género femenino y masculino.



1.18.4 Tipo de análisis estadístico

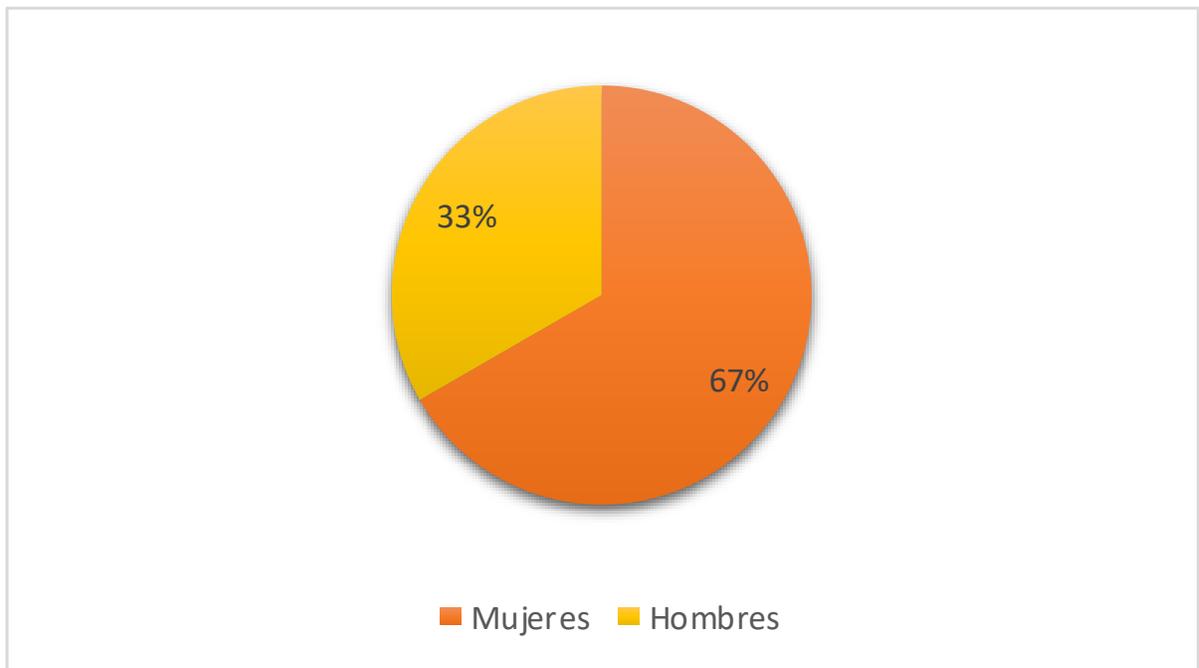
Luego de realizadas las encuestas se hizo el análisis sobre los comentarios de los colaboradores y los resultados obtenidos permitieron la comprensión clara y sencilla de la información obtenida, la cual se hizo con porcentajes y gráficas.



1.19 Interpretación de resultados

El total de la muestra es de 15 empleados, que representa al 100% del universo y está dividido por género de la siguiente manera:

Figura 3 Gráfica de división de género.



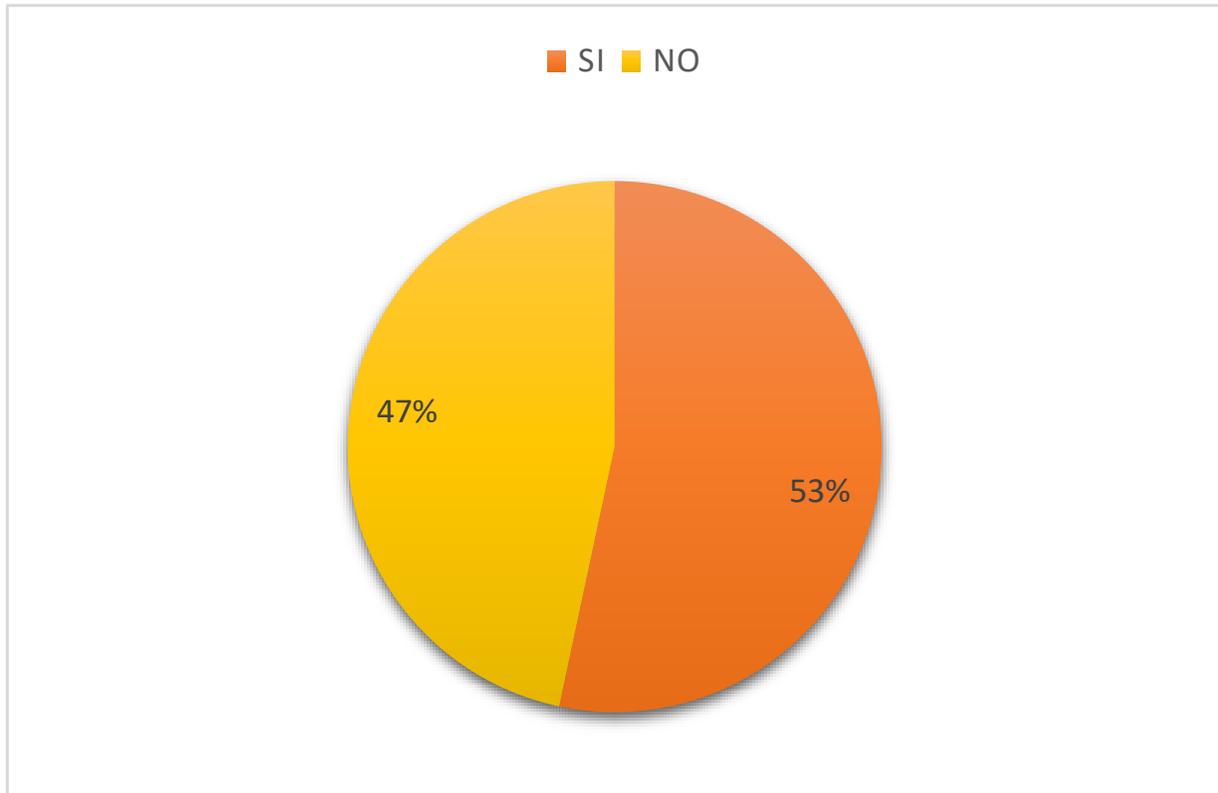
Fuente: elaboración propia

La gráfica muestra que el 67% de los empleados equivale a 10 mujeres y el 33% restante está compuesto por 5 empleados hombres, para un total de 15 personas laborando en el departamento de Prestaciones Laborales.



Figura 4 Gráfica 1

¿Conoce la Misión y Visión de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación?



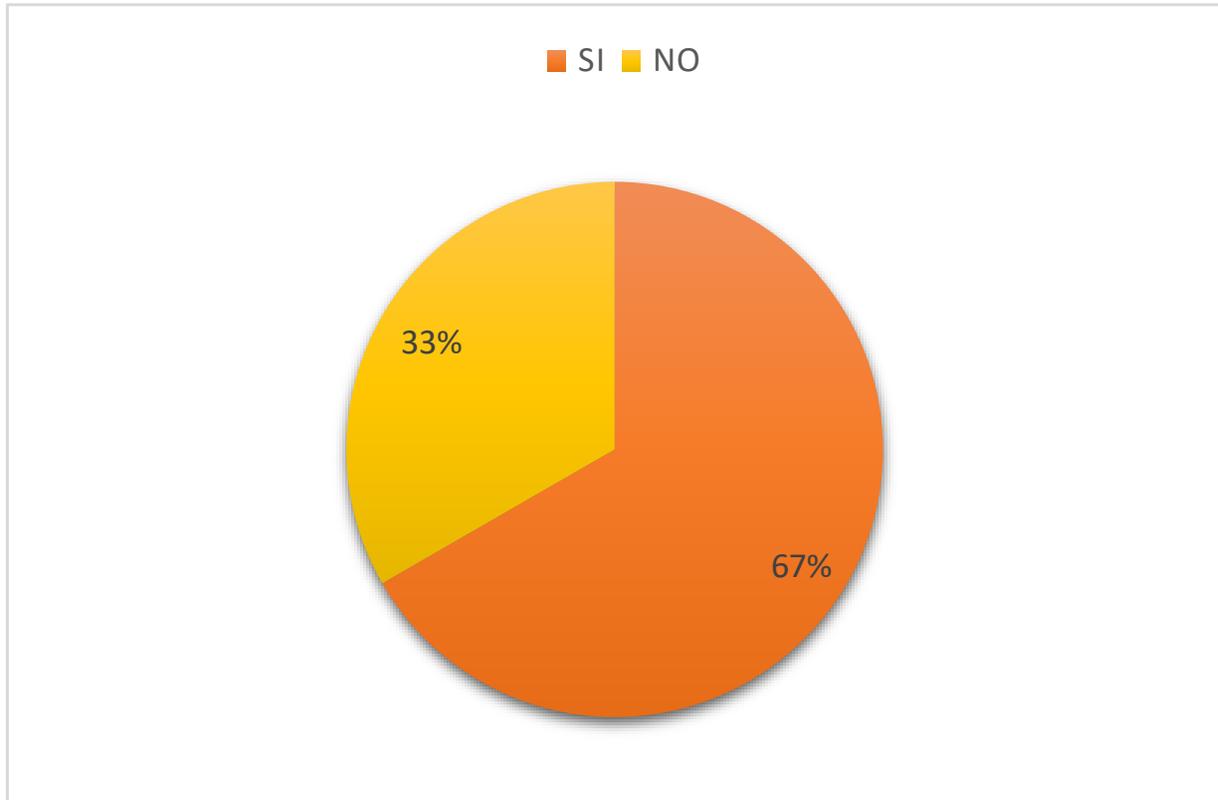
Fuente: elaboración propia

Con relación a esta pregunta el 53% respondió que, si conocen la Misión y Visión de la Dirección de Recursos Humanos, de los cuales 7 fueron mujeres y 1 hombre, mientras que el otro 47% respondió que no la conocen siendo de estos 3 mujeres y 4 hombres, lo que da a entender que casi la mitad tienen conocimiento de las mismas por lo que hay que inculcar y reforzar el conocimiento de la historia de la institución, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 5 Gráfica 2

¿Conoce los objetivos, tanto generales como específicos de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación?



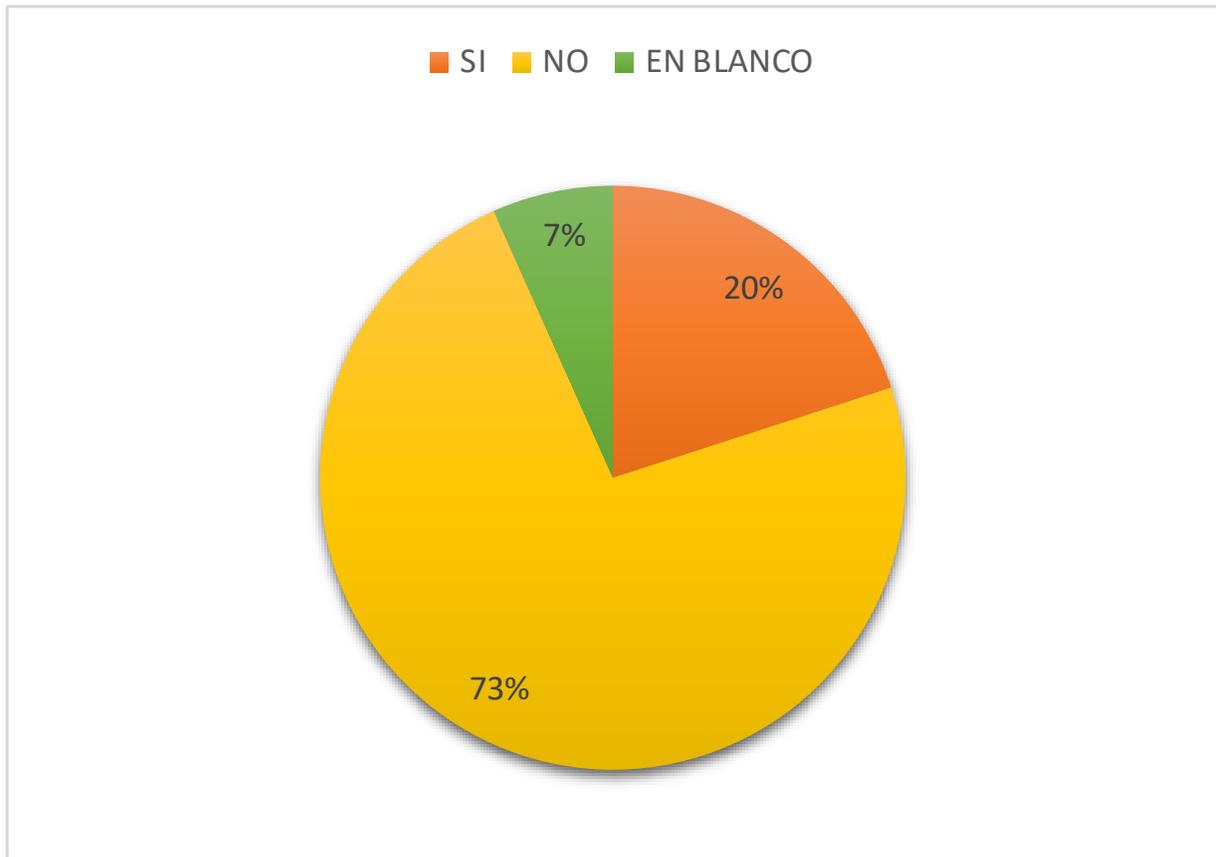
Fuente: elaboración propia

Con relación a esta pregunta el 67% respondió que, si conocen los objetivos tanto el general como los específicos de la Dirección de Recursos Humanos, de los cuales 9 fueron mujeres y 1 fue hombre, mientras que el otro 33% respondió que no la conocen siendo de estos 1 mujeres y 4 hombres, los datos reflejan que la mayoría de empleados no tienen claro hacia dónde se dirige la institución para cumplir con los mismos, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 6 Gráfica 3

¿Existe una unidad o departamento de comunicación dentro de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación?



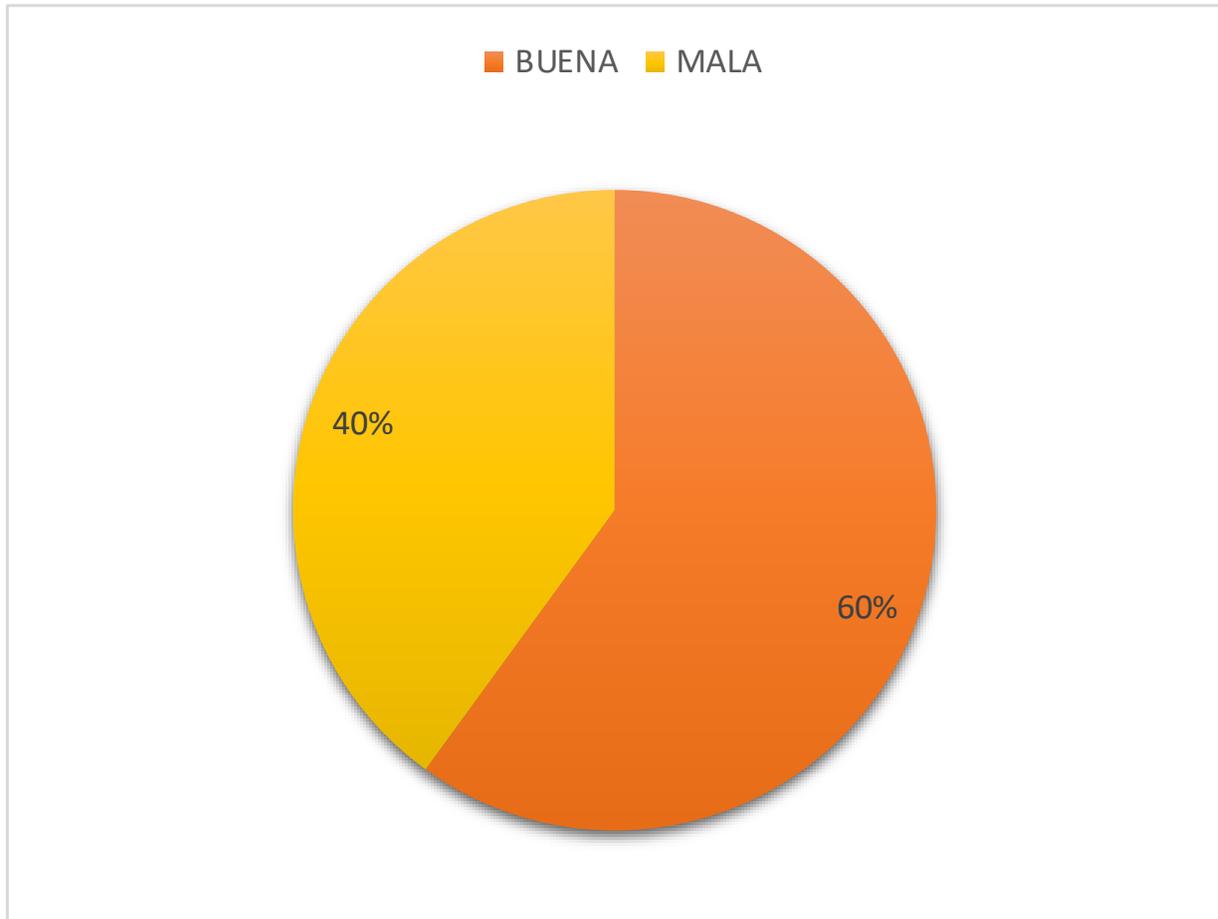
Fuente: elaboración propia

Con relación a esta pregunta el 73% respondió que, no existe una unidad de comunicación interna o externa dentro de la Dirección de Recursos Humanos, de los cuales 7 fueron mujeres y 4 fueron hombres, mientras que el otro 20% respondió que sí existe esa unidad de comunicación siendo de estos 2 mujeres y 1 hombre, se evidencia la falta de un departamento de comunicación tanto interna como externa para difundir la información de una manera más profesional, hubo un 7% que quedo en blanco siendo una 1 persona de sexo femenino, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 7 Gráfica 4

¿Cómo cree que es la comunicación entre los empleados y los jefes?



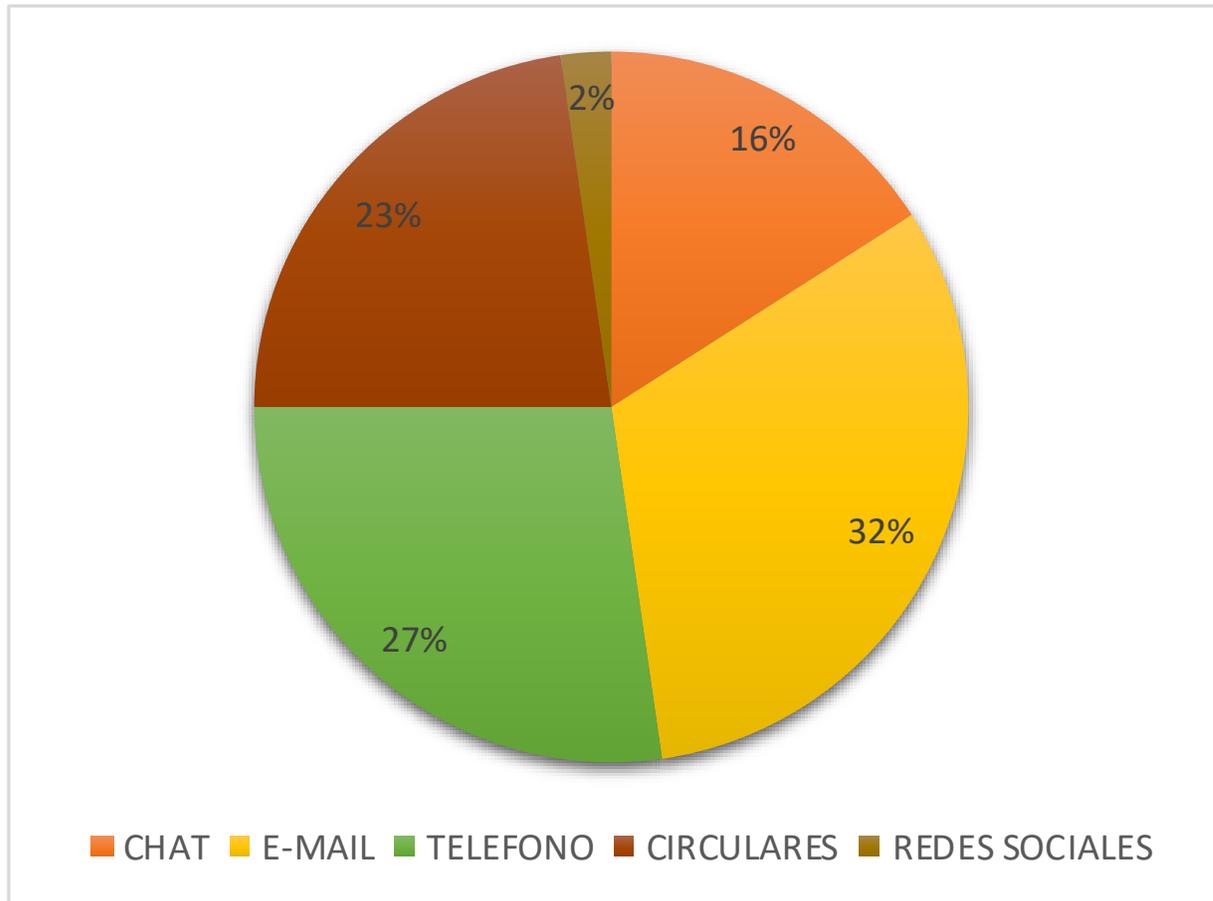
Fuente: elaboración propia

Según lo que puede denotarse en esta pregunta el 60% respondió que, es buena la comunicación entre empleados y los jefes, de los cuales 7 fueron mujeres y 2 fueron hombres, mientras que el otro 30% respondió que no hay buena comunicación entre empleados y jefes siendo de estos 3 mujeres y 3 hombres, esto indica que hay una clara comunicación vertical descendente, lo cual significa que debe que mejorarse la comunicación vertical ascendente para que se mejoren las relaciones laborales, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 8 Gráfica 5

¿Qué canales o herramientas de comunicación utilizan dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación para trasladar información? Puede marcar más de una opción.



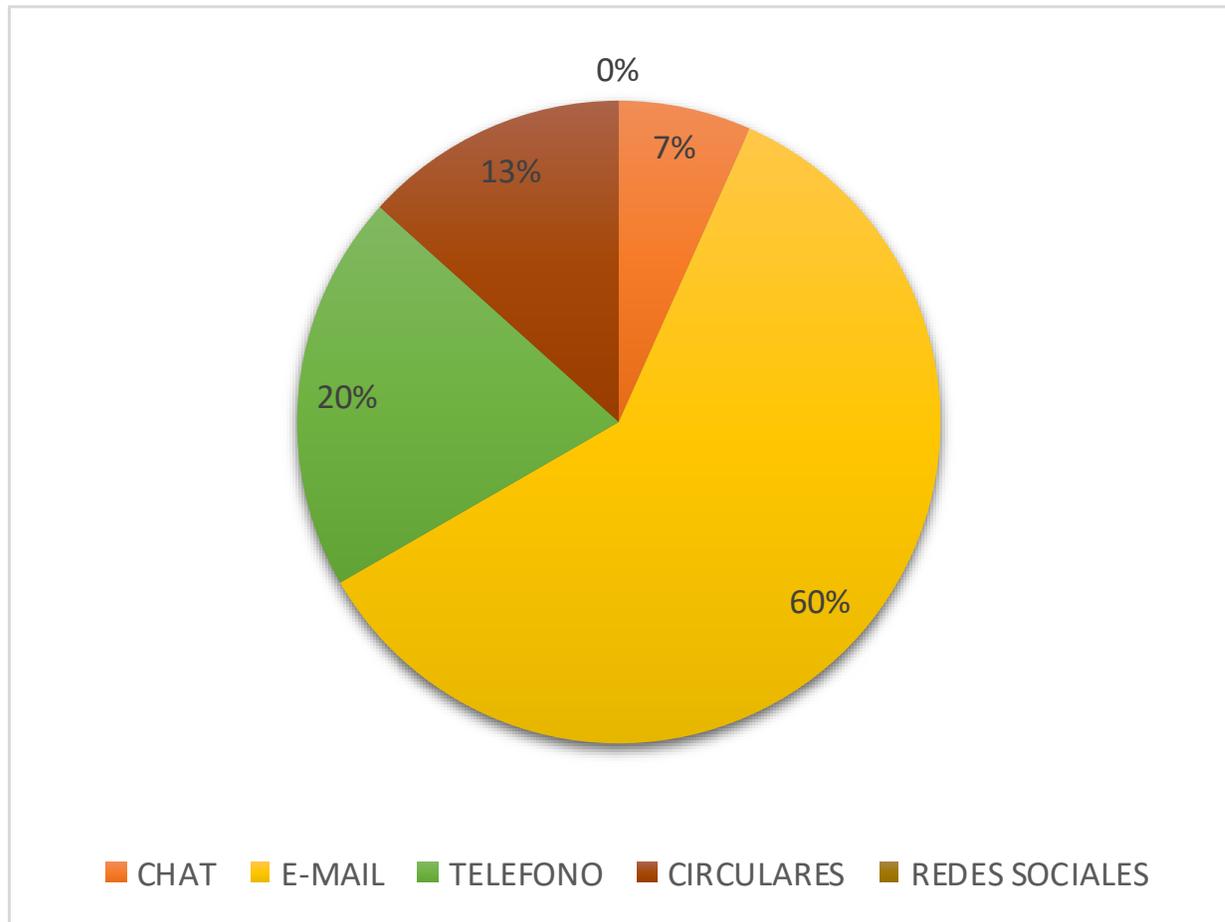
Fuente: elaboración propia

Esta grafica denota para ambos sexos, que el 16% =7 personas respondieron utilizar chat, 32% = 13 personas indicaron utilizar E-mail, 27% = 12 personas dijeron que utilizan el teléfono, el 23% = 10 indicaron que utilizan circulares y un 2% indico que utilizan redes sociales siendo 1 persona, lo cual muestra que la comunicación interna/externa del departamento de prestaciones laborales, cuenta más con los medios tradicionales de comunicación, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 9 Gráfica 6

¿De las anteriores cual es el más utilizado dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación para trasladar información? Indique solo una opción.



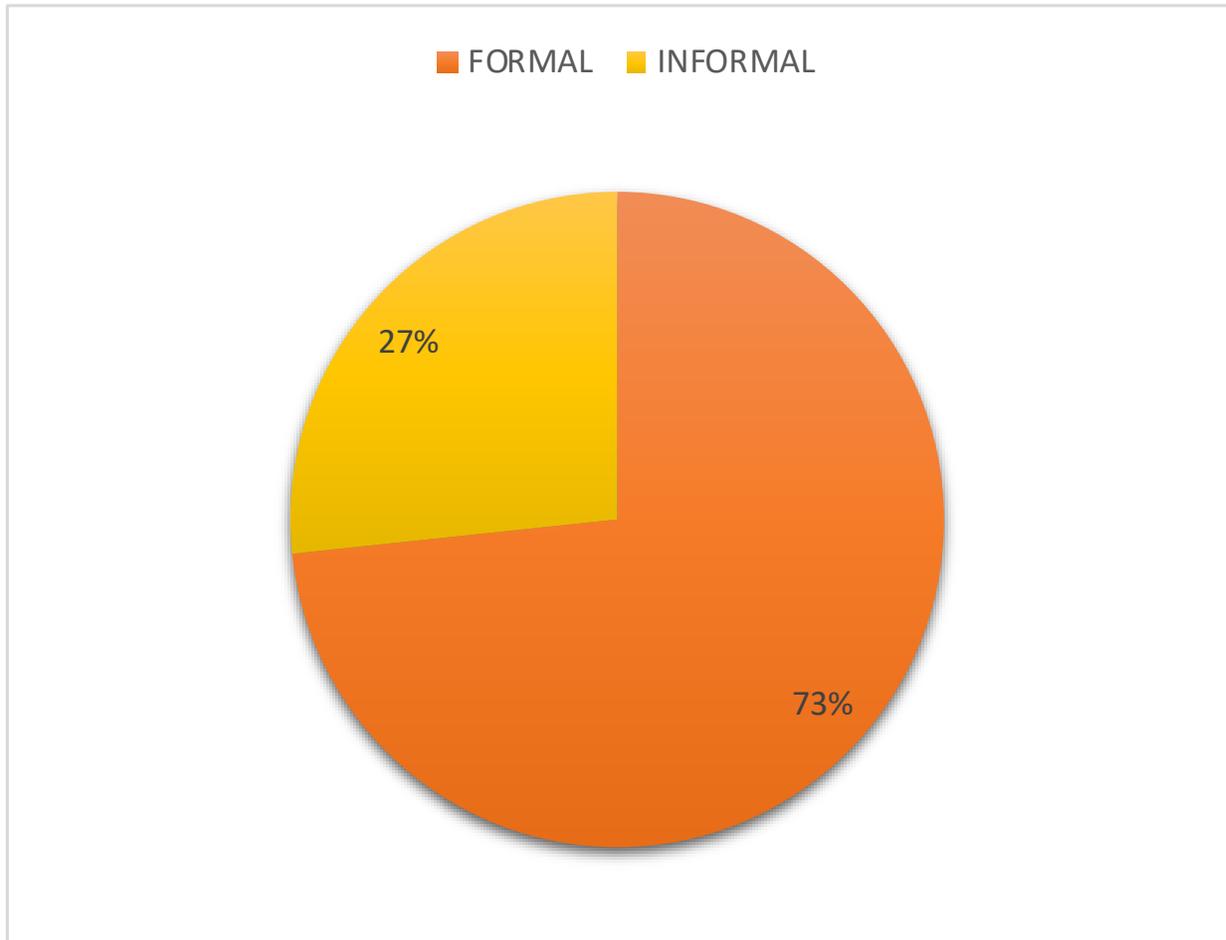
Fuente: elaboración propia

Según se puede observar para ambos sexos, el 7% respondió que utilizan chat siendo 1 persona, el 60% = 9 personas indicaron que utilizan E-mail, el 20% = 3 personas indicaron que utilizan el teléfono, el 13% = 2 personas dijeron que utilizan circulares y un 0% indico que no utilizan redes sociales, esto muestra un gran porcentaje que la comunicación que tienen de forma digital es correo electrónico, lo cual evidencia la falta de canales digitales para mejorar y fortalecer la comunicación interna y externa, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 10 Gráfica 7

¿Cuál es la forma que más se utiliza dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación para trasladar información?



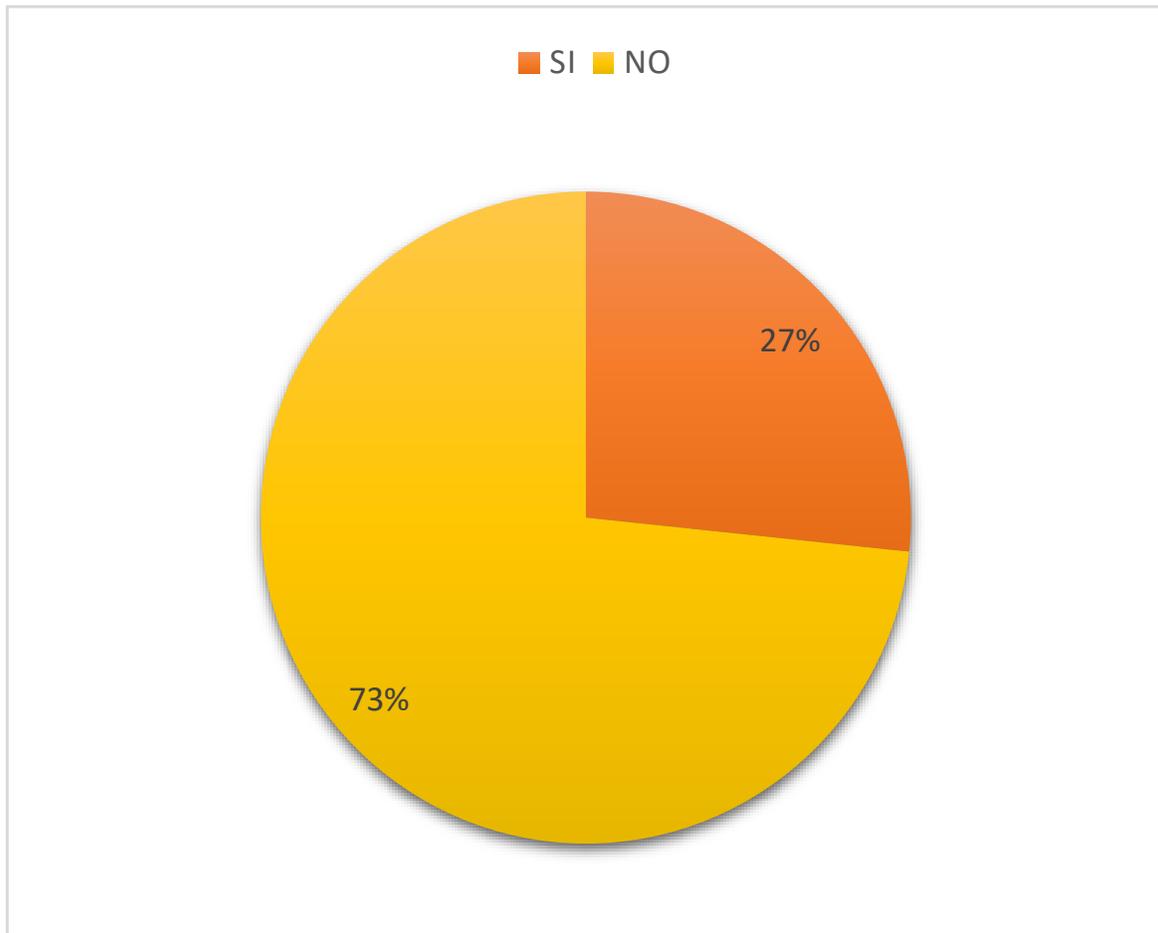
Fuente: elaboración propia

Según indica la gráfica, el 73% respondió que la comunicación que utilizan dentro del departamento de prestaciones laborales es la formal, siendo de estas 7 mujeres y 4 hombres, mientras que el otro 27% indicó que utilizan más la comunicación informal de los cuales fueron 3 mujeres y 1 hombre. Esto indica que es una institución seria, donde queda siempre un registro de la información que se traslada evitando los rumores para no dar pauta a la mala información, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 11 Gráfica 8

Cuándo reciben a una persona o una llamada telefónica, en el departamento de prestaciones laborales, ¿utilizan algún tipo de saludo predeterminado? Siendo como ejemplo: “Buenos días, gracias por llamar/visitar la institución, mi nombre es XX ¿Cómo le puedo ayudar?”



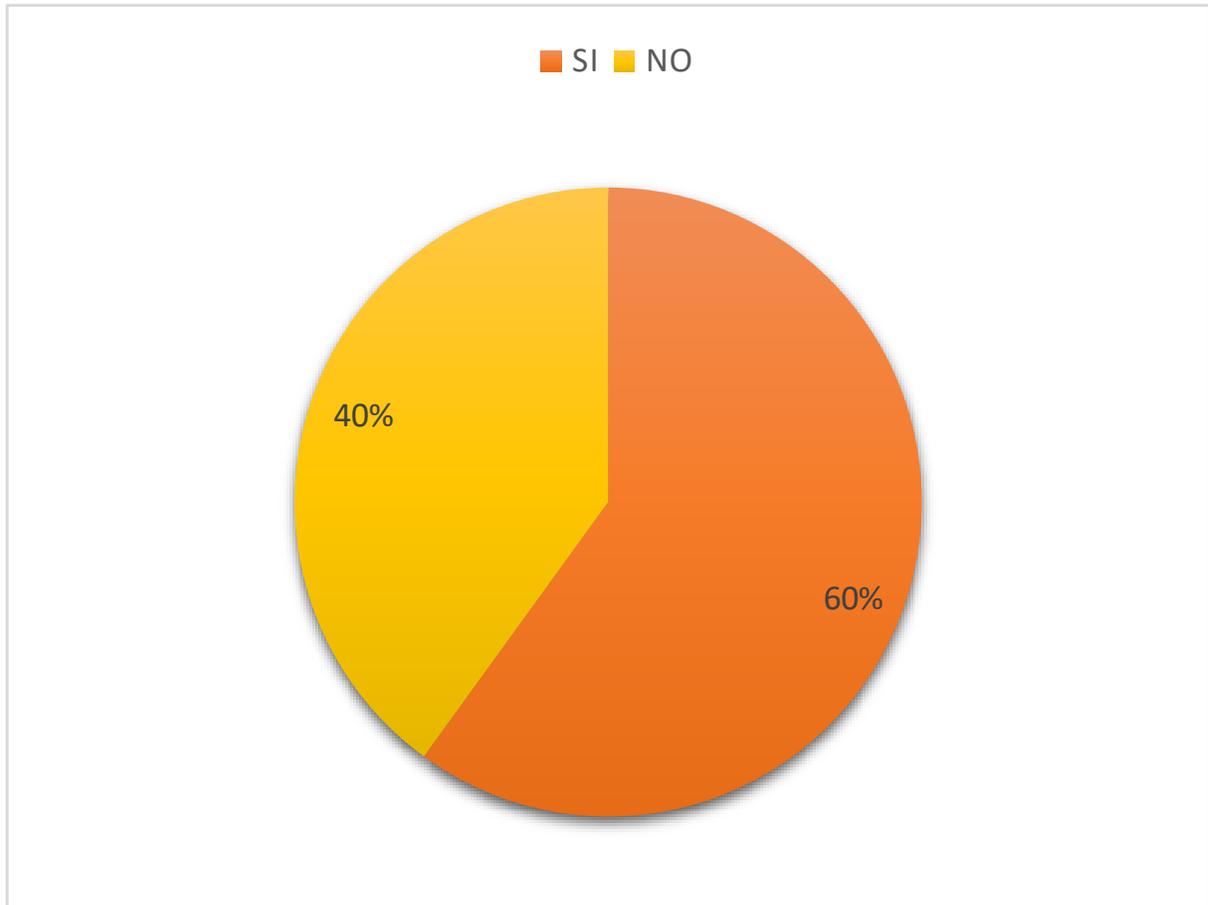
Fuente: elaboración propia

En esta pregunta, el 27% respondió que, si se utiliza un saludo predeterminado en llamadas y saludos personales, siendo de estas 4 mujeres, mientras que el otro 73% indico no utilizar ningún saludo predeterminado, de los cuales fueron 6 mujeres y 5 hombres, lo cual denota que no hay capacitaciones con respecto a cómo debe de ser la atención tanto por teléfono como presencialmente para mejorar la percepción del cliente externo hacia el departamento, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 12 Gráfica 9

¿Existe algún manual de funciones u organizacional del departamento de prestaciones laborales?



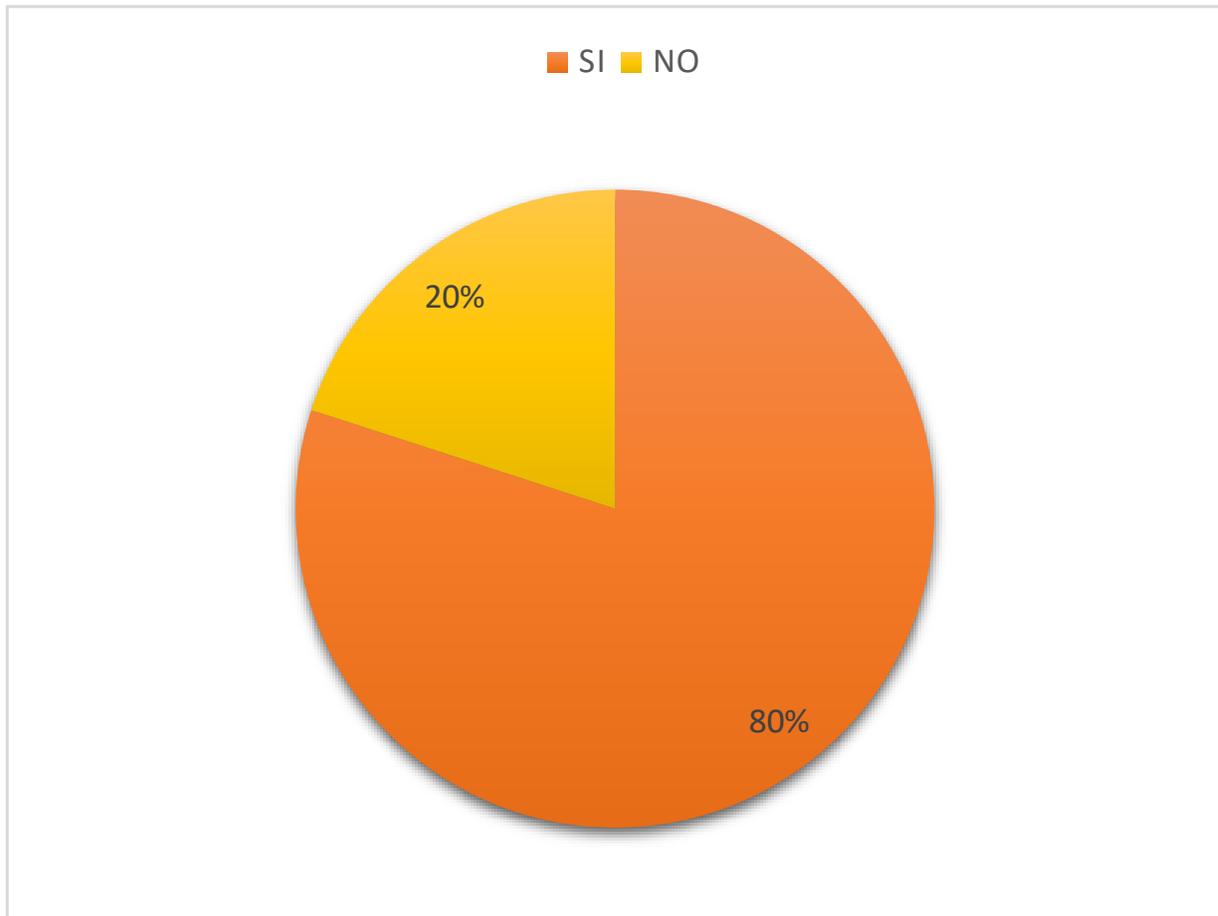
Fuente: elaboración propia

En esta pregunta, el 60% dijo conocer el manual de funciones del departamento de prestaciones laborales, siendo 7 mujeres y 2 hombres, mientras que el otro 40% indicó no conocerlo, de los cuales fueron 3 mujeres y 3 hombres, la gráfica indica que se deben fortalecer los conocimientos de los empleados en base al manual organizacional con respecto a conocer sus atribuciones de acuerdo a sus puestos, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 13 Gráfica 10

¿Realizan algún plan de trabajo comunicacional de forma semanal, quincenal o mensual en el departamento de prestaciones laborales?



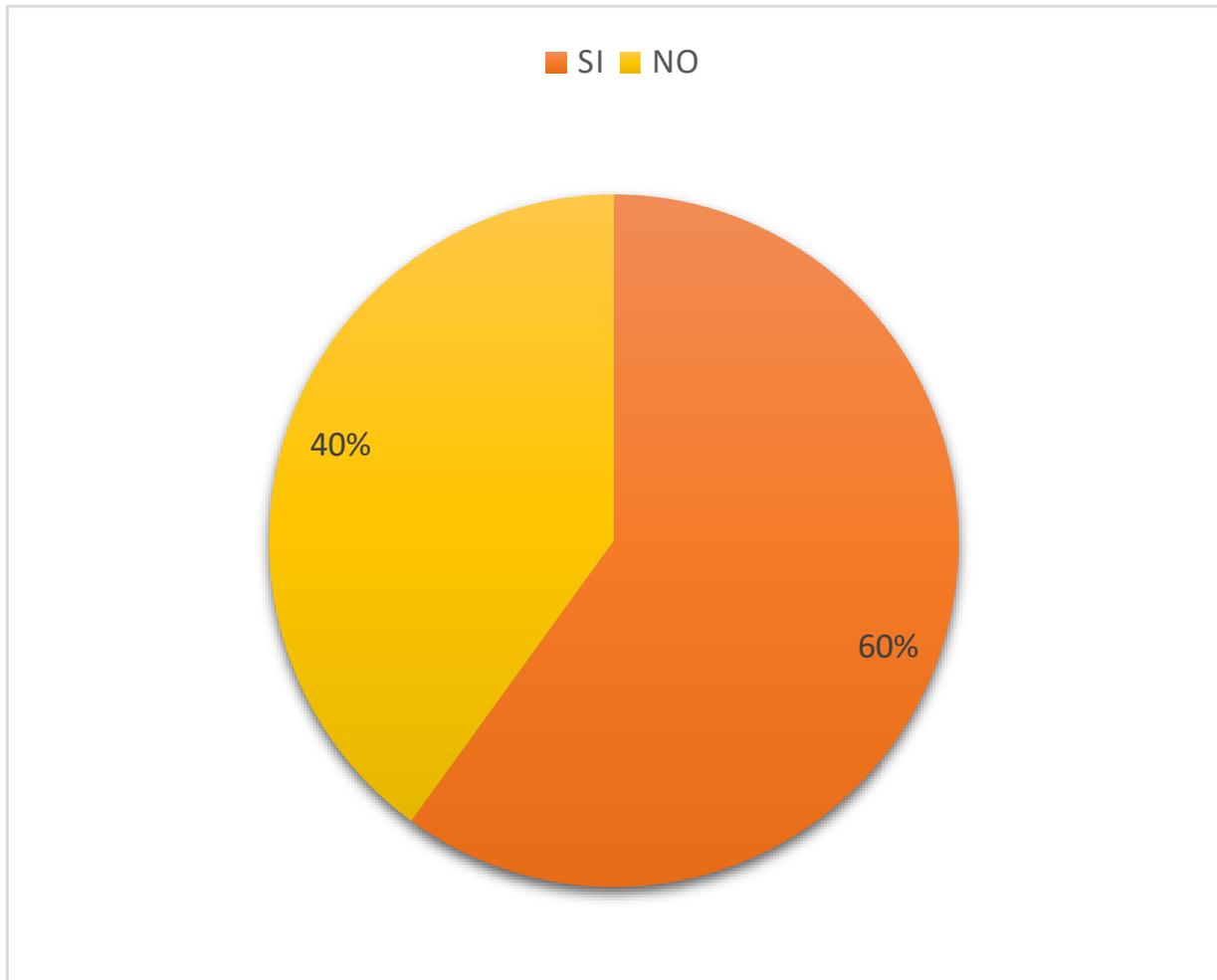
Fuente: elaboración propia

Esta grafica muestra que el 80% indico que no se realiza ningún plan de trabajo comunicacional dentro del departamento, siendo 7 mujeres y 5 hombres, mientras que el otro 20% indicó que, si se realiza plan de trabajo, de la cuales fueron 3 mujeres, esto significa que se deben de aplicar planes de trabajo para mejorar la comunicación interna y externa y dar información cada cierto periodo de tiempo, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 14 Gráfica 11

¿Existe unificación de criterios al momento de trasladar información dentro del departamento de prestaciones laborales?



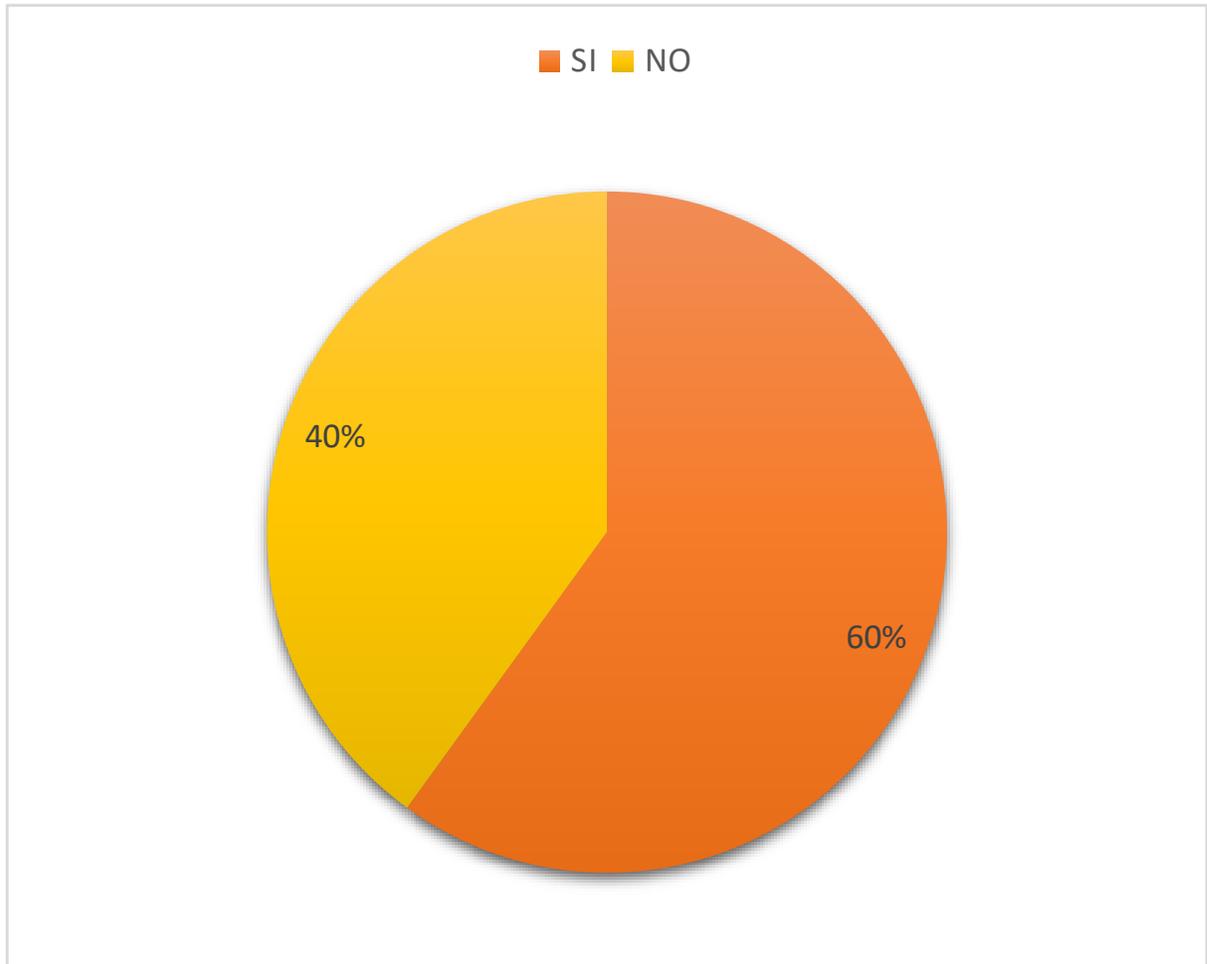
Fuente: elaboración propia

Esta grafica muestra que el 60% indico que no hay unificación de criterios al momento de dar información, siendo 6 mujeres y 3 hombres, mientras que el 40% indico no hay concordancia, de los cuales fueron 4 mujeres y 2 hombres, esta grafica muestra que se puede mejorar la comunicación interna para al momento de dar información sea la misma que manejan todos los empleados, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 15 Gráfica 12

¿Considera que la información que se le da al cliente externo es clara y eficiente?



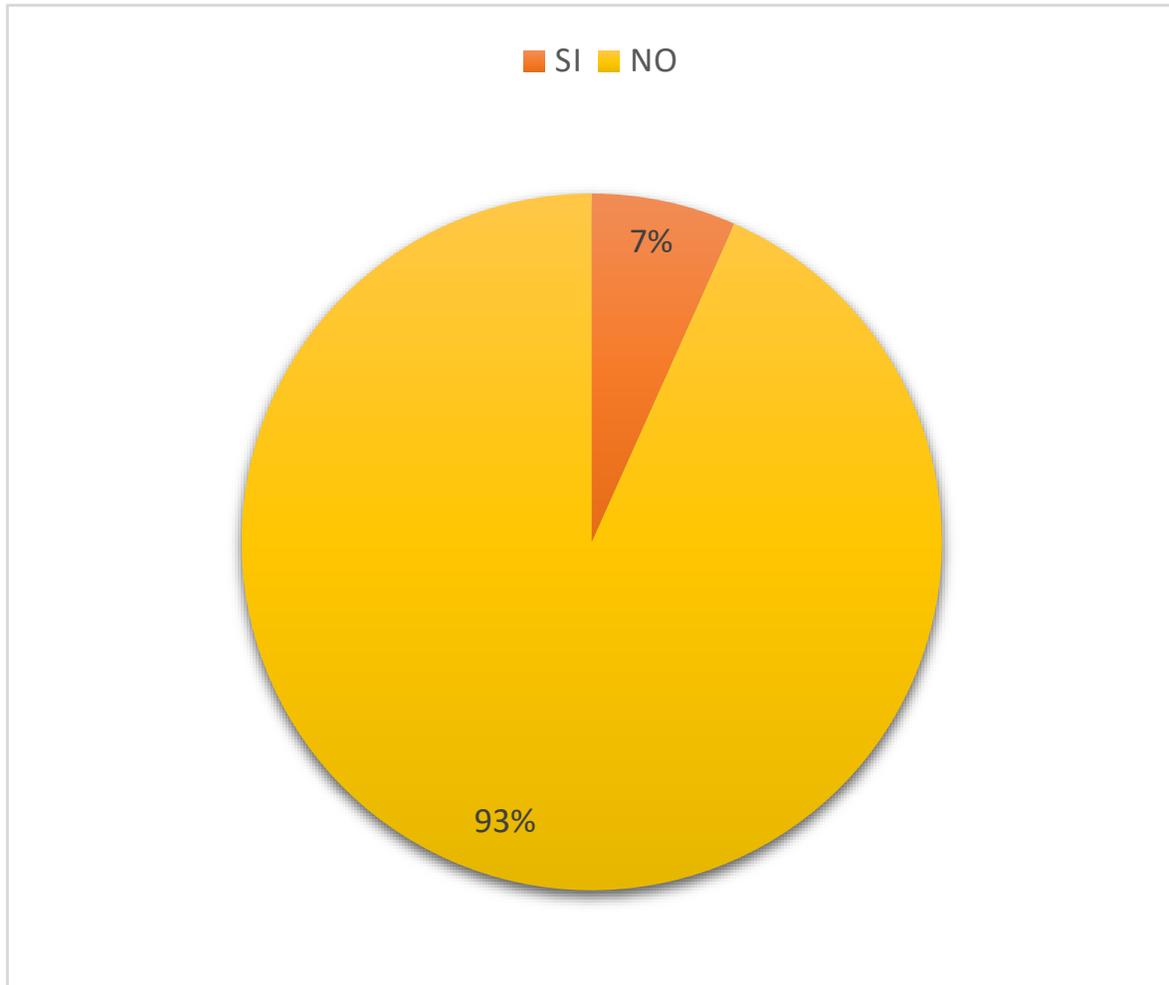
Fuente: elaboración propia

Esta grafica muestra que el 60% indico que la información que se da al público es clara, siendo 8 mujeres y 1 hombre, mientras que el 40% indico no es clara la información que se da, de los cuales fueron 2 mujeres y 4 hombres, por lo que esta grafica muestra se debe mejorar el proceso de comunicación para que el cliente al momento de recibir información quede completamente satisfecho con la misma, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 16 Grafica 13

En esta época de pandemia, ¿Realizan *Home Office*?



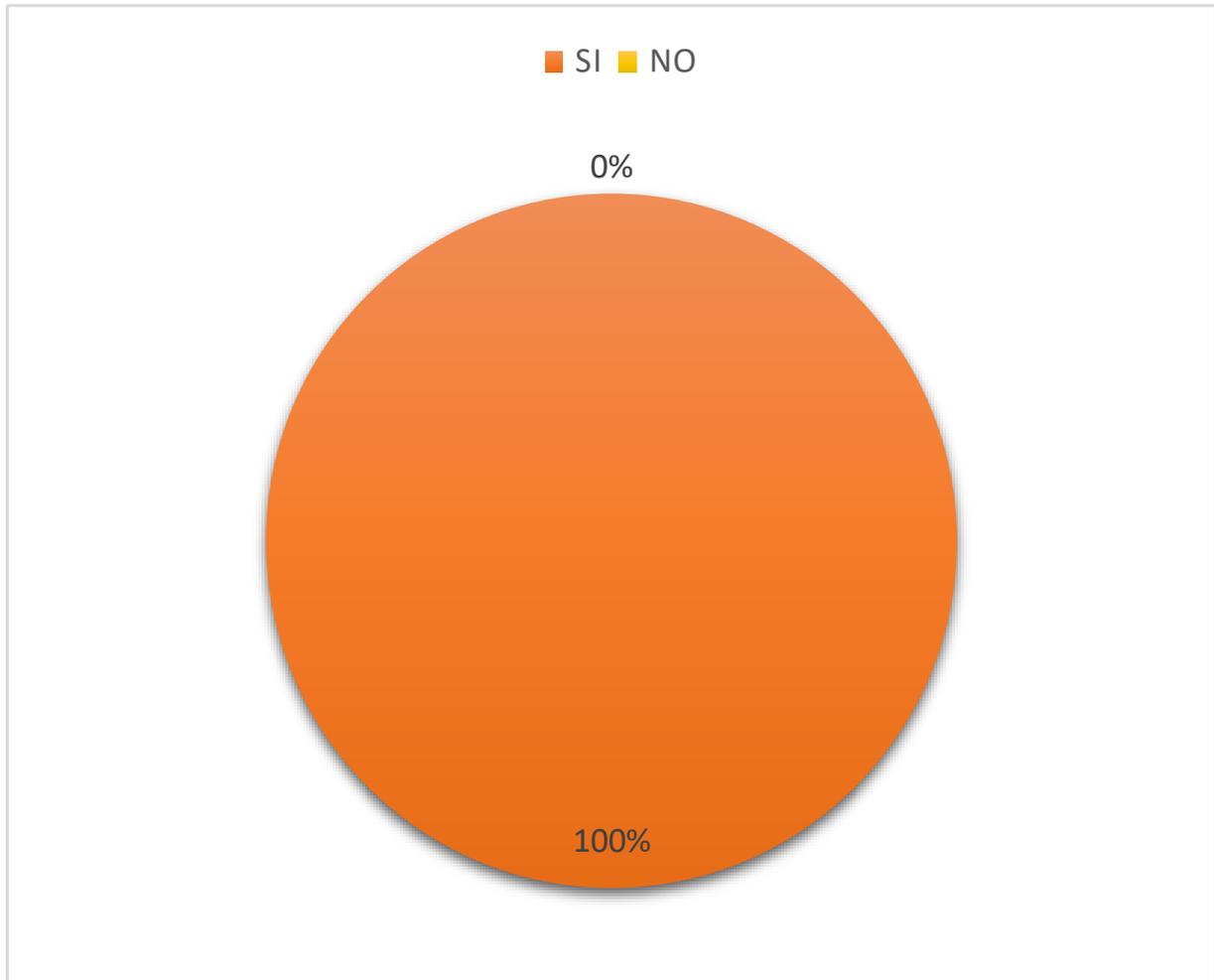
Fuente: elaboración propia

Esta grafica muestra que el 7% indicó que, si realizan *Home Office*, siendo solamente 1 hombre, mientras que el 93% indico no realizar *Home Office*, de los cuales fueron 10 mujeres y 4 hombres, esto indica que se puede hacer uso de la tecnología, mas ahora en época de pandemia e implementar nuevas alternativas digitales para poder realizar el trabajo desde casa con la misma calidad que en la oficina, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 17 Gráfica 14

¿Considera que utilizar plataformas digitales como Zoom, Google Meet, WhatsApp o redes sociales, ayudaría a mejorar la comunicación dentro del departamento de prestaciones laborales?



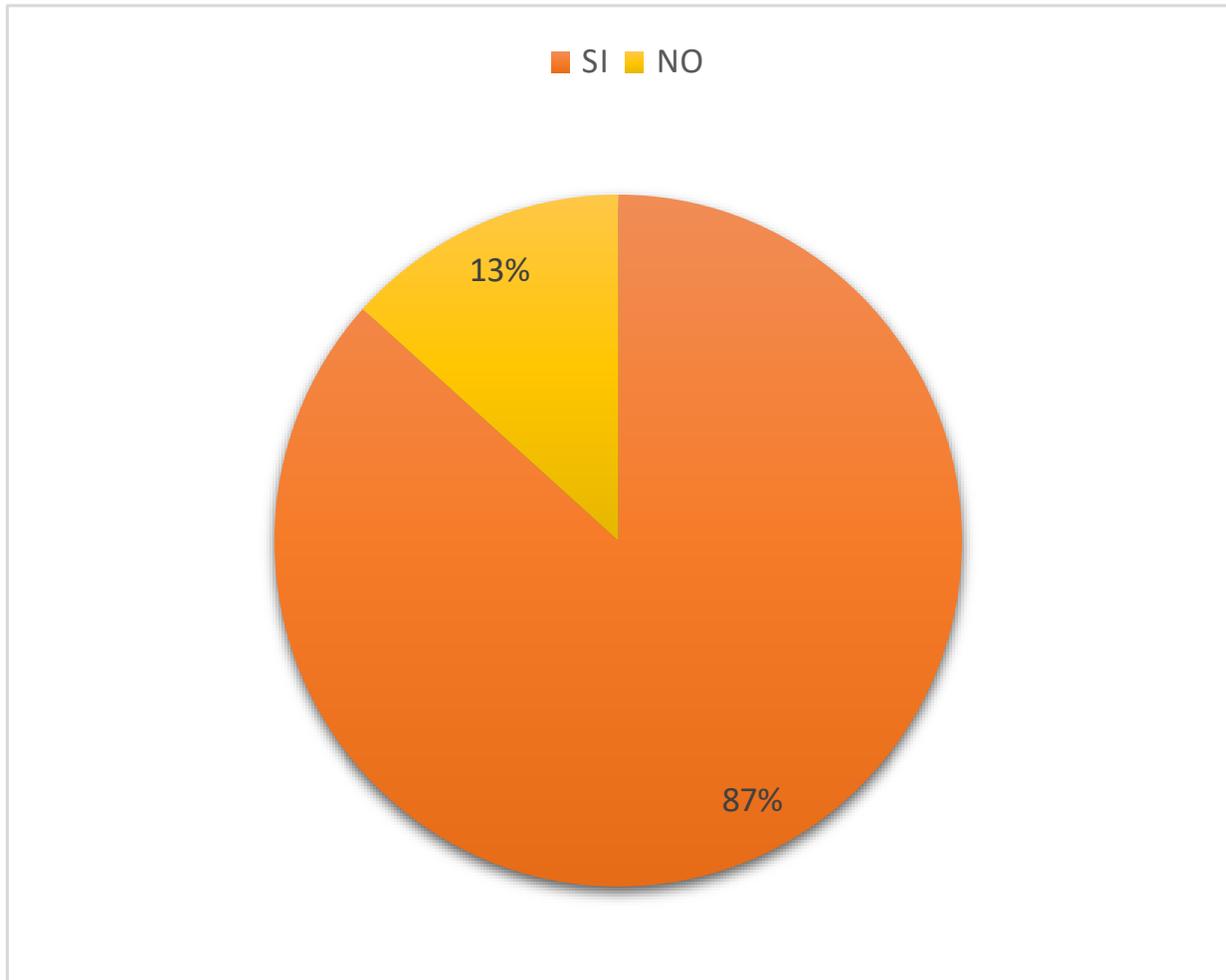
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica muestra que el 100% del universo y muestra compuesta por 10 mujeres y 4 hombres, afirman que las plataformas digitales ayudarían a mejorar la comunicación tanto interna como externa, lo cual hace que la comunicación pueda llegar a más personas en menos tiempo y pueda ser una comunicación más instantánea a comparación de los otros métodos de comunicación utilizados dentro del departamento de prestaciones laborales, para un total de 15 personas encuestadas.



Figura 18 Gráfica 15

¿Sabe si el Ministerio de Educación posee redes sociales institucionales?



Fuente: elaboración propia

Esta grafica muestra que el 87% de la muestra de los cuales son 8 mujeres y 5 hombres conoce las redes sociales del Ministerio de Educación, mientras que un 13% no las conoce siendo 2 mujeres, por lo tanto, estos datos reflejan que existe la posibilidad de implementar redes sociales en el departamento de prestaciones labores para poder trasladar información de una forma más rápida y tenga más cobertura, para un total de 15 personas encuestadas.



1.20 FODA

La licenciada Kristha María Ramírez, indica que el FODA, es un acrónimo de las palabras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es una matriz o herramienta que nos permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una empresa, organización o institución para desarrollar con éxito un proyecto determinado, las cuales se dividen positivas y negativas y en internas y externas. (Ramírez, 2021)

Tabla 1 FODA

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZA	DEBILIDADES
EXTERNAS	<p>F1 Existe buen trabajo en equipo.</p> <p>F2 Tienen profesionales capacitados con conocimientos para realizar diferentes tareas que les puedan asignar.</p> <p>F3 Hay buen compromiso por parte de los empleados para adaptarse al cambio.</p> <p>F4 Tienen conocimientos en el área de tecnología.</p> <p>F5 Poseen una buena infraestructura.</p> <p>F6 Poseen las herramientas tecnológicas como computadoras e internet.</p> <p>F7 Tienen un buen soporte por ser una entidad gubernamental.</p> <p>F8 Tienen los recursos a través de un presupuesto anual.</p>	<p>D1 Al no existir una unidad de comunicación dentro del departamento, la información que se da en ocasiones no siempre concuerda con lo que se transmite.</p> <p>D2 Se maneja mucha información en hojas pegadas en las paredes que las personas que visitan el departamento casi no leen.</p> <p>D3 No todos tienen acceso a los mismos sistemas.</p> <p>D5 No poseen redes sociales ni otros medios digitales para transmitir información, solamente E-mail.</p> <p>D6 No existen protocolos de comunicación.</p>



OPORTUNIDADES

AMENAZAS

INTERNAS

O1 Al poseer la infraestructura tanto física como digital, se pueden utilizar medios alternativos electrónicos para enviar información tanto a los empleados como a los usuarios.

O2 Conociendo que el Ministerio de Educación posee redes sociales, el departamento también podría tener sus propias redes sociales.

O3 Como existe personal capacitado, tendrán personas que utilicen estos medios digitales de una forma más rápida y fácil.

O4 No se necesita invertir económicamente casi en nada, ya que los medios digitales normalmente son gratuitos.

O5 El internet que utilizan en el departamento es muy rápido por lo que la falta del mismo casi nunca se dará al momento de utilizar medios digitales alternos.

A1 El público objetivo y el general no tienen una buena imagen del departamento.

A2 Al depender de un Despacho Ministerial se corre el riesgo que no permitan los accesos a tener nuevos medios digitales para transmitir información como las redes sociales.

A3 Que la información que se pueda enviar a través de las redes sociales pueda ser muy sensible y pueda ocasionar algún tipo de peligro a los ex servidores.

A4 Por la ubicación geográfica, al momento que hay algún tipo de manifestación, se deja de atender al público que visita el departamento.

Fuente: elaboración propia



1.21 Problemas detectados

Los mayores problemas que se pudieron detectar en el departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación, fueron, que la forma de comunicarse actualmente es a base de correos electrónicos, circulares, teléfono y de forma presencial para el público que visita el departamento, haciendo que la información no sea de una manera inmediata, ya que los correos no se leen al momento, las llamadas no siempre son respondidas en su totalidad, las circulares no se leen todo el tiempo.

Todo esto ocasiona que la información no siempre sea la más adecuada, además de esto hay que tomar en cuenta que los accesos a los sistemas informáticos que se manejan no son los mismos para todos, sino que depende de puesto que las personas posean, y a las personas que son de atención al público se les dificulta el poder acceder a esta información, ya que se tienen que estar moviendo de su lugar para consultar con los diferentes analistas o supervisores para obtener la información concreta.

Pero el mayor problema que se pudo evidenciar, es que en esta época tecnológica y sobre todo de pandemia no existen los medios digitales alternativos como son las redes sociales para hacer llegar la información de una manera más inmediata, pero estas no dependen solamente de crearlas de un día para otro, se tienen que obtener los permisos necesarios por parte de un Despacho Superior para poder llevarlas a la práctica, junto con un buen plan de trabajo de qué y cómo se transmitirán los mensajes.

1.22 Planteamiento del problema

Se hace mención que, en el departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación, actualmente no existen nuevas herramientas digitales o nuevos canales de comunicación para transmitir la información de procesos tanto de forma interna como de forma externa y esto hace que los ruidos de la comunicación físicos se hagan presente y no se pueda dar una información de manera clara y precisa a nivel interno y externo, por lo cual se hace el planteamiento de la siguiente pregunta:



¿Son los medios o canales de comunicación actuales, los adecuados para una comunicación más asertiva, interna y externa?

Respuesta:

Debido a que en el departamento de prestaciones laborales se utilizan solamente los medios tradicionales de divulgación de información, como lo son correo electrónico, atención al público, vía telefónica y a nivel interno se utilizan circulares, se ve probable que el utilizar las plataformas digitales mejoraría los procesos de comunicación e información al mantener más unificación de la misma, por lo que es viable diseñar e implementar un nuevo canal de comunicación digital idóneo para asegurar que todas las personas tengan la información de forma rápida, precisa y casi momentánea.

1.23 Indicadores de éxito

Tomando en consideración que, en el departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación, existen profesionales capacitados con conocimientos para realizar diferentes tareas que les puedan asignar, hay buen compromiso por parte de los empleados para adaptarse al cambio y tienen conocimientos en el área de tecnología, se ve viable la posibilidad de implementar nuevos canales digitales de información para brindar la mejor comunicación.

La institución posee una buena infraestructura, también tienen las herramientas tecnológicas adecuadas como computadoras e internet y los recursos a través de un presupuesto anual que pueden permitir y mantener estas herramientas en funcionamiento, por lo que es muy probable que se pueda lograr establecer nuevos canales digitales de comunicación, además de contar con un estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado EPS que puede realizarlo con éxito.

1.24 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico y plan de comunicación interna y externa en el departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.



CAPITULO 2

Plan estratégico de comunicación

2. Plan estratégico de comunicación

El plan estratégico de comunicación sirve para conocer las políticas, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, “propone realizar una organización, de los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo, además facilita la orientación y evita la dispersión del plan comunicacional, promueve el seguimiento y la evaluación de los procesos” (Roldán, 2015), lo que hace es buscar mayor y mejor calidad.

Este plan de comunicación en cualquier institución, empresa o marca propia, define cómo, cuándo y de qué manera se va a relacionar una determinada organización con su público, con el fin de cumplir los objetivos que se proponga, este documento servirá, para planificar de manera ordenada y estratégica los recursos, tanto materiales como humanos, de los que se dispone, tratar de optimizarlos y cumplir lo descrito.

2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación

Los medios de comunicación son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, para muchos millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o institucionales. (Lara, 2015)

Tomando como los resultados del diagnóstico previamente realizados, se pudo determinar las técnicas a utilizar para realizar el plan estratégico de comunicación de manera gráfica, los cuales son:

- a) Cartelera informativa: Este es un medio de comunicación interno muy común y utilizado en cualquier institución, resulta ser un canal efectivo y de gran llegada, siempre y cuando esté



ubicada en un lugar estratégico, concurrido por los empleados y de fácil acceso visual. La forma de utilizarla correctamente es realizar una actualización periódica de la información publicada en la cartelera, ya que si esta herramienta no renueva constantemente la información que brinda, se vuelve un canal obsoleto y pierde su eficacia, además mejora visiblemente las instalaciones y se puede concentrar la información más importante para hacerlo más efectivo.

Esta sirve para ir colocando la información más relevante que vaya cambiando periódicamente y que las personas puedan entender y no quedarse con la duda.

- Información
- Tipografía
- Diagramación
- Aprobación
- Implementación

b) Banner: Un banner es una imagen gráfica en un rectángulo horizontal o vertical, que se utiliza para anunciar un producto, marca o para brindar información, estos banners se pueden colocar tanto en interiores como exteriores, es una forma visual de llamar la atención, es de bajo costo y también de bajo mantenimiento, ya que al ser de una lona vinyl es muy fácil de transportar y colocar.

Este banner, se puede colocar en la entrada de la oficina y brinda la información necesaria de cómo utilizar las redes sociales que se puedan crear para el departamento de prestaciones laborales, como la información casi no varía, no es necesario cambiarlo.

- Información
- Tipografía
- Diagramación
- Diseño



- Colores
- Cotización
- Aprobación
- Implementación

c) Afiches: Es una lámina impresa en papel u otro material, su propósito es el de informar a través del texto y la imagen un tema específico, logrando captar la atención de los usuarios sobre un determinado tema, por sus colores, su tamaño de letra, imagen o mensaje, tiene una gran aceptación dentro del público.

Los mismos pueden estar colocados a los costados de la cartelera para resaltar información o para reforzar la misma del banner.

- Información
- Tipografía
- Diseño
- Diagramación
- Colores
- Cotización
- Aprobación
- Implementación

d) Trifoliales: Es un folleto o documento impreso dividido en tres partes que sirve para promocionar la información de una organización o institución, sirve para colocar cualquier tipo de información sintetizada.

Estos trifoliales darán la información concreta de cómo realizar los trámites del departamento de prestaciones laborales.

- Información



- Tipografía
- Diseño
- Diagramación
- Colores
- Material
- Cotización
- Aprobación
- Implementación

Además de estos, se pueden determinar las técnicas para realizar el plan estratégico de comunicación de manera digital, tomando como base el Decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala para la implementación de canales digitales para la celeridad y modernización de las gestiones hacia los usuarios, los cuales son:

- e) Correo electrónico institucional: Es el que identifica de manera oficial a la organización e institución, en este se confirma que el remitente es una entidad formal y de confianza, da una mejor imagen institucional.

Esta cuenta podrá ser creada directamente para el departamento de prestaciones laborales, en el cual todos o solo algunas personas podrán tener acceso para responder las dudas, sugerencias o información que los usuarios puedan tener, la misma puede ser creada de la siguiente forma prestacioneslaborales@mineduc.gob.gt. Queda a la espera de aprobación del Despacho Ministerial.

- Aprobación
- Implementación

- f) Redes sociales: Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes, a través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.



Facebook es el mejor ejemplo de “Red Social” de masas, no es una moda, es una realidad social en la que interactúan personas y empresas, dónde la información fluye en dos sentidos, ya que se puede compartir información y comunicarse en tiempo real a través de comentarios, actualizaciones de estado o utilizando el servicio de mensajería instantánea de la Red. Queda a la espera de aprobación del Despacho Ministerial.

Publicaciones a través de *Facebook*.

- Información
- Aprobación
- Implementación

La aplicación *WhatsApp Business* es una aplicación gratuita pensada para facilitar la comunicación de las instituciones con los clientes, los usuarios de *WhatsApp Business* pueden crear un perfil de negocio y agregar detalles como el sitio web de la empresa, la ubicación y la información de contacto.

Se pueden enviar mensajes a los clientes, actualizaciones y responder a cualquier pregunta que el usuario tenga, permite tener una presencia comercial en *WhatsApp*, comunicarse de manera más eficiente con los usuarios, con esta aplicación las empresas e instituciones pueden interactuar con sus clientes de una forma sencilla, utilizando herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes. Queda a la espera de aprobación del Despacho Ministerial.

Envío de información y recepción de dudas concretas al *WhatsApp Business*.

- Información
- Aprobación
- Implementación



2.2 Misión del plan estratégico

Fortalecer la comunicación digital a través de redes sociales para prestar de mejor manera los servicios administrativos, garantizando al expersonal docente y administrativo una atención de calidad y contribuir al desarrollo del departamento de prestaciones laborales

2.3 Visión del plan estratégico

Contar con un modelo moderno y ágil a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional, esto con el fin de facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información para la prestación de los servicios al expersonal del Ministerio de Educación y público en general.

2.4 Elementos de la comunicación

2.4.1 Comunicación interna:

Son todos los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, empresa o institución (Washington David Ramos Reyes, 2017) es decir, es aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, es también todo el conjunto de acciones que engloban los procesos comunicativos que se establecen entre la empresa, sus empleados y el resto del público interno de la institución.

Es la elaboración y difusión de mensajes que se hacen circular puertas adentro, es decir, está pensada para los colaboradores de la compañía, así es como se crean y mantienen los vínculos entre el personal, incluso cuando no forman parte del mismo área o sede.

A su vez, la comunicación interna puede ser:

Descendente: Cuando el mensaje se difunde desde los mandos más altos de la compañía o institución hasta alcanzar los más bajos.

Ascendente: Cuando el mensaje lo difunden quienes ocupan los puestos más bajos de la pirámide organizacional hacia quienes ocupan cargos superiores.



Horizontal: Es la comunicación que se establece entre las personas que se encuentran dentro de una misma área de trabajo, departamento, secretaría, entre otros, en este caso, se produce un intercambio de información entre compañeros de un mismo nivel jerárquico.

Dentro de esta comunicación interna se pueden usar otros tipos de canales a medida que aparecen nuevas tecnologías o nuevas circunstancias como el teletrabajo, pero ahora mismo los más habituales son:

- a) Correo electrónico: Es el medio más habitual para comunicarse y se usa tanto en comunicación ascendente, descendente como horizontal.
- b) Cartelera: La cartelera es el medio de comunicación interna más común y utilizada en cualquier compañía, es un canal efectivo y de gran llegada, siempre y cuando esté ubicada en un lugar estratégico: concurrido por los empleados y de fácil acceso visual, la forma de utilizarla correctamente es realizar una actualización periódica de la información publicada en la cartelera, ya que si esta herramienta no renueva constantemente la información que brinda, se vuelve un canal obsoleto y pierde su eficacia.
- c) Reuniones: Este medio es el más clásico, es por ello que, según un estudio, el 66% del tiempo laboral del empleado promedio se pierde en reuniones, emails o llamadas, las reuniones suelen ser un buen método de comunicación descendente y horizontal, pero no suele ser tan bueno para la ascendente.
- d) Eventos sociales: Son encuentros diseñados para el equipo, para socios y para accionistas, los externos se dedican a clientes, proveedores, medios de comunicación y otros públicos ajenos a la organización pero que guardan relación con ella, en los eventos internos se transmiten las últimas novedades sobre la empresa, los cambios, los planes a futuro, hay que recalcar que los empleados son los mejores embajadores de marca, por eso son tan necesarios.
- e) Chats internos: Es la mejor aplicación para compartir mensajes y archivos en tiempo real entre empleados de una empresa.
- f) Buzones de sugerencias: Es un proceso de comunicación interna que permite conocer la opinión sobre los procedimientos, procesos y servicios de la empresa o institución.



- g) Redes sociales internas: Una red social interna constituye, un espacio virtual donde todos los profesionales de una empresa pueden interactuar y agruparse entre sí con independencia de su rango o posición, generando flujos de información libre y natural, en la actualidad existen multitud de redes sociales internas en el mercado listas para ser usadas y muchas herramientas que se pueden personalizar según las necesidades comunicativas y tecnológicas de cada empresa *Yammer, Liferay, IBM Connections o Workplace by Facebook* son algunas de ellas.
- h) Informes: El informe es un documento escrito de una forma discursiva (científica, técnica, administrativa o comercial) con el objeto de comunicar la información, generalmente es redactado por un superior.
- i) Circulares: Es una comunicación dirigida por una autoridad superior a una inferior sobre el mismo tema y con el mismo propósito, es el procedimiento empleado por las autoridades superiores para transmitir a las inferiores sus instrucciones y decisiones.

Según Carlos Interiano (Interiano, 2001) dentro de la comunicación se encuentran los elementos que van más allá de los del proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor, que son los siguientes:

- a) Emisor: es quien transmite la información.
- b) Receptor: es quien recibe la información.
- c) Código: es el conjunto de signos que el emisor usa para codificar el mensaje.
- d) Canal: es el elemento físico por donde se transmite la información y el receptor la capta, se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (teléfono, televisión, computadora, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- e) Mensaje: es toda la información que el emisor transmite.
- f) Ruido: son todas las barreras que interfieran la llegada del mensaje que un emisor transmite a un receptor se puede considerar como ruido.
- g) Contexto: son las circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje.



- h) Retroalimentación: es la respuesta del receptor hacia al emisor cuando ha recibido y codificado el mensaje.

2.4.2 Comunicación externa:

Es aquella en la que los procesos comunicativos se dirigen hacia afuera de la empresa, este tipo de comunicación es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, la componen todos los mensajes que se envían y reciben entre la organización y su entorno, por entorno se puede entender tanto los proveedores como los clientes, la competencia y hasta la sociedad en conjunto.

En general, la comunicación externa es de las puertas de la empresa hacia afuera, la institución intenta persuadir al receptor y crear una buena imagen de sí misma y para eso se puede apelar a algunos diferentes canales como lo son:

- a) Sitios Web: Son una forma común de comunicación externa, es diseñado profesionalmente y puede aumentar la credibilidad de la empresa, un sitio web puede mantener al público al tanto de las actividades y eventos, además para mensajes y la información de contacto ofrecen a los usuarios una oportunidad de responder a la compañía.
- b) Comunicados de prensa: Son declaraciones escritas o grabadas de una empresa o institución, la cual distribuye a los medios de comunicación como periódicos y estaciones de radio, en la mayoría de los casos, se requiere que estos comunicados contengan información estrictamente de interés periodístico relacionada con los servicios y productos de la organización.
- c) *Call center*: Una empresa puede utilizar las llamadas telefónicas para llegar a las personas que conforman su público objetivo o también para recibir las mismas y brindar información.
- d) Redes sociales: Estas permiten llegar a miles de usuarios en poco tiempo a los cuales se les da a conocer la información que se desea transmitir, es un escaparate ideal para cualquier organización para mostrar los beneficios de sus servicios o productos, una cuenta bien gestionada hace una buena labor de difusión de contenido, contesta a sus seguidores lo cual permite una comunicación interactiva a menor costo y de manera inmediata.



2.5 Alcances y límites de la estrategia

Alcances:

- a) Al departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, ya que contara con información tanto grafica como digital.
- b) A todos los ex trabajadores del Ministerio de Educación y público en general a nivel nacional que tengan acceso a internet y una red social.
- c) Difusión de información será más detallada y en tiempo real a través de redes sociales.

Límites:

- a) La aprobación para la implementación de las redes sociales, en virtud que, por pertenecer a un ministerio gubernamental, se rige por un Despacho Superior, el cual debe autorizar la implementación de las mismas, atrasando la aprobación y la ejecución del proyecto durante el periodo que dure el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).
- b) La información que se socialice debe cumplir con ciertos parámetros para no poner en riesgo la integridad de los usuarios.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

La metodología se entiende como “el conjunto sistemático de estrategias, procedimientos, técnicas, pasos y tareas que se siguen para recolectar los datos y abordar sus análisis, con el objetivo de hallar una solución al problema” (Sampieri, 2010).

Para efectos de este plan estratégico la metodología que se utilizará será virtual, ya que se utilizarán herramientas tecnológicas, a través de plataformas virtuales, las aplicaciones de *Facebook* y *WhatsApp Business* serán de gran utilidad para la distribución de los mensajes, por la velocidad y fluidez que brindan, tanto para el emisor como para el receptor, además, es casi inmediata la retroalimentación.



Se realizará de la siguiente manera:

- Presentar las propuestas para que puedan ser analizadas, evaluadas y aprobadas.
- Gestionar los permisos necesarios para la aprobación y aplicación de las redes sociales en el departamento de prestaciones laborales, basándose en el Decreto Numero 5-20021 emitido por el Congreso de la República de Guatemala.
- Redacción de publicaciones.
- Diseño y aprobación de los afiches y del banner informativo.
- Verificar los espacios para colocación de banner, afiches y de cartelera informativa.
- Utilizar una sola línea grafica para la información que se pondrá en la cartelera informativa.
- Producir el material que se publicara en las redes sociales.
- Entregar los productos finales de comunicación externa para uso del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.

2.6.1 Objetivo general:

Fortalecer la comunicación externa del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.

2.6.2 Objetivos específicos:

- a) Mejorar los nuevos canales de comunicación a través de redes sociales institucionales para enviar y recibir información con los usuarios.
- b) Promover la información que se da dentro del departamento de prestaciones laborales.
- c) Difundir de manera digital la información que se subirá a las redes sociales institucionales.



2.7 Acciones para conseguir los objetivos

Para conseguir los objetivos de la estrategia de comunicación planteados anteriormente, se valdrá de las siguientes acciones:

- Determinar la línea grafica de los mensajes de información que se colocaran en la cartelera informativa.
- Diseño de los afiches para fomentar el uso de medios digitales a través de redes sociales para evitar las visitas, mitigando así los posibles contagios del Covid 19 del personal que trabaja en la institución como el público en general que visita la oficina.
- Informar a los usuarios a través de los canales digitales.
- Crear página de *Facebook* y *WhatsApp* como redes sociales institucionales del departamento de prestaciones laborales, para la modernización y gestiones administrativas, por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado.

2.8 Los indicadores para medir el cumplimiento

Valiéndose de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 5-2021 del Acuerdo emitido por el Congreso de la República de Guatemala, esta estrategia comunicacional vela por fomentar el uso de medios digitales y la creación de redes sociales institucionales para evitar las aglomeraciones apoyando el distanciamiento social para prevenir y mitigar los contagios del Covid 19.

Y para ello se utilizan los indicadores de *KPI's (Key Performance Indicator)* cuyo significado en castellano vendría a ser indicador clave de desempeño o medidor de desempeño, estos indicadores miden las reacciones, visitas, comentarios, *likes*, preguntas o comunicación vía mensaje directo, que los usuarios de la red social *Facebook* que es uno de los canales que se utilizaran en esta estrategia.



Para las métricas de *Whatsapp Business*, se miden por mensajes enviados, mensajes entregados y mensajes recibidos, ya que se puede ver la cantidad de mensajes salientes totales de la cuenta, el porcentaje de mensajes entregados y la cantidad de mensajes recibidos en la cuenta en un periodo de tiempo.

Por lo tanto, estos indicadores son cualitativos, ya que se puede conocer el tipo de comentarios y la opinión de los usuarios a través de *Survey* (encuesta) sobre cada *Post* (artículo) y cuantitativos, ya que estos indicadores numéricos se pueden medir por medio de métricas y estadísticas que la misma aplicación puede dar sobre la cantidad de usuarios que ven las publicaciones y la cantidad de personas que interactúan en las mismas y esto sirve para mejorar la estrategia.

2.9 Los instrumentos

Para asegurar la correcta operatividad de la estrategia comunicacional, es necesario realizar algunas técnicas o actividades que permitan alcanzar los objetivos planteados, a través de plazos, ante lo cual se definen los siguientes:

Tabla 2

Técnicas para alcanzar los objetivos.

Actividad	Acción	Tiempo
Reunión con supervisor y director de RR.HH	Aprobación y realización de contenido gráfico que se colocará en la oficina del departamento de prestaciones laborales (cartelera informativa, afiches y banner)	Junio, semana 1
Realización e implementación de línea gráfica	Realización de diseño para los documentos informativos que irán en la cartelera informativa y de los afiches y banner.	Junio, semana 2 y 3



Reunión para creación de correo electrónico y redes sociales institucionales del departamento	Presentar la propuesta de la creación de un correo institucional prestacioneslaborales@mineduc.gob.gt y de las redes sociales para modernización y agilización de información de los trámites administrativos que los usuarios tienen en el departamento, siempre basándose en la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.	Junio, semana 4 Julio, semana 1 y 2
Implementación y ejecución de correo electrónico y redes sociales institucionales del departamento	Presentar la propuesta de la creación de un correo institucional prestacioneslaborales@mineduc.gob.gt y de las redes sociales para modernización y agilización de información de los trámites administrativos que los usuarios tienen en el departamento, siempre basándose en la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.	Julio, semana 3 y 4
Manejo de correo y redes sociales institucionales	Gestionar las redes sociales (<i>Facebook</i> y <i>Whastapp</i>) a través de <i>posts</i> y responder dudas y comentarios del público objetivo.	Agosto, semana 1 y septiembre, semana 1 a 4

Fuente: elaboración propia

2.10 Actividades para la operatividad de la estrategia

Para fortalecer la imagen del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, se realizaron varios productos comunicacionales para divulgación de información, siempre tomando como referencia la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 5-2021 del Acuerdo emitido por el Congreso de la República de Guatemala y el resultado de las encuestas que se realizaron al personal interno se



logró establecer que prefieren informar por medio redes sociales, correo electrónico, banner y afiches con información más clara.

Tabla 3

2.10.1 Propuesta 1: cartelera informativa.

Estrategia	Línea Gráfica
Problema	Falta de una línea grafica de acorde a la institución para mostrar información dentro del departamento de prestaciones laborales.
Producto	Cartelera informativa, en la cual se colgarán los diferentes documentos con información relacionada al departamento con tipografía y colores adecuados. Afiches con información de cómo se pueden realizar las diferentes consultas a través de las redes sociales. Banner en el cual se brindará información de fomentar el uso de las redes sociales y los contactos. Banner dando información de tramites gratuitos dentro del departamento de prestaciones laborales.
Objetivo de la comunicación	Fortalecer la comunicación interna del departamento.
Público objetivo	Trabajadores y extrabajadores del Ministerio de Educación, público en general.
Medio de difusión	Material impreso

Fuente: elaboración propia



Tabla 4

2.10.2 Propuesta 2: página de *Facebook* y *WhatsApp*.

Estrategia	Redes sociales institucionales
Problema	Falta del uso de redes sociales para transmisión de información.
Producto	Creación y gestión de una <i>Fan Page</i> de <i>Facebook</i> para mantener un flujo de información constante entre el público en general y el departamento de prestaciones laborales. Creación y gestión de <i>WhatsApp Business</i> , en esta también se mantendrá información con el público en general, pero de manera más personalizada y privada.
Objetivo de la comunicación	Fortalecer la comunicación externa del departamento y difundir información audiovisual.
Público objetivo	Trabajadores y extrabajadores del Ministerio de Educación, público en general.
Medio de difusión	Creación de contenido digital.

Fuente: elaboración propia

Tabla 5

2.10.3 Tabla 5, Propuesta 3: correo electrónico institucional.

Estrategia	Correo electrónico institucional
Problema	Falta de un correo electrónico institucional del departamento, ya que por el momento solo hay personales institucionales, por lo que las consultas del público no llega a casi ninguno de los trabajadores..



Producto	Creación y gestión de un correo institucional para mantener un flujo de información más formal entre el público en general y el departamento de prestaciones laborales el cual será prestacionelaborales@mineduc.gob.gt
Objetivo de la comunicación	Fortalecer y formalizar la comunicación externa del departamento.
Público objetivo	Trabajadores, extrabajadores del Ministerio de Educación y público en general.
Medio de difusión	Información digital.

Fuente: elaboración propia

2.11 Financiamiento

Para el desarrollo del proyecto de los productos de la estrategia comunicacional e implementación de los medios gráficos, se debe mencionar que será el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) quién cubrirá los costos de los productos, ahora bien, para la implementación de los medios digitales, serán redes sociales de uso gratuito, a excepción del *WhatsApp Business*, que debe de realizarse una recarga por lo menos de Q25.00 mensuales, para mantenerlo activo.

Este costo será gestionado primeramente por el estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y luego de culminar el proyecto, serán financiado por la institución, las redes sociales también serán gestionadas por el mismo estudiante y luego del proyecto por recurso humano del departamento, por lo cual no es necesario contar con demasiado financiamiento y no presentará costos significativos para la ejecución, se pretende que con esta propuesta comunicacional la mayor parte sea por medios digitales, por la crisis sanitaria por la pandemia por el COVID-19.



Tabla 6

2.12 Presupuesto.

Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Asesoría de diagnóstico y auditoria comunicacional	1	Q 45,000.00	Q45,000.00
Afiche	2	Q 25.00	Q 50.00
X Banner con base tipo araña (ver anexo cotización)	2	Q 90.00	Q 180.00
Cartelera informativa	1	Q 599.00	Q 599.00
Diseño de material gráfico	1	Q 1,500.00	Q 1,500.00
Servicio profesional de gestión de uso de redes sociales	3	Q 2,500.00 cada mes	Q 7,500.00
Creación de correo institucional	1	Q 0.00	Q 0.00
TOTAL			Q 54,829.00

Fuente: elaboración propia

Lo detallado en el cuadro anterior, es el costo total del proyecto comunicacional que representaría para la institución, pero gracias al acuerdo entre las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, este proyecto no representa costo alguno en virtud de realizarse con el proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL.



2.13 Beneficiarios

Primarios: Los extrabajadores del Ministerio de Educación, que tienen trámites pendientes y necesitan comunicarse con el departamento de prestaciones laborales, ya que ahora tendrán nuevas herramientas digitales que lograrán ese acercamiento de una manera más rápida y eficaz.

Secundarios: Los empleados del departamento de prestaciones laborales, en virtud que ahora tendrán nuevas herramientas digitales para la socialización de información y una mejor forma de comunicarse con los exempleados.

Terciarios: Público en general, que desee obtener información de los trámites a realizar al momento de retirarse del Ministerio de Educación y estudiantes universitarios que quieran realizar Ejercicio Profesional Supervisado EPS, ya que contarán con un precedente del mismo dentro del departamento de prestaciones laborales.

Tabla 7

2.14 Recurso humano.

Personal	Puesto	Actividad
Lic. Humberto Ortiz	Director en funciones	Supervisión y aprobación del contenido y diseño de los productos.
MSc. Sonia Ruano	Supervisora	Apoyo en la recolección de información para el proyecto del EPS.
Dr. José María Torres y M.A. Evelin Morazán	Coordinadores EPSL	Constante retroalimentación y capacitación.



Lic. Marvin Sarmientos	Supervisor	Constante supervisión y aprobación de la investigación
T.U. Alexander García	Estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL)	Realización del proyecto de investigación

Fuente: elaboración propia

2.15 Área geográfica de acción

El plan estratégico de comunicación se lleva a cabo en las instalaciones del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, ubicada en la 5ª. Calle 4-33, Zona 1, Edificio Plaza Rabí, 5º. Nivel, Oficina 501, ciudad de Guatemala, por lo que el mayor beneficiario será la institución como tal, los extrabajadores y público en general que transite por el área.

Tabla 8

2.16 Cuadro comparativo de la estrategia.

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Propuesta de línea grafica de arte estático en afiches	Dar a conocer el uso de las redes sociales institucionales del departamento	Q 75.00	Epesista	Ciudad de Guatemala	Trabajadores, ex trabajadores del Mineduc y público en general	Semana 3 y 4 de Junio



Propuesta de línea grafica de arte estático de banner	Incentivar el uso de las redes sociales institucionales del departamento	Q 180.00	Epesista	Ciudad de Guatemala	Trabajadores, ex trabajadores del Mineduc y público en general	Semana 1 y 2 de Julio
Implementación de la cartelera informativa	Dar a conocer la información más importante de los tramites del departamento.	Q 599.00	Epesista	Ciudad de Guatemala	Trabajadores, ex trabajadores del Mineduc y público en general	Semana 2 y 3 de Julio
Propuesta de creación de página de Facebook institucional	Crear una <i>Fan Page</i> en <i>Facebook</i> del departamento para brindar y recibir información, fomentando el uso de la misma, apoyando al distanciamiento social y evitar contagios del Covid 19	Gratuita	Epesista	Toda la República de Guatemala	Trabajadores, ex trabajadores del Mineduc y público en general	Semana 3 y 4 de Julio
Propuesta de creación de WhatsApp Business institucional	Crear un nuevo canal de comunicación a través de <i>WhatsApp Business</i> del departamento para brindar y recibir información, más directa, fomentando el uso de la misma, apoyando el distanciamiento social y evitar	Q 25.00	Epesista	Toda la República de Guatemala	Trabajadores, ex trabajadores del Mineduc y público en general	Semana 4 de Julio



	contagios del Covid 19					
Post informativo	Información en general a través de las redes sociales	Ninguno	Epesista	Toda la República de Guatemala	Trabajadores, ex trabajadores del Mineduc y público en general	Semana 1, 2, 3 y 4 de agosto Semana 1, 2, 3 y 4 de septiembre

Fuente: elaboración propia



Tabla 9

2.17 Cronograma del plan de comunicación.

Actividad	Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Propuesta de línea grafica	■	■														
Ejecución de la línea grafica			■	■												
Propuesta de redes sociales institucionales					■	■										
Ejecución de redes sociales institucionales							■	■	■							
Gestión de redes sociales como medio de comunicación									■	■	■	■	■	■		
Finalización de EPS															■	

Fuente: elaboración propia



CAPITULO 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de ejecución

Culminada la recopilación de datos se realiza un informe sobre el plan estratégico para el departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, donde se expone el material y muestras de la línea gráfica y digital y de los productos comunicacionales a realizarse, toda esta información es gracias a los resultados obtenidos del diagnóstico comunicacional previamente elaborado, lo cual permite llegar a la estrategia del proyecto durante los meses de julio y agosto del 2021.

3.1 Nombre de la ejecución 1: Línea gráfica informativa.

- Objetivo de la actividad: Crear una línea uniforme de información utilizando tipografía, colores y logotipos institucionales para fortalecer la imagen del departamento.
- Medio utilizado: Material impreso.
- Área geográfica de impacto: Las instalaciones del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, ubicada en la 5ª. Calle 4-33, Zona 1, Edificio Plaza Rabí, 5º. Nivel, Oficina 501, ciudad de Guatemala.
- Presupuesto de la acción: Q250.00 por los artes.
- Comprobación del material:



Figura 19

Propuesta de línea gráfica.

GOBIERNO DE GUATEMALA | MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Si desea información sobre cualquier trámite que tenga en este departamento comuníquese al teléfono:

2270-9300

GOBIERNO DE GUATEMALA | MINISTERIO DE EDUCACIÓN

INDEMNIZACIÓN POST MORTEM

¿Qué es la Indemnización Post Mortem?

Es el derecho que otorga a los familiares de los trabajadores que fallecen siendo servidores activos, por una suma equivalente a diez salarios

Para este efecto, se considerará el último de los salarios nominal recibido y los beneficiarios indicados por quien prestaba sus servicios al Ministerio de Educación.

No gozaran de este beneficio los beneficiarios de los trabajadores que hubieran fallecido por efectos de epidemia, pandemia, catástrofe natural o guerra civil.

Los trabajadores deben indicar que personas serán las beneficiarias de esta prestación.

(Artículo 64 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo negociado entre el Ministerio de Educación y el Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras de la Educación de Guatemala STEG, el cual cobro vigencia a partir del 21 de diciembre de 2018).

PBX: (502) 2411-4995

GOBIERNO DE GUATEMALA | MINISTERIO DE EDUCACIÓN

PRESTACIONES LABORALES

¿Qué son las prestaciones laborales?

Son los montos económicos a que tienen derecho los ex servidores del Ministerio de Educación cuando se da por terminada su relación laboral por cualquier causa (jubilación, invalidez, renuncia, destitución, remoción, rescisión de contrato en inclusive si no ha concluido el periodo de prueba) son las siguientes:

- Vacaciones
- Aguinaldo
- Bono Vacacional
- Bonificación Anual (Bono 14)

Generación de expedientes de prestaciones laborales

El expediente para pago de Prestaciones Laborales, debe ser generado en el Departamento de Recursos Humanos de la respectiva Dirección Departamental de oficio (Resolución No. D-2013-0206, Guía Normativa Para el Pago de Prestaciones Laborales, ONSEC), dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de cese de relación laboral.

PBX: (502) 2411-4995

GOBIERNO DE GUATEMALA | MINISTERIO DE EDUCACIÓN

¿Cómo se genera el formulario de Post Mortem?

Para la generación del formulario RHU-FOR-83 "Declaración de Beneficiarios para pago de Indemnización Post Mortem", puede realizarse de tres formas:

1. A través del portal del Ministerio de Educación <https://www.mineduc.gob.gt>
2. Ingresando en el navegador el siguiente link: <https://aps2.mineduc.gob.gt/MINEDUC.ESIRH.WEB/PrestacionesLaborales/IndemPostM/fmWEB/AdminExpIndemPostM.aspx>
3. Escaneando el código QR:



PBX: (502) 2411-4995

Fuente: Elaboración propia

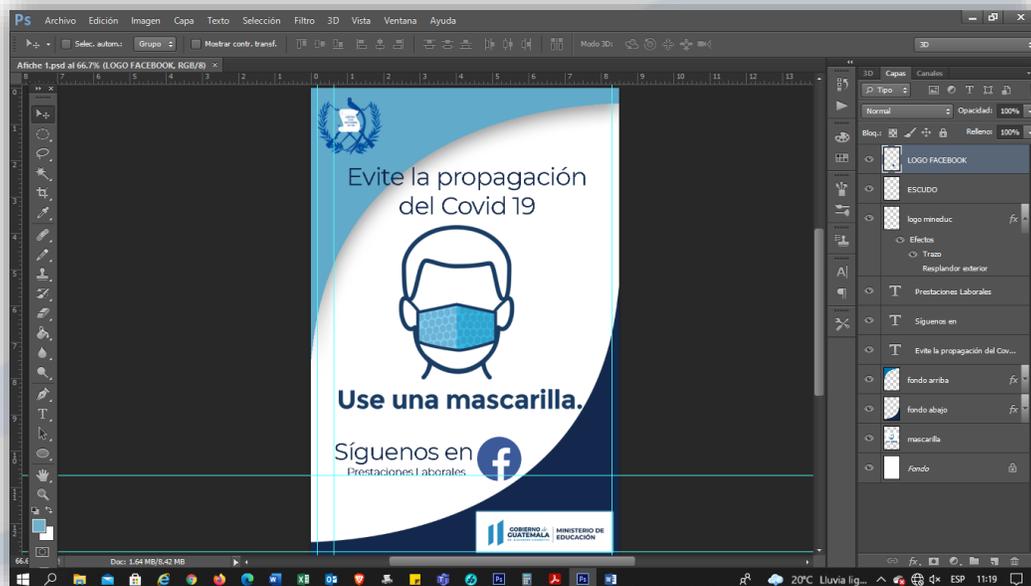


3.2 Nombre de la ejecución 2: Afiche.

- Objetivo de la actividad: Informar al público objetivo y general a través de afiches, el uso de redes sociales del departamento de prestaciones laborales para solicitar información, evitando el traslado de un lugar a otro y las aglomeraciones, fomentando el distanciamiento social y evitando la propagación del Covid-19.
- Medio utilizado: Material impreso.
- Área geográfica de impacto: Las instalaciones del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, ubicada en la 5ª. Calle 4-33, Zona 1, Edificio Plaza Rabí, 5º. Nivel, Oficina 501, ciudad de Guatemala.
- Presupuesto de la acción: Q300.00 por los artes y Q100.00 por impresión full color, papel couche calibre 100, tamaño 8.5” x 11”.
- Comprobación del material: Bocetos de afiches, pendientes que el Despacho Ministerial apruebe la propuesta digital de redes sociales. fecha de realización a partir de la primera semana de octubre 2021.

Figura 20

Ejemplo de propuesta 1 de afiche para uso de *Facebook* de Prestaciones Laborales



Fuente: Elaboración propia



Figura 21

Ejemplo de propuesta 2 de afiche para uso de *WhatsApp* de Prestaciones Laborales



Fuente: Elaboración propia

3.3 Nombre de la ejecución 3: Banner.

- Objetivo de la actividad: Banner 1: Informar al público objetivo y general a través de un banner, el uso de redes sociales del departamento de prestaciones laborales para solicitar información, evitando el traslado de un lugar a otro y las aglomeraciones, fomentando el distanciamiento social y evitando la propagación del Covid-19.
- Banner 2: Informar a través de un banner que todo trámite dentro del departamento de prestaciones laborales es gratuito.
- Medio utilizado: Material impreso.
- Área geográfica de impacto: Las instalaciones del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, ubicada en la 5ª. Calle 4-33, Zona 1, Edificio Plaza Rabí, 5º. Nivel, Oficina 501, ciudad de Guatemala.
- Presupuesto de la acción: Q180.00 por ambos banners, impresión en lona vinílica, full color y estructura tipo araña.



- Comprobación del material: Banner informativo este fue a solicitud y diseño de la coordinación, es por ello que no sigue la misma línea gráfica institucional.
- Banner de redes sociales, pendiente a la espera de aprobación de propuesta digital de redes sociales, fecha de realización a partir de la primera semana de octubre 2021, ya que falta aprobación del Despacho Ministerial.

Figura 22

Banner informativo del departamento de prestaciones laborales.

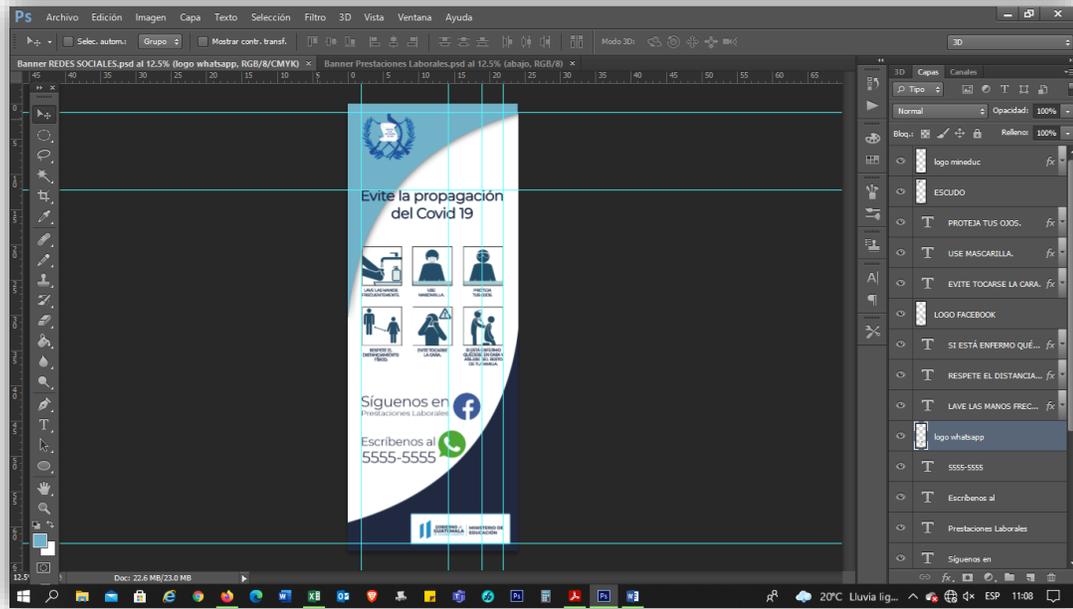


Fuente: Foto propia



Figura 23

Boceto de propuesta de banner para prevención del COVID-19 y fomentando el uso de las redes sociales de Prestaciones Laborales.



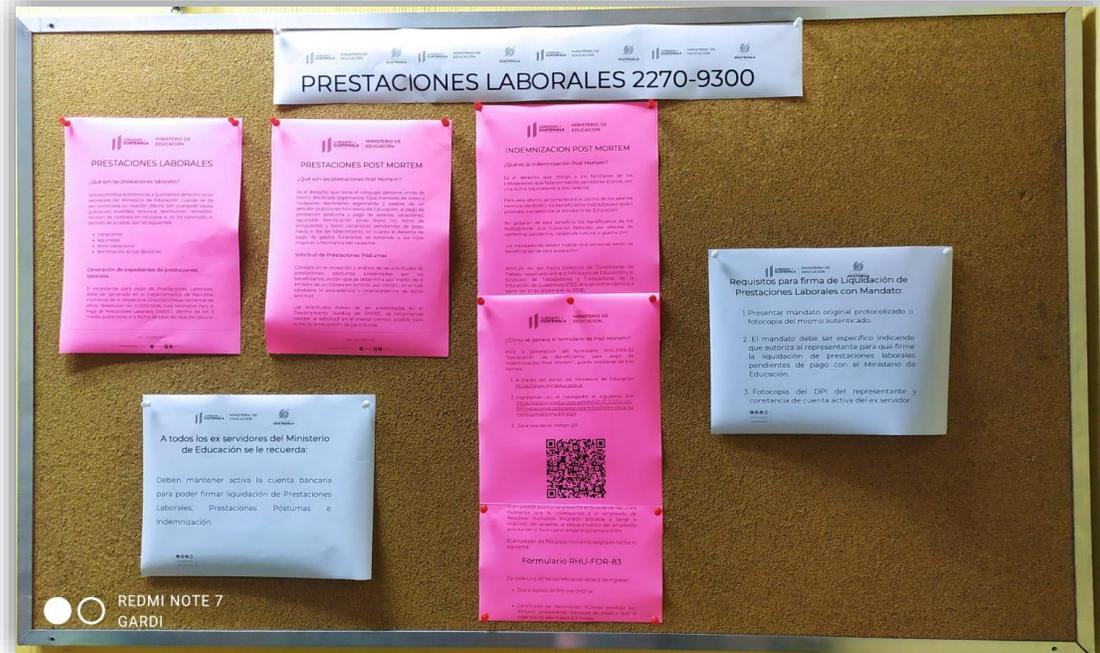
Fuente: Elaboración propia

3.4 Nombre de la ejecución 4: Cartelera informativa.

- Objetivo de la actividad: Informar al público objetivo y general a través de material gráfico, con relación a los tramites que pueden realizar dentro del departamento de prestaciones laborales y los medios para poder comunicarse con el mismo.
- Medio utilizado: Pizarra.
- Área geográfica de impacto: Las instalaciones del departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, ubicada en la 5ª. Calle 4-33, Zona 1, Edificio Plaza Rabí, 5º. Nivel, Oficina 501, ciudad de Guatemala.
- Presupuesto de la acción: Q350.00 por una pizarra estructura de madera, con orilla de aluminio y fondo de corcho para colocar el material gráfico con tachuelas para quitar y colocar sin dañar el material.
- Comprobación del material:



Figura 24
Cartelera informativa.



Fuente: Foto propia.

3.5 Nombre de la ejecución 5: Redes sociales y correo electrónico institucional.

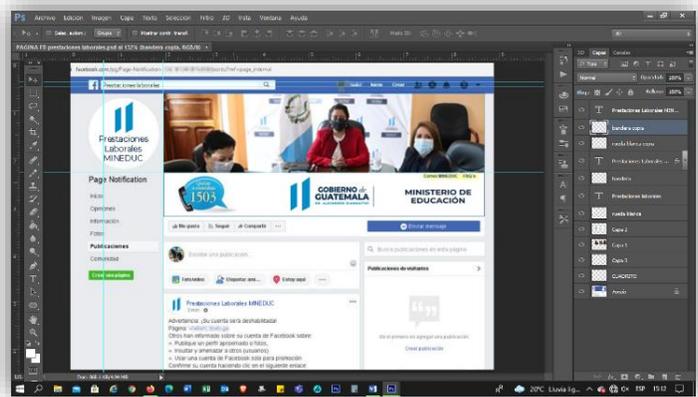
- Objetivo de la actividad: Implementar una *Fan Page* en *Facebook* o en *Facebook Business*, para divulgación de información, creación de *WhatsApp Business* y correo electrónico institucional, como canales de comunicación con el público objetivo y público en general, para informar sobre los tramites que se llevan dentro del departamento, actualización de datos y para el fomento de uso de los mismos para evitar la propagación del Covid-19.
- Medio utilizado: Plataformas digitales.
- Área geográfica de impacto: Se administra desde el departamento de prestaciones laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación en la ciudad capital, pero su impacto es a nivel nacional.



- Presupuesto de la acción: Q250.00 por diseño de página, Q75.00 por cada diseño de post y Q500.00 por manejo de redes mensual.
- Comprobación del material: Bocetos de página de *Facebook* y *WhatsApp*, fecha de realización a partir de la primera semana de octubre 2021, ya que falta aprobación del Despacho Ministerial.

Figura 25

Propuesta de página de *Facebook* y *WhatsApp* institucional.



Fuente: Elaboración propia



Tabla 10

3.6 Actividades y calendarización

		CRONOGRAMA DE TODAS LAS ACTIVIDADES																																		
No.	Actividad	MESES																																		
		Febrero					Marzo					Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto				
	Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Fase propedeutica del EPSL	■																																		
2	Proceso de entrega de papelería para completar la inscripción del EPSL.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
3	Elaboracion y entrega del Diagnóstico de Comunicación en la Institución						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
4	Conferencia primera fase Diagnóstico de Comunicación																																			
5	Elaboración de la Evaluación Diagnóstica de Comunicación																						■	■	■	■	■	■								
6	Conferencia segunda fase Plan Estratégico de Comunicación																																			
7	Elaboración y entrega de plan estratégico de comunicación																						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
8	Elaboración de la Evaluación del plan Estratégico de Comunicación																												■	■	■	■	■			
9	Supervisión en Institución																																			
10	Conferencia tercera fase Ejecución Plan Estratégico de Comunicación																																			
11	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación																												■	■	■	■	■			
12	Evaluación de la Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación																																			
13	Corrección y entrega de Informe Final																																			

Fuente: Elaboración propia



3.7 Conclusiones

Como conclusión, por parte del Ejercicio Profesional Supervisado se realizaron y ejecutaron propuestas comunicacionales como material gráfico para brindar información tanto interna como externa dentro del Departamento de Prestaciones Laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, lo que benefició tanto al personal que labora dentro del departamento como a los ex trabajadores y público en general que vista la dependencia ya que pudieron tener acceso a mejor información.

Se describió una problemática comunicacional dentro del departamento gracias al uso de diferentes tipos de técnicas e instrumentos a través de la investigación, lo cual permitió proponer un plan estratégico digital por medio del uso redes sociales del departamento y un correo institucional para mejorar la comunicación e información con el público objetivo, para ser más eficientes en los trámites administrativos en el menor tiempo posible.

Se fomentó el uso de medios tecnológicos, para evitar que las personas se trasladen de un lugar a otro y prevenir y mitigar los riesgos de propagación y contagios del COVID-19, para lo cual es totalmente necesario realizar las gestiones que correspondan ante las autoridades para la implementación de nuevos canales de comunicación electrónicos. Cabe mencionar que esta propuesta digital toma como base legal el Decreto Numero 5-2021 Ley Para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, emitido por el Congreso de la República de Guatemala con fecha 1 de junio de 2021 publicado en el Diario de Centro América.

Gracias a los resultados de las gráficas, se puede determinar que se deben buscar soluciones digitales de comunicación que contribuyan para que la institución evolucione y las redes sociales se han vuelto una herramienta indispensable para cualquier entidad, tanto para atención al cliente como en informativo, estas redes sociales resultan ser un canal efectivo de comunicación para ayudar al público objetivo a conseguir la información necesaria y al departamento de prestaciones laborales para enviar información de manera más rápida y precisa.



3.8 Recomendaciones

1. Dar continuidad a la línea gráfica de comunicación institucional para mantener una mejor apariencia en cuanto a formalidad y que los visitantes puedan obtener la información solamente con leer los documentos ubicados en la cartelera informativa.
2. Utilizar los logotipos, tipografía y colores institucionales para mantener uniformidad entre el departamento de prestaciones laborales y el Ministerio de Educación, utilizando como base el Manual de Marca de Gobierno.
3. Priorizar el desarrollo de una estrategia de comunicación externa, donde se considere la utilización de los medios digitales, sobre todo las redes sociales para tener una optimización en tiempo real de la información que se envía y recibe, y también la ejecución correo institucional, basándose legalmente en el Decreto Numero 5-2021 Ley Para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, emitido por el Congreso de la República de Guatemala con fecha 1 de junio de 2021 publicado en el Diario de Centro América.
4. Estas redes sociales sean utilizadas solamente por personas profesionales en el área de comunicación, que tengan la experiencia en el tema de prestaciones laborales y que tengan empatía con el cliente externo, para mejorar las relaciones interpersonales.
5. Continuar con el seguimiento de los objetivos del plan estratégico, para que el departamento de prestaciones laborales tenga una mejor imagen ante el grupo objetivo y público en general.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 7 Graus. (20 de 01 de 2021). *Significados.com*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de <https://www.significados.com/marco-teorico/>
- Amador, M. G. (29 de 05 de 2009). *www.manuelgalan.blogspot.com*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/>
- Arias, E. R. (08 de 06 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de www.economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-especificos.html>
- Arriaza, C. M. (2008). *Publicidad Social, un medio apra promover el desarrollo de la sociedad*. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- BONILLA, G. C. (1988). *La comunicación, función básica de las relaciones públicas*. España: Tirillas.
- Bordes, R. (2013). *El ABC de las Redes Sociales*. España: 3Cero.
- Castañón, L. C. (06 de 04 de 2021). Licenciado en Administración de Empresas. (A. A. Diaz, Entrevistador)
- Castellanos, L. (18 de 03 de 2017). *lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com*. Obtenido de <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/>
- Centro de Investigaciones y Servicios Educativos. (2007). *www.cise.espol.edu*. Recuperado el 15 de 02 de 2021, de [www://www.cise.espol.edu.ec](http://www.cise.espol.edu.ec)
- Collado, C. F. (1991). *La comunicación en las organizaciones*. España: Tirillas.
- Comunicaos. (15 de 06 de 2017). *www.comunicaos.com*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de <http://www.comunicaos.com>
- Diaz, Y. (2001). *UNMSM*. Recuperado el 15 de 02 de 2021, de www://sisbib.unmsm.edu.pe
- Dominguez, D. C. (15 de julio de 2020). <https://books.google.com.gt>. Obtenido de <https://books.google.com.gt>.
- ecured*. (4 de junio de 2020). Obtenido de [ecured](https://www.ecured.cu): <https://www.ecured.cu>>investigacion_cientifica
- elementosdelacomunicacion.com*. (07 de 2020). Obtenido de [elementosdelacomunicacion.com](http://www.elementosdelacomunicacion.com): <http://www.elementosdelacomunicacion.com>



- Española, R. A. (agosto de 2013). *Diccionario*. Mexico,D.F: Ultra, S.A.
- Estrada, M. L. (2014). *Tesis de grado: Fortalecimiento y reglamentación de uso de las redes sociales del siglo 21*. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Favaro, D. (s.f.). *Comunicacion organizacional - Planificacion de la comunicación en grupos y organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Creas.
- Fonseca Yerena Maria del Socorro, P. E. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México: Primera Edición.
- Freijeiro, S. D. (2010). <https://books.google.com.gt/>. Obtenido de <https://books.google.com.gt/>: <https://books.google.com.gt/>
- Garcia, Y. M. (06 de 04 de 2021). Licenciada den Administración de Empresas. (A. A. Díaz, Entrevistador)
- Gómez Escobar, R. (18 de 03 de 2011). *rigo-consultor.blogspot.com*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de <http://rigo-consultor.blogspot.com>
- González, R. A. (07 de 2020). *Diagnostico Pedagogico*. Obtenido de <https://books.google.com.gt/>: <https://books.google.com.gt/>
- Hernández León, R., & Coello González, S. (2002). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. La Habana: Universitaria.
- Herrera, O. R. (2003). *Tesis de grado: Propouesta de Estrategias Comunicacionales internas y Externas para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- <https://rockcontent.com>. (17 de julio de 2020). Obtenido de <https://rockcontent.com>.
- <https://www.isotools.org>. (07 de 2020). Obtenido de <https://www.isotools.org>.
- Interiano, C. (2001). *Semiología y Comunicación*. Guatemala: Editora Estudiantil Fénix.
- Jervis, T. M. (27 de 08 de 2020). www.lifeder.com. Obtenido de Lifeder: <https://https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Lara, J. M. (2015). *PROYECTO DE GRADUACION ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VISUAL ENFOCADA EN PROMOVER LA FIDELIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA ORGANIZACIÓN SHARE GUATEMALA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CHIMALTENANGO,*



GUATEMALA, HUEHUETENANGO, JUTIAPA. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

López, A. C. (2016). *Tesis de grado: La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook*. Guatemala: Universidad de San Carlos.

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.

Ministerio de Educación. (28 de 11 de 2008). *www.mineduc.gob.gt*. Obtenido de Ministerio de Educación: <http://infopublica.mineduc.gob.gt>

Moguel, E. A. (27 de mayo de 2020). *google.libros*. Obtenido de google.libros: <https://book.google.com.gt>

Montes, I. A. (2016). *Tesis de grado: Uso de Facebook en la crisis sociopolítica guatemalteca 2015*. Guatemala: Universidad de San Carlos.

Namakforoosh., M. N. (27 de mayo de 2020). *Google. libros*. Obtenido de Google. libros: <https://book.google.com.gt>

Noriega, M. C. (2001). *Tesis de grado: Las estrategias, los medios y los trabajadores en el campo de la Comunicación Social*. Guatemala: Universidad de San Carlos.

Pedro López-Roldán, S. F. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Perz, R. A. (s.f.). *Estrategias de Comunicación*.

QuestionPro Inc. (2021). *Market Survey Companies*. Recuperado el 17 de 02 de 2021, de <https://www.questionpro.com>

QuestionPro. (28 de 08 de recuperado 2020). *Investigación Descriptiva*. Recuperado el 28 de 08 de 2020, de <https://www.questionpro.com>

Raffino, M. E. (02 de 09 de 2020). *concepto*. Obtenido de www.concepto.de: <https://concepto.de/objetivo-general/>.

Raffino, M. E. (2020). *Enciclopedias Inteligentes*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de <https://concepto.de>



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

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

Ramírez, K. M. (2021). Foda y Arbol de Problemas. *Foda y Arbol de Problemas*, (pág. 4). Guatemala.

Reader's Digest Mexico. (2021). *Readers Digeste Español*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de www.guiauniversitaria.mx

Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de www.rae.es: <http://dle.rae.es/investigar>

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

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

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Rodríguez, W. E. (2020). *Condiciones para realiar un diagnóstico*. Guatemala.

Roldán, P. L. (2015). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Salvatierra, R. (2005). *Cibermedios*. Sevilla: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editosa, S.A. DE C.V.

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

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

Tamayo, M. T. (1999). *El proceso de investigación científica*. México: Sumisa S.A. Grupo Noriega Editores.

Tipos de Investigacion. (s.f.). www.tiposdeinvestigacion.org. Obtenido de <http://https://tiposdeinvestigacion.org/exploratoria/>

trabajosocial.usac.edu.gt. (19 de mayo de 2020). Obtenido de <http://trabajosocial.usac.edu.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>



Vásquez, S. A. (06 de 04 de 2021). Máster en Administración de Recursos Humanos. (A. A.

Díaz, Entrevistador)

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

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

Washington David Ramos Reyes, M. P. (2017). *COMUNICACION ORGANIZACIONAL*.

Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás 2017.

Wikilibros.com. (26 de 09 de 2019). *Creative Commons Atribucion-Compartir Igual 3.0*.

Recuperado el 19 de 02 de 2021, de <https://es.wikibooks.org>

Yazmin Karin, D. G. (2001). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Peru*. Obtenido de

www.unmsm.edu.pe: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3PDF



ANEXOS

ANEXO 1

Figura 26

Encuesta



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado EPSL 2021



Objetivo: Con el fin de conocer los procesos de comunicación dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación, se realiza la siguiente encuesta como aporte del proyecto de EPS para poder optar al título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Lineamientos: Se deberá marcar con una "X" en el espacio donde considere que se adecúa más lo que se le está preguntando.

Indique su sexo: F ___ M ___

1) **¿Conoce la Misión y Visión de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación?**

a. Si ___ b. No ___

2) **¿Conoce los objetivos, tanto general como específicos de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación?**

a. Si ___ b. No ___

3) **¿Existe una unidad o departamento de comunicación dentro de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación?**

a. Si ___ b. No ___

4) **¿Cómo cree que es la comunicación entre los empleados y los jefes?**

a. Buena ___ b. Mala ___

5) **¿Qué canales o herramientas de comunicación utilizan dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación para trasladar información? Puede marcar más de una opción.**

a. Chat ___ b. E-mail ___ c. Teléfono ___ d. Circulares ___ e. Redes Sociales ___

6) **¿De las anteriores cual es el más utilizado dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación para trasladar información? Indique solo una opción.**

a. Chat ___ b. E-mail ___ c. Teléfono ___ d. Circulares ___ e. Redes Sociales ___

7) **¿Cuál es la forma que más se utiliza dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación para trasladar información?**

a. Formal: a través de memos, circulares, e-mail, boletines ___

b. Informal: a través de comunicación interpersonal voz a voz ___



- 8) **Cuándo reciben a una persona o una llamada telefónica, en el departamento de prestaciones laborales, ¿utilizan algún tipo de saludo predeterminado? Siendo como ejemplo: “Buenos días, gracias por llamar/visitar la institución, mi nombre es XX ¿Cómo le puedo ayudar?”?**
a. Si b. No
- 9) **¿Existe algún manual de funciones u organizacional del departamento de prestaciones laborales?**
a. Si b. No
- 10) **¿Realizan algún plan de trabajo comunicacional de forma semanal, quincenal o mensual en el departamento de prestaciones laborales?**
a. Si b. No
- 11) **¿Existe unificación de criterios al momento de trasladar información dentro del departamento de prestaciones laborales?**
a. Si b. No
- 12) **¿Considera que la información que se le da al cliente externo es clara y eficiente?**
a. Si b. No
- 13) **En esta época de pandemia, ¿Realizan *Home Office*?**
a. Si b. No
- 14) **¿Considera que utilizar plataformas digitales como Zoom, Google Meet, Whatsapp o redes sociales ayudaría a mejorar la comunicación dentro del departamento de prestaciones laborales?**
a. Si b. No
- 15) **¿Sabe si el Ministerio de Educación posee redes sociales institucionales?**
a. Si b. No

Muchas gracias por su tiempo y su colaboración



ANEXO 2

Figura 27

Entrevista.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado EPSL 2021



Objetivo: Con el fin de conocer los procesos de comunicación dentro del departamento de prestaciones laborales del Ministerio de Educación, se realiza la siguiente entrevista como aporte del proyecto de EPS para poder optar al título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

1. ¿Cuánto tiempo lleva de trabajar en el departamento de prestaciones laborales del MINEDUC?
2. ¿Cuál es su puesto en el departamento?
3. ¿Puede nombrar algunas de sus funciones principales de su puesto?
4. ¿Sabiendo que tienen a personas están en atención al público, como es esta comunicación entre los trabajadores y el público que solicita información?
5. ¿Cómo cree que es la comunicación interna dentro del departamento de prestaciones laborales?
6. ¿Cómo cree que es la comunicación externa de atención al público del departamento de prestaciones laborales?
7. ¿Cree que existen deficiencias en la comunicación interna y externa dentro del departamento de prestaciones laborales?
8. ¿Podría indicar algunas?
9. ¿Cómo cree que se podría mejorar la comunicación tanto interna como externa en el departamento de prestaciones laborales?
10. ¿Qué herramientas hacen falta para tener una mejor comunicación con el cliente externo?

Muchas gracias por su tiempo y su colaboración

Fuente: Elaboración propia



ANEXO 3

Figura 28

Vista de cómo se veía antes la entrada al departamento de prestaciones laborales y el después de implementarse un banner y la cartelera informativa.

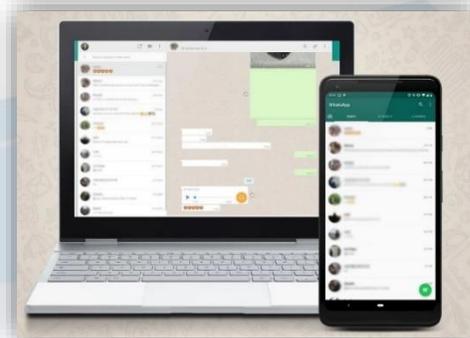
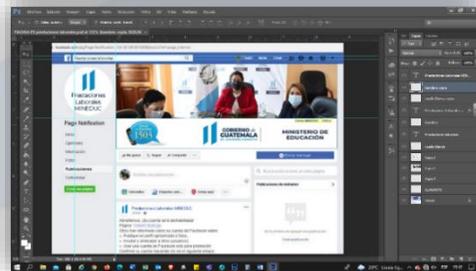


Fuente: Foto propia

ANEXO 4

Figura 29

Facebook y WhatsApp institucional, en aprobación de la institución para ejecución.



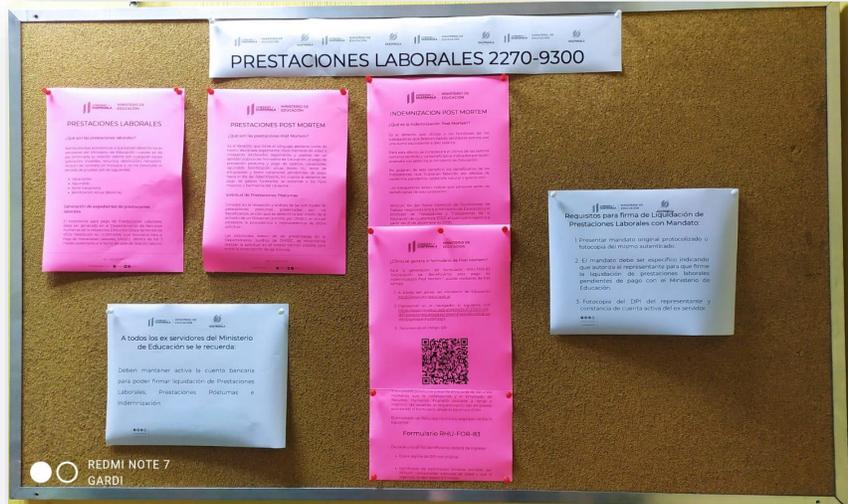
Fuente: Elaboración propia



ANEXO 5

Figura 30

Cartelera informativa.



Fuente: Imagen propia

ANEXO 6

Figura 31

Banner institucional



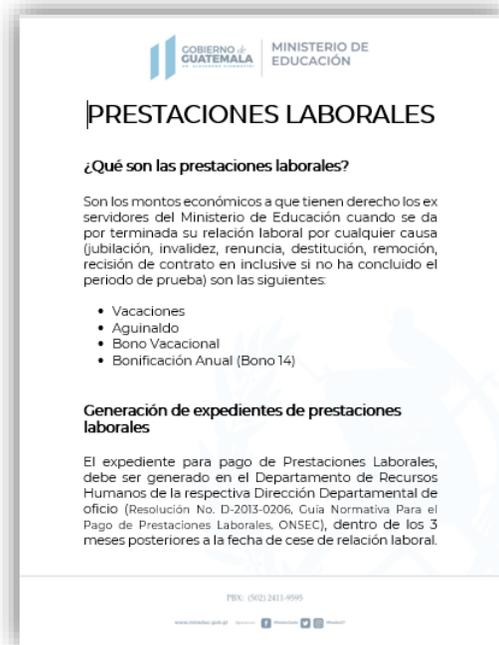
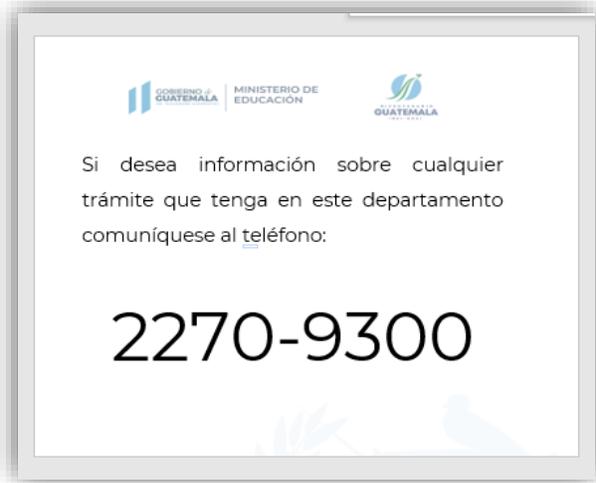
Fuente: Elaboración propia



ANEXO 7

Figura 32

Línea gráfica institucional.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 8

Figura 33

Ejemplos de línea gráfica para utilizar en redes sociales y prevenir el COVID-19, falta aprobación del despacho ministerial.





Evite la propagación del Covid 19

LAVE LAS MANOS FRECUENTEMENTE. USE MASCARILLA. PROTEJA SUS OJOS. RESPECTE EL DISTANCIAMIENTO FÍSICO. EVITE TOCARSE LA CARA. SI SIEMPRE QUÉDESE EN CASA Y AGÍSESE DEL RESTO DE SU FAMILIA.

Síguenos en Prestaciones Laborales

Escríbenos al 5555-5555

GOBIERNO DE GUATEMALA MINISTERO DE EDUCACIÓN



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 9

Figura 34

Manual de Marca de Gobierno.

Manual de marca

GOBIERNO DE GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GUERRA

La fuente corporativa y su estructura

La tipografía juega un papel importante en la comunicación. Es un buen generador de identidad. El uso adecuado de la tipografía refuerza nuestra personalidad y genera identidad y armonía en todos los comunicaciones del Gobierno de Guatemala. Hemos seleccionado Montserrat y Open Sans para ser nuestra tipografía principal en todas las comunicaciones, como las bases de datos corporativas y servicios.

TIPOGRAFÍA CORPORATIVA
MONTSERRAT EXTRABOLD
DISEÑADORA
JULIETA ULANOVSKY

MONTSERRAT EXTRABOLD

Open Sans

TIPOGRAFÍA CORPORATIVA
MONTSERRAT EXTRABOLD
DISEÑADORA
JULIETA ULANOVSKY

Open Sans

TIPOGRAFÍA CORPORATIVA
MONTSERRAT EXTRABOLD
DISEÑADORA
JULIETA ULANOVSKY

Open Sans

Tipografía y Jerarquía

La jerarquía tipográfica es una forma de jerarquía visual, una sub-jerarquía para ser utilizada en la comunicación. La jerarquía tipográfica presenta varias partes que ayudan a organizar el contenido de una comunicación. El uso adecuado de la tipografía refuerza nuestra personalidad y genera identidad y armonía en todos los comunicaciones del Gobierno de Guatemala. Hemos seleccionado Montserrat y Open Sans para ser nuestra tipografía principal en todas las comunicaciones, como las bases de datos corporativas y servicios.

TIPOGRAFÍA CORPORATIVA
MONTSERRAT EXTRABOLD
DISEÑADORA
JULIETA ULANOVSKY

Open Sans

TIPOGRAFÍA CORPORATIVA
MONTSERRAT EXTRABOLD
DISEÑADORA
JULIETA ULANOVSKY

Open Sans

TIPOGRAFÍA CORPORATIVA
MONTSERRAT EXTRABOLD
DISEÑADORA
JULIETA ULANOVSKY

Open Sans



Colores de marca Primarios Secundarios Códigos

Color system

Colores primarios y códigos de colores utilizados

PRIMARY COLOR SYSTEM

El color juega un papel importante en el programa de identidad corporativa de Gobierno de Guatemala. Los colores a continuación son recomendaciones para varios medios. Se ha desarrollado una paleta de colores primarios.

El uso consistente de estos colores contribuirá al aspecto coherente y atractivo de la identidad de la marca en todos los medios relevantes. Consulte con su diseñador o impresora cuando use los colores corporativos con el propósito de consistencia.

COLOR PRINCIPAL CÉLESTE

Pantone 7689C coated

CÓDIGOS
CMYK : C80 M80 Y0 K0
Pantone : 7689C
RGB : R19 G102 B144
Web : #4682B4

TONOS **GRADIENT**

COLOR PRINCIPAL AZUL

Pantone 2767C coated

CÓDIGOS
CMYK : C100 M80 Y0 K20
Pantone : 2767C
RGB : R19 G67 B114
Web : #4169E1

COLOR TONES **THE GRADIENT**

Nota:
Consulte con el proveedor de la paleta de colores para obtener más presentaciones visuales internas y externas.

Colores de marca Primarios Secundarios Códigos

Color system

Colores primarios y códigos de colores utilizados

COLORES SECUNDARIOS

Exemplares
Los colores secundarios son complementarios a nuestros colores primarios, pero no son identificaciones reconocibles para MARCA. Los colores secundarios deben usarse con moderación, es decir, en menos del 10 por ciento de la página en una sola página.

CÓDIGOS
CMYK : C100 M80 Y0 K20
Pantone : 2745C
RGB : R19 G67 B114
Web : #4169E1

CÓDIGOS
CMYK : C100 M75 Y0 K17
Pantone : 2825C
RGB : R16 G113 B144
Web : #4682B4

CÓDIGOS
CMYK : C100 M60 Y10 K11
Pantone : 2890C
RGB : R12 G84 B143
Web : #4169E1

Fuente: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia.



ANEXO 10

Figura 35

Cotización de Pizarrón de corcho para información.



Fuente: Página de internet de *Office Depot*.

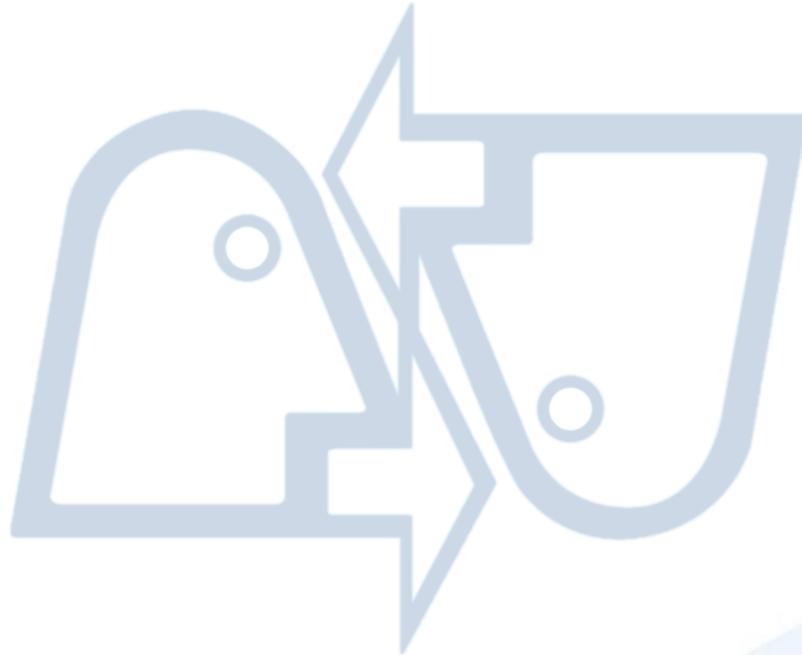
ANEXO 11

Figura 36

Cotización de Banner informativo.



Fuente: Página de *Facebook* de Idearte Publicidad.



Comunicación

creando futuro

