

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA
LA UNIDAD DE PROTECCIÓN A LA ADOLESCENCIA TRABAJADORA
DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

CLAUDIA BEATRIZ MORALES ESTRADA

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021

Universidad De San Carlos De Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para la Unidad de
Protección a la Adolescencia Trabajadora del Ministerio de Trabajo y
Previsión Social**

Comunicación

Presentado por:

Claudia Beatriz Morales Estrada

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesores:

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Lic. Luis Fernando Lucero

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
Claudia Beatriz Morales Estrada
Carné 199820301
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora del Ministerio de Trabajo y Previsión Social”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

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

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lida Brenda Chacón
Supervisora

M.A. Evelin Morazán
Supervisora

Dr. José María Torres
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C0114

Licenciada:
María Victoria Peneleu
Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Presente.



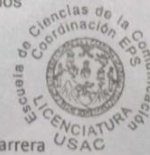
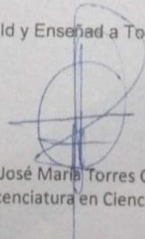
Distinguida Licenciada Peneleu:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Claudia Beatriz Morales Estrada**, carné no. **199820301** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

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

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

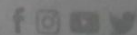


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc.Despacho Ministerial
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





Guatemala, 26 de marzo de 2021

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

Estimado Dr. Torres:

Reciba un cordial saludo esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado al estudiante: Claudia Beatriz Morales Estrada, con número de carné 199820301, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en nuestra empresa Ministerio de Trabajo y Previsión Social, nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica comprendidas en el período del 15 de marzo al 30 de agosto del 2021.

Sin nada más que agregar a la presente me suscribo de usted, con muestras de consideración y estima

Atentamente,

María Victoria Peneleu
Jefa de la Unidad
Protección a la Adolescencia Trabajadora
Dirección General de Previsión Social
Ministerio de Trabajo y Previsión Social





Para los usos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo



Dedicatoria

- A Dios:** Por su amor y bondad, por dame la vida, por ser mi fortaleza y guía para cada paso que he dado.
- A mi hija Karen:** Por ser mi pilar, el motor de mi vida, el motivo de luchar cada día, gracias por el amor que me das en cada momento, te amo con todo mi corazón.
- A mi madre:** Por ser mi apoyo incondicional y estar siempre a mi lado dándome fuerzas para no rendirme y ser un ejemplo de mujer trabajadora y madre amorosa, por tus bendiciones que me protegen cada día.
- A mi padre (Q.E.P.D):** Por todo el amor y consejos que me diste, por ser un gran ejemplo de ser humano, por demostrarme que siempre estuviste orgulloso de mi y hasta el cielo te dedico este logro.



Agradecimiento

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: por ser mi casa de estudios, mi amada tricentenaria, por abrirme sus aulas para mi preparación académica.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación: por ser mi unidad académica, por vivir grandes y gratos momentos dentro de sus aulas y obtener el conocimiento académico para poder llegar a ser una profesional.

A los catedráticos: por ser guía y apoyo en cada etapa de mis estudios universitarios, por compartir sus conocimientos, por su entrega y dedicación.

A la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- del Ministerio de Trabajo y Previsión Social: por darme la oportunidad de realizar mi proyecto de estudio en su unidad, por todo el apoyo, consejos y amistad brindada y agradezco a cada uno por nombre.

A la Licenciada Brenda Chacón: por su dedicación, apoyo y acompañamiento en la revisión de mi informe e instarme a seguir preparándome cada día.

A mi amiga Angela Piril: por brindarme su apoyo y sin su ayuda no hubiera podido terminar esta meta.

A la Licenciada Astrid Zelaya: Por todo su apoyo, por sus conocimientos, por sus horas extras de desvelo y sin su colaboración no hubiera sido aprobado mi informe.

A mis amigas: que creyeron en mí por su tiempo brindado y por su apoyo en cada momento.



Índice

Índice de figuras	i
Índice de tablas	ii
Introducción	iii
Antecedentes	iv
Justificación	vi
Capítulo 1	1
Diagnóstico de comunicación	1
1.1 La institución	1
1.2. Perfil institucional	1
1.3. Ubicación geográfica.....	2
1.4. Integración y alianzas estratégicas	3
1.5. Origen e historia	3
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	6
1.7 Organigrama de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT-	8
1.8 Misión.....	13
1.9 Visión	13
1.10 Objetivos institucionales.....	14
1.11 Público objetivo.....	14
1.12 Diagnóstico.....	14
1.13 Objetivo general	16
1.13.1 Objetivos específicos.....	16
1.14 Tipos de investigación.....	16



1.15 Enfoque.....	18
1.16 Técnicas de recolección de datos.....	18
1.16.1 Observación.....	18
1.16.2 Documentación.....	21
1.16.3 Entrevistas de profundidad.....	23
1.16.4 Grupos focales.....	24
1.16.5 Encuestas.....	24
1.17 Interpretación de resultados.....	26
1.18 FODA.....	35
1.19 Problemas detectados.....	36
1.20 Planteamiento del problema comunicacional.....	37
1.21 Indicadores de éxito.....	37
1.22 Proyecto a desarrollar.....	37
Capítulo 2.....	38
Plan estratégico de comunicación.....	38
2.1 Plan de comunicación.....	38
2.2 Misión:.....	38
2.3 Visión:.....	38
2.4 Elementos comunicacionales:.....	38
2.4.1 Emisor.....	39
2.4.1.2 Receptor.....	39
2.4.1.3 Código o lenguaje.....	40
2.4.1.4 Mensaje.....	40



2.4.1.5 Canal de comunicación.....	40
2.4.1.6 Ruido	40
2.4.1.7 Retroalimentación.....	40
2.4.1.8 Contexto	40
2.4.2 Comunicación interna.....	41
2.4.3 Tipos de comunicación interna.....	41
2.4.4 Objetivos de la comunicación interna	42
2.4.5 Herramientas de comunicación interna.	42
2.4.6 Clima laboral	43
2.4.7 Cultura organizacional.....	43
2.4.8 Elementos de la cultura organizacional	44
2.5 Alcances y límites del plan de comunicación.....	45
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	45
2.6.1 Objetivo general y específico	47
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos.	47
2.6.3 Indicadores para medir su cumplimiento.....	48
2.6.4 Los instrumentos	49
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia	50
2.7 Financiamiento	50
2.9 Beneficiarios.....	51
2.10 Recursos Humanos	51
2.11 Área geográfica de acción	52
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia	52



2.13 Cronograma del plan de comunicación	54
Capítulo 3	55
Ejecución del plan comunicacional	55
3. Informe de la ejecución	55
3.1 Talleres motivacionales y de trabajo en equipo:	55
3.1.1 Talleres motivacionales y de trabajo en equipo:	56
3.2 Cartelera informativa	58
3.4 Entrega de playeras a los trabajadores	60
3.4 Actividades y calendarización	62
Conclusiones	63
Recomendaciones	65
Referencias	66
Anexos 1	69
Anexos 2	70
Anexos 3	71



Índice de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.....	2
Figura 2 Organigrama -UPAT-.....	8
Figura 3 Se siente identificado con la función y desempeño de la -UAPT-.....	26
Figura 4 Conoce la misión y visión de la -UPAT-	27
Figura 5 Utiliza uniforme de la Unidad o Ministerio	28
Figura 6 ¿Que red social utiliza con mayor frecuencia?	29
Figura 7 Recibe capacitaciones o talleres relacionados con su puesto de trabajo	30
Figura 8 Conoce el FODA de la UPAT.....	31
Figura 9 ¿Qué relación de compañerismo tiene con las otras unidades de la Dirección de Previsión Social?	32
Figura 10 ¿Cuándo fue la última vez que ingreso a la página web del Ministerio de Trabajo y buscó la información de la UPAT?.....	33
Figura 11 ¿Qué medios utiliza para comunicarse con sus compañeros y jefes en la Unidad?.....	34
Figura 12 FODA.....	35
Figura 13 Elementos de la Comunicación	39
Figura 14 Instrumentos de Comunicación.....	50



Índice de tablas

Tabla 1 Mandatos, fuentes y requerimientos clave de la -UPAT-.....	1
Tabla 2 Puestos y Funciones -UPAT-	9
Tabla 3 Alcances y límites del plan de comunicación.....	45
Tabla 4 Indicadores del Plan de Comunicación	49
Tabla 5 Presupuesto de Actividades.....	51
Tabla 6 Cuadro comparativo de la estrategia	52
Tabla 7 Cronograma del plan de comunicación	54
Tabla 8 Calendarización y actividades del EPS	62



Introducción

La comunicación hoy en día evoluciona y se transforma a cada momento, los seres humanos han dejado la comunicación tradicional y tomado nuevas opciones para comunicarse como la comunicación digital. En el 2020, con la aparición de la pandemia Covid-19, se han implementado nuevas ideas y opciones para poder comunicarnos, creando nuevos procesos y canales.

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se realizó un estudio de diagnóstico comunicacional en la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, perteneciente a la Dirección de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con el fin de detectar la forma de comunicación interna y/o externa y si existiera alguna deficiencia proponer un plan estratégico que mejore el flujo de comunicación e imagen de dicha unidad.

El presente diagnóstico cuenta con información detallada de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora conocida por sus siglas como -UPAT-, como el perfil ubicación geográfica, público objetivo, misión, visión, objetivos institucionales, departamentos, funciones y organigrama. De la misma manera, se da a conocer lineamientos, historia, artículos, convenios, y acuerdos de ley que respaldan el trabajo de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, para la comprensión y conocimiento de la línea de trabajo y respaldo de ley que posee dicha unidad.

Para poder detectar o identificar un problema comunicacional se valió de técnicas de recopilación de información como lo fueron las entrevistas, encuestas, documentos institucionales y leyes nacionales e internacionales. Con las herramientas de recopilación se encontró que la unidad se comunica por medio de *WhatsApp*, correos personales, no poseen uniforme que los identifique, poseen dos misiones, no tienen cartelera informativa para unificar los anuncios y avisos, no les brindan charlas motivacionales ni capacitaciones.



Antecedentes

En la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajador del Ministerio de Trabajo y Previsión social, no hay antecedentes de investigaciones o proyectos desarrollados con relación a comunicación, únicamente hay un proyecto donde se menciona una estrategia de Comunicación en el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de dicho Ministerio.

El trabajo mencionado lleva como título Diagnóstico y estrategia comunicacional interna y externa del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y fue realizado por el Licenciado Víctor Manuel Figueroa Guzmán en fecha octubre 2020.

El propósito de la investigación es identificar el problema de comunicación interna entre trabajadores y jefatura e el problema comunicacional externo de los servicios prestados.

La síntesis de la situación problemática planteada fue que la comunicación interna y externa carece de canales y herramientas efectivas que logren llevar el mensaje de la prevención de riesgos laborales a nivel nacional.

La metodología utilizada fue la observación e implementación de canales nuevos de comunicación para dicho departamento y así transmitir una imagen positiva e innovadora por parte de la institución, utilizar y llevar la información sobre la temática a todos los sectores productivos del país, vinculados a la salud y seguridad ocupacional.

El departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, es el actor principal en la emisión del mensaje de la prevención de riesgos laborales nacional, para cumplir esta función, es necesario viabilizar la información por canales funcionales, que permitan satisfacer las necesidades de trabajadores, empresarios y profesionales de distintas disciplinas en facilitar las gestiones técnicas – administrativas.

Los resultados en dicho proyecto fueron dar a conocer los servicios y gestiones desarrollados por la dependencia a través de un conjunto de herramientas comunicacionales digitales, que permitan



acceder en cualquier lugar donde se encuentre el usuario a los servicios que presta el departamento, implementando los siguientes productos:

- Manual Institucional digital sobre la Gestión General de SSO.
- APP de herramientas, red social *WhatsApp.*, grupo de *Facebook.*, página *web.*, conferencias, *Stands* de Información virtuales.

La unidad cuenta con antecedentes de material impreso como lo son trifoliales, afiches, mantas, banners, los cuales regularmente se realizan únicamente en junio de cada año, teniendo como excepción el 2020 debido al estado de calamidad nacional provocado por el virus del Covid-19. Dicho material se realiza por conmemoración del Día Internacional en contra del trabajo infantil.

Los trifoliales se entregan a los jóvenes que solicitan información, así como a los que se les extiende una constancia para trabajar lo cual va modificándose con el cambio de Gobierno.

El material es difundido en las mesas temáticas, Codepetis que participan en dicha conmemoración y también son colocados en escuelas nacionales. Para la elaboración de dicho material los recursos económicos son otorgados por cooperantes que busca la Unidad de Protección del Adolescente Trabajador, siendo sus mayores colaboradores: DNI Internacional Costa Rica, OIT y EEMPATA.



Justificación

Como estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el Ejercicio Profesional Supervisado de -EPSL- para optar al título de licenciatura se debe realizar un diagnóstico y plan de comunicación, ejecutando acciones que beneficien a la institución.

El presente trabajo se realizó en la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora-UPAT- contribuyendo en la comunicación interna de dicha unidad y proponer una buena, efectiva y alcanzable estrategia de comunicación que responda a los problemas detectados.

La importancia del presente trabajo es fortalecer el ambiente laboral, el sentido de pertenencia, el desarrollo humano con charlas motivacionales y trabajo en equipo, el flujo de comunicación entre los trabajadores y jefe, entrega de uniformes que los identifique al momento de realizar trabajo de campo y así realizar un trabajo más fácil y efectivo para beneficiar a la ciudadanía que requiere de sus servicios.

Se utilizaron instrumentos de recolección de datos para realizar el diagnóstico comunicacional, tales como la observación, entrevistas, encuestas y se realizó la recopilación de documentos que contienen información de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

Durante la observación, entrevistas y encuestas se pudieron detectar diversos problemas con los que cuenta la unidad, por lo que se proponen algunas herramientas para la solución de la mayoría de estos problemas.

Algunas de estas herramientas son: colocación de una cartelera informativa y de anuncios, charlas motivacionales, placas de misión y visión de la unidad que se encuentren visibles, playeras con el nombre de la unidad y folleto de conceptos.



El diagnóstico comunicacional va dirigido a el pueblo de Guatemala, a estudiantes y profesionales de la comunicación a nivel nacional, a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a la Universidad de San Carlos de Guatemala y muy especialmente a los colaboradores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

La importancia de realizar un estudio comunicacional es fomentar un mejor ambiente de trabajo y fortalecer la comunicación interna, para mejorar la competitividad de la unidad y adaptarse a los cambios de nuevas herramientas de comunicación debido a la pandemia Covid-19.

Los trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora son los beneficiados en este estudio, ya que se brindaron diversas actividades que no habían sido proporcionadas anteriormente, quedando satisfechos con lo implementado.



Capítulo 1

Diagnóstico de comunicación

1.1 La institución

Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora (UPAT) perteneciente a la Dirección de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.2. Perfil institucional

Dependencia del Estado, encargada de dar seguimiento al programa de divulgación de los derechos y obligaciones que corresponden a los adolescentes trabajadores, coordina acciones de verificación y seguimiento con la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social para el cumplimiento de los convenios internacionales de la edad mínima de la admisión al empleo y a las peores formas de trabajo infantil.

Tabla 1. Mandatos, fuentes y requerimientos clave de la -UPAT-

Mandatos	Fuentes (base legal, reglamentos, etc.)	Requerimientos clave
Se crea la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, para ejecutar los proyectos y programas que emprenda el Ministerio de Trabajo y Previsión Social por medio del Viceministerio respectivo, teniendo en cuenta así mismo los	Artículo 94, Ley de Protección integral de la niñez y la adolescencia. Convenio 138 de la OIT sobre la edad mínima de trabajo y 182 sobre las peores formas de trabajo infantil. Acuerdo Gubernativo 250-2006	Ejecutar los proyectos y programas que emprenda el Ministerio de Trabajo y Previsión Social por medio del Viceministerio, teniendo en cuenta los lineamientos de la Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia Trabajadora.



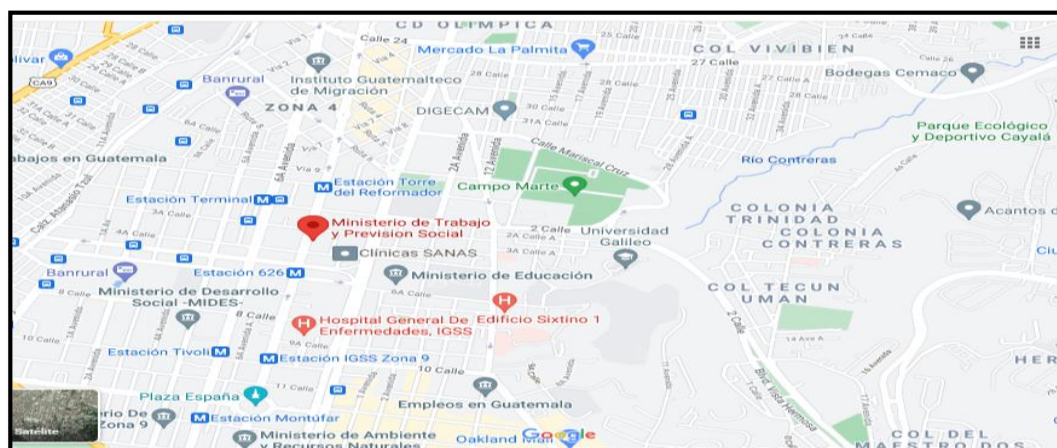
lineamientos que la Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia establezca, comunicará a las autoridades competentes de cualquier incumplimiento que al respecto tenga conocimiento, para su debida investigación y sanción si fuere en caso.	Acuerdo Gubernativo 11-2011	
--	-----------------------------	--

Fuente: Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

1.3. Ubicación geográfica

Unidad de Protección al Adolescente Trabajador, ubicada en la 7a. Avenida 3-33 Zona 9 Edificio Torre Empresarial 5to. Nivel, teléfax: 2422-2540 – www.minitrabajo.gob.gt

Figura 1. Ubicación geográfica del Ministerio de Trabajo y Previsión Social



Fuente: Google maps



Con cobertura en el territorio nacional por medio de las Mesas Temáticas, las CODEPETIS, Los Centros de Atención Integral y todas las dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión departamentales, trabaja con los cuatro grupos étnicos de Guatemala y otorga trabajos a personas con discapacidad, para promover la inclusión.

La Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora proporciona charlas de los derechos y obligaciones a jóvenes comprendidos de los 15 a los 17 años basados en el convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo que establece la edad mínima de admisión al empleo.

Por medio de los Centros de Atención Integral coopera y ayuda a las comunidades del interior del país para erradicar el trabajo infantil, promoviendo escuelas dentro de estos Centros avaladas por el Ministerio de Educación, también se les otorga bonos y víveres por medio de Ministerio de Desarrollo Social.

1.4. Integración y alianzas estratégicas

La Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, no recibe ayuda financiera de ninguna institución nacional o internacional, se maneja con lo que se le asigna presupuestariamente y en ocasiones con donativos para material comunicacional.

1.5. Origen e historia

El arribo de los gobiernos revolucionarios en 1944 marcó un cambio radical en materia de relaciones de trabajo. La legislación laboral se emitió con el propósito de responder a un nuevo estatuto jurídico el Derecho del Trabajo, y así, las disposiciones en este campo ya tienen un significado. Lógicamente se hacía necesario fortalecer las entidades administrativas encargadas de los aspectos laborales con los respectivos mecanismos.

El primer antecedente administrativo laboral que se encuentra en esta época está contenido en el Decreto No. 46 de la Junta Revolucionaria de Gobierno, del 26 de diciembre de 1944, publicado el



mismo día, emitido para el mejor desempeño de los negocios de la administración pública organizando el Poder Ejecutivo a través de Secretarías de Estado, entre las que se cuenta la Secretaría de Gobernación, Trabajo y Previsión Social, la cual substituyó a la de Gobernación y Justicia.

Al día siguiente, el 27 de diciembre de 1944, se emitió el Decreto No. 47: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo que en su artículo séptimo estableció que "Las funciones administrativas de las Secretarías se ejercen: I. - En relación con las dependencias, organismos, funcionarios y empleados públicos; y II. - En relación con los particulares". En su artículo 16 establecía que las secretarías, entre las que se cuenta la de Gobernación, Trabajo y Previsión Social tendrán las atribuciones siguientes:

"Los negocios relativos al buen gobierno, al orden público y los cultos; el estudio, dirección y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y a la previsión social; al desarrollo, mejoramiento y aplicación de las leyes referentes a estas materias y fundamentalmente las que tengan por objeto fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores".

El 29 de abril de 1961, se emitió el Decreto 1441 del Congreso de la República, que contiene las modificaciones más grandes que ha sufrido el Código de Trabajo. En este decreto, nuevamente se designa al Ministerio de Trabajo como de Previsión Social y a partir de esta fecha, ya se uniforma dicho nombre, en documentos, actuaciones y entidades relacionadas.

Algunas ediciones publicadas a partir de 1956, sobre todo del propio Decreto 1117, denominan equivocadamente al Ministerio como de Previsión Social, lo que no corresponde al nombre real. En síntesis, está claro que cronológicamente las entidades administrativas han estado representadas por: La Secretaría de Estado en el Despacho de Gobernación, Trabajo y Previsión Social; Ministerio de Economía y Trabajo; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y Ministerio de Trabajo y Previsión Social.



Siempre se ha celebrado el aniversario del Ministerio de Trabajo el 19 de octubre de cada año, indudablemente evocando la creación y vigencia del Dto. No. 1117, aun cuando el día no corresponda exactamente ni a la emisión de la ley, a su publicación o a su vigencia.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social fue creado el 8 de febrero de 1947, con la emisión que hiciera el Congreso de la República del Decreto número 330, Código de Trabajo, que cobró vigencia el 1 de mayo de 1947 y que claramente en su artículo 274 estableció: "El Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y la previsión social..."

En relación con la Protección del Adolescente Trabajador según la LEY DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA en su ARTICULO 2. Definición de niñez y adolescencia. Para los efectos de esta Ley se considera niña o niño a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años de edad y adolescente a toda aquella desde los trece hasta que cumple dieciocho años de edad.

En la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en el TITULO IV ADOLESCENTES TRABAJADORES CAPITULO UNICO DISPOSICIONES GENERALES SECCION I CONSIDERACIONES BASICAS ARTICULO 63. Definición. Para los efectos de esta Ley, se entiende por adolescentes trabajadores a los que participan directamente en una actividad generadora de ingresos a nivel formal, informal o familiar. Dicho trabajo de adolescentes debe ser equitativamente remunerado y realizado en condiciones adecuadas para su edad, capacidad, estado físico, desarrollo intelectual, acorde a sus valores morales, culturales y no deberá interferir con su asistencia a la escuela.

ARTICULO 64. Sector formal. Para los efectos de esta Ley, se entiende por adolescente trabajador del sector formal, al mayor de catorce años de edad, que tenga como patrono aun empleador individual o jurídico, o que labore para una empresa de acuerdo con las normas del Código de



Comercio; en ambos casos, en virtud de una relación directa de subordinación y dependencia, dentro de un horario determinado y sujeto a un contrato individual de trabajo.

ARTICULO 65. Sector informal. Para los efectos de esta Ley, se entiende por adolescente trabajador del sector informal al mayor de catorce años, que realiza actividades laborales por cuenta propia o para un patrono que desarrolla actividades comerciales sin sujetarse plenamente a la legislación tributaria y comercial del país, especialmente en lo que se refiere al registro, sede, contabilidad, entre otros elementos que caracterizan la formalidad del comerciante.

Especialmente en lo que se refiere al registro, sede, contabilidad, entre otros elementos que caracterizan la formalidad del comerciante.

En el CAPITULO IV UNIDAD DE PROTECCION A LA ADOLESCENCIA TRABAJADORA

ARTICULO 94. Creación. Se crea **la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora**, para ejecutar los proyectos y programas que emprenda el Ministerio de Trabajo y Previsión Social por medio del viceministerio respectivo, teniendo en cuenta asimismo los lineamientos que la Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia establezca, comunicará a las autoridades competentes de cualquier incumplimiento que al respecto tengan conocimiento, para su debida investigación y sanción si fuere el caso.

ARTICULO 95. Coordinación. La Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora coordinará acciones con la Inspección de Trabajo y la Dirección General de Trabajo.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

La Unidad de Protección al Adolescente Trabajador pertenece a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el cual cuenta con direcciones, departamentos y unidades siendo los siguientes:



- Ministro de Trabajo y Previsión Social.
- Vice despacho de Administración de Trabajo
- Vice despacho Administrativo y Financiero.
- Vice despacho de Empleo y Previsión Social.
- Dirección General de Recursos Humanos.
- Dirección Fomento a la Legalidad.
- Dirección de Sistemas de información.
- Dirección de Comunicación Social.
- Dirección General Administrativa.
- Dirección General Financiera.
- Dirección de Asuntos Internacionales.
- Dirección de Planificación y Cooperación.
- Dirección de Estadística.
- Dirección ONAM
- Dirección General de Trabajo.
- Dirección General Empleo
- Dirección General de Empleo.
- Dirección General de Previsión Social
- Inspección General de Trabajo



La Dirección General de la Previsión Social cuenta con los siguientes departamentos, programas, secciones y unidades.

- Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
- Programa de Aporte Económico para el Adulto Mayor
- Departamento de Promoción y Divulgación de Derechos Laborales en Población en Riesgo de Vulnerabilidad
- Sección de la Mujer Trabajadora
- Unidad de Protección al Adolescente Trabajador
- Sección de Trabajador con Discapacidad
- Sección de Pueblo indígenas.

1.7 Organigrama de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT-

Figura 2. Organigrama -UPAT-

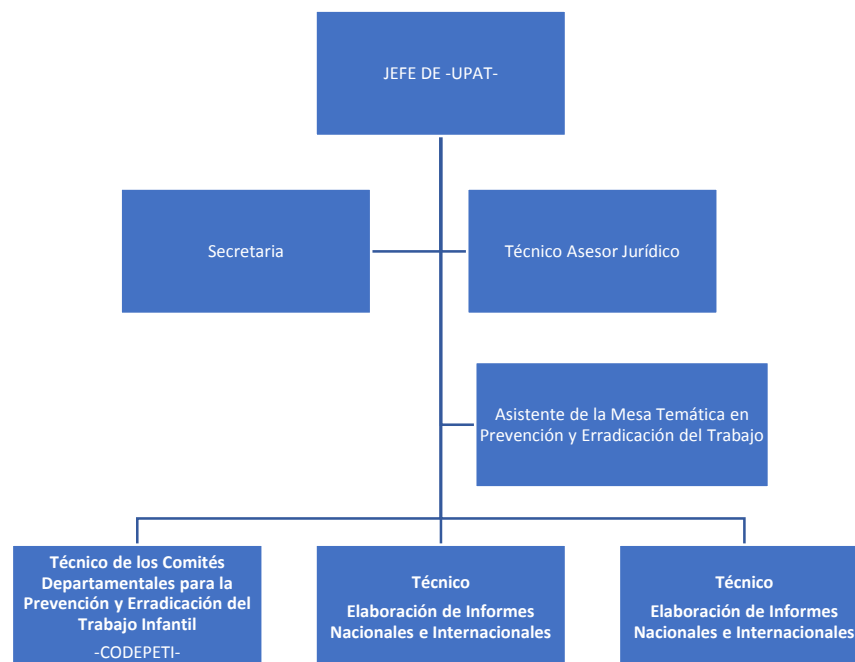




Tabla 2. Puestos y Funciones -UPAT-

PUESTO	FUNCIONES
Jefe de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.	<ol style="list-style-type: none">1. Coordinar la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.2. Brindar apoyo y Asesoría Técnica a la Dirección General de la Previsión Social con respecto a la Mesa Temática en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.3. Brindar asesoría técnica a los Comités Departamentales para la Prevención y Erradicación del trabajo infantil -COCEPETI-.4. Formular propuestas técnicas para el abordaje del Trabajo Infantil.5. Incidir políticamente en las autoridades a nivel departamental y Municipal para el abordaje del Trabajo Infantil.6. Coordinar el desarrollo de propuestas y acciones en materia de la Adolescencia Trabajadora.7. Coordinar al equipo técnico de la Unidad.8. Elaboración de informes técnicos requeridos a la Unidad de Protección a la Adolescencia. Trabajadora -UPAT-.9. Gestión de Financiamiento para el desarrollo de acciones de Prevención y erradicación del Trabajo Infantil.10. Coordinar interinstitucionalmente con instituciones de gobierno, sociedad civil y cooperación acciones de Prevención y Erradicación de Trabajo Infantil.



	<p>11. Facilitación de talleres en materia de Tratados Internacionales y Protección a la Adolescencia Trabajadora.</p> <p>12. Representar al Ministerio de Trabajo en las comisiones que sean designadas y dar seguimiento a los procesos que en ese marco se desarrollan.</p> <p>13. Otras actividades y tareas requeridas por las autoridades.</p> <p>14. Asesorar al equipo técnico para el desarrollo de diversas actividades.</p> <p>15. Elaborar propuestas de agenda para las reuniones de la Mesa Temática en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.</p>
--	---

PUESTO	FUNCIONES
Secretaría de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajador -UPAT-	<p>1. Realizar actividades administrativas generales.</p> <p>2. Apoyar en la elaboración de convocatorias de la Mesa Temática en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.</p> <p>3. Archivar todo tipo de documentación de la Unidad.</p> <p>4. Atención al público y recepción de llamadas telefónicas.</p> <p>5. Coordinar la logística de las diferentes reuniones que promueve la Unidad.</p> <p>6. Elaborar oficios, propuestas, cartas y otra documentación necesaria de la Unidad.</p> <p>7. Elaboración de cotizaciones, pedidos y proveer de materiales de oficina al personal de la Unidad.</p> <p>8. Colaboración con otras funciones afines y requeridas por la Jefatura.</p>



PUESTO	FUNCIONES
Asesor Jurídico	<ol style="list-style-type: none">1. Asesorar tanto en materia de derechos laborales a los adolescentes que se presentan a solicitar la constancia laboral a la -UPAT-2. Asesorar en materia de trabajo infantil, al equipo de trabajo de la Unidad.3. brindar el mejor servicio a los CODEPETI, para la implementación de acciones dentro del marco legal, encaminadas a la prevención y erradicación del trabajo infantil.4. Facilitador de talleres en los CODEPETI sobre la sensibilización de trabajo infantil y sus peores formas.5. Apoyo directo a la Jefatura sobre las diferentes acciones en el marco legal, encaminadas a la Erradicación del Trabajo Infantil.

PUESTO	FUNCIONES
Asistente de la Mesa Temática en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.	<ol style="list-style-type: none">1. Asistencia y apoyo administrativo para la realización de las reuniones de la Mesa Temática en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil.2. Representación de la -UPAT- en diversas comisiones que se designen.3. Elaboración de informes requeridos a la unidad, con respecto a la Mesa Temática.4. Logística en las diferentes reuniones a realizarse.5. Documentos, consultorios y otros, coordinar las acciones.



PUESTO	FUNCIONES
<p>Técnico de los Comités Departamentales para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil</p> <p>-CODEPETI-</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con los CODEPETIS convocatorias de las diferentes instituciones que intervienen. 2. Programar Reuniones a nivel departamental. 3. Desarrollar proyectos en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil. 4. Orientar al CODEPETI en la elaboración de Planificación anual de acciones a desarrollarse. 5. Solicitud de informes periódicos a los CODEPETIS a nivel nacional. 6. Orientar a los CODEPETIS en la ejecución de Foros, talleres, diplomados y otros para actualización de información sobre la Niñez y Adolescencia.

PUESTO	FUNCIONES
<p>Técnico Atención a Usuarios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar en la base de datos la información de los adolescentes. 2. Orientar laboralmente a los adolescentes trabajadores. 3. Informar mensualmente por medio de cuadro estadístico de los adolescentes trabajadores registrados. 4. Colaborar con la unidad cuando se le requiera, así como otras acciones requeridas por la unidad. 5. Asistir a diferentes actividades de la unidad según requerimiento de la jefatura. 6. Apoyar cuando se le requiera en el desarrollo de charlas informativas en los Centros Educativos.



PUESTO	FUNCIONES
Técnico Elaboración de Informes Nacionales e Internacionales	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboración de Informes nacionales para diferentes instituciones.2. Elaboración de Informes internacionales para diferentes instituciones3. Elaboración de informes para el acceso de información pública.4. Todos aquellos informes necesarios para la –UPAT–.

Fuente: Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora

1.8 Misión

Informar y orientar a los(as) adolescentes trabajadores sobre sus derechos, prohibiciones y responsabilidades laborales, coordinando acciones de verificación y seguimiento con la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; para el cumplimiento de los convenios internacionales No. 138 referente a la edad mínima de admisión al empleo y el No. 182 referente a las Peores Formas de Trabajo Infantil, de la Organización Internacional del Trabajo -OIT-.

1.9 Visión

Ser una unidad fortalecida y efectiva para la protección de los adolescentes trabajadores a nivel nacional, al mismo tiempo brindando apoyo a través de programas y proyectos que promuevan la inserción laboral de adolescentes en espacios protegidos, mediante acciones de coordinación interinstitucional que permitan su desarrollo integral.



1.10 Objetivos institucionales

Objetivo General: Prevenir y disminuir el trabajo infantil y sus peores formas, protección a la adolescencia trabajadora.

Objetivos Específicos:

- Proteger a la niñez y adolescencia trabajadora.
- Promover y difundir los derechos y obligaciones laborales especialmente de los y las adolescentes que trabajan.
- Coordinar acciones dirigidas a la prevención y erradicación del trabajo infantil.
- Establecer en coordinación con autoridades a nivel Departamental áreas con alto índice de trabajo infantil, para la ejecución de proyectos y programas dirigidos a la prevención y erradicación de la problemática e mención.
- Proteger a las y los adolescentes trabajadores.
- Facilitar el desarrollo integral, físico, mental, social, académico, cultural, recreativo, deportivo, moral, espiritual en las regiones donde tienen representatividad en Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.11 Público objetivo

El grupo objetivo de la institución son los niños y adolescentes trabajadores. Teniendo cobertura a nivel nacional por medio de las mesas temáticas, CODEPETIS, Centros de Atención Integral y dependencias de Ministerio de Trabajo y Previsión Social departamental.

El grupo objetivo para el proyecto de comunicación son los colaboradores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT-.

1.12 Diagnóstico

Diagnóstico es una palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *diag-* que



significa “a través de”; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo *-tico* que se define como “relativo a”. (Notas para el estudio de endodoncia, 2013)

Según la Real Academia Española de la Lengua, diagnóstico es: “Conjunto de signos que sirven para fijar el carácter peculiar de una enfermedad y también es la calificación que da el médico a la misma según los signos que advierte”. (2000)

Un diagnóstico es una fase o momento imprescindible de un programa o proyecto que puede influir en las diferentes etapas del mismo, se utiliza como punto de partida o como punto de referencia. (Proyecto I Diagnóstico y tipos de diagnóstico, 2012)

Diagnóstico socioeconómico, este proporciona elementos, objetivos e información relevante en torno a los aspectos que queremos conocer, consiste en una entrevista a profundidad aplicando un cuestionario diseñado expresamente para los aspectos relevantes que queremos conocer

Slideshare, (2014) lo define como el: “Diagnóstico de Comunicación, es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución”.

Prieto (1999) cuando expresa que es una herramienta para evaluar las prácticas sociales, orientadas a tener un conocimiento sistemático sobre las mismas, para reconocer fortalezas y debilidades a retomar en la planificación; acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivos en el grupo, la comunidad o la institución.



“El diagnóstico de un proyecto tiene por objetivo principal la identificación del problema y caracterizarlo con la finalidad de identificar la solución que tiene el mayor impacto”.

Requiere de la aplicación de varias metodologías para la identificación de actores, del problema y sus soluciones. (Guía metodología Chile, 2015)

1.13 Objetivo general

Describir el proceso de la comunicación interna de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora del Ministerio de Trabajo y Previsión Social durante el trimestre de febrero a abril de 2021.

1.13.1 Objetivos específicos

- a. Identificar el proceso de comunicación interna en la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora -UPAT-.
- b. Analizar las herramientas comunicacionales que la Unidad de Protección a la Adolescencia -UPAT- utiliza actualmente de forma interna.
- c. Examinar el rol de cada trabajador dentro del proceso de la comunicación interna de la Unidad de Protección a la adolescencia trabajadora -UPAT-.

1.14 Tipos de investigación.

Según la Real Academia Española, investigar significa: “realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia.” (Diccionario de la Lengua española, 2020)

La investigación es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando. Se trata de una herramienta vital para el avance científico, porque permite comprobar o descartar hipótesis. (Significados. s.f.)



Investigación aplicada

El objetivo de este tipo de investigación es encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema específico. La investigación aplicada se nutre de la teoría para generar conocimiento práctico.

Investigación descriptiva

Es la que se encarga de describir las características de la realidad a estudiar con el fin de comprenderla de manera más exacta, se busca especificar las propiedades importantes.

Investigación Exploratoria

Se realiza cuando el objetivo a examinar es un tema poco estudiado o que nunca ha sido investigado.

Investigación Explicativa

Son los que describen e interpretan un fenómeno social y busca explicaciones.

Investigación pura o básica

Es la que se ocupa de conocer y explicar, desarrolla nuevas teorías y busca una nueva verdad

Investigación bibliográfica y documental

Es la que utiliza diversas fuentes bibliográficas para recoger y analizar información secundaria

Investigación Experimental:

En esta investigación se manipulan las variables para analizar los resultados de una situación de control.

Investigación de campo:

Se recolecta la información y los datos directamente en el lugar de estudio.



1.15 Enfoque

Cualitativo: Las observaciones recogidas se deben valorar de manera numérica. Sin embargo, es una forma de investigación con tendencia a la subjetividad, ya que no todos los datos pueden ser totalmente controlados. (Significados, s.f.)

Para determinar el enfoque cualitativo se utilizarán las herramientas de la observación, entrevistas, material informativo y bibliográfico de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

Cuantitativos: Se realiza a través de la recopilación de datos y se vale del uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos. Esto permite hacer conclusiones generalizadas que pueden ser proyectadas en el tiempo. (Significados, s.f.)

Para determinar el enfoque cuantitativo se utilizarán las herramientas de encuestas realizadas al personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora y barras gráficas.

1.16 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos y actividades que dan acceso a obtener la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos de una investigación, se usan para aproximarse a los fenómenos y obtener de ellos la información para la investigación.

Las técnicas básicas para la recolección de información se definen 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.

Las técnicas de recolección de datos pueden ser las siguientes:

1.16.1 Observación

Villagrán (2020) “Realizar observaciones directas es una forma sencilla y discreta de recopilar datos. La recopilación de información de primera mano en el campo le da al observador una



perspectiva holística que le ayuda a comprender el contexto en el que opera o existe el elemento que se está estudiando”

La observación es un método eficaz porque es sencillo y eficiente, no suele requerir una formación extensa por parte del recopilador de datos y, por lo general, no depende de otros participantes.

1.16.1.1 Tipos de observación

Observación directa. Que se produce cuando el investigador está en contacto sin intermediarios con el fenómeno observado.

Observación indirecta. En la que es imposible estar en contacto con el fenómeno, pero se lo puede observar a través de otros elementos cercanos o a través de su contexto.

Observación no participante. En la que el investigador no interviene en lo observado, y su presencia no necesita ser tomada en consideración en el análisis de la información obtenida;

Observación participante. En la que el investigador sí interviene y forma parte de lo observado, alterando la información recogida y debiendo ser tomado en cuenta en el análisis.

Observación asistémica. No sigue ningún sistema ni método, sino que se basa en la apreciación libre del fenómeno por parte del investigador.

Observación semisistémica. Es cuando ciertos elementos se fijan a priori, y se sabe qué cosa se busca observar; pero los datos obtenidos no están aún categorizados, sino que siguen siendo libres.

Observación sistémica. Es aquella que intenta agrupar la información obtenida mediante la observación de acuerdo a criterios fijados a priori, aplicando una metodología y con un horizonte de resultados esperados.



Observación de campo o naturalista. Se produce directamente en la naturaleza, o en el contexto dado del fenómeno que se observa;

Observación de laboratorio o controlada. Se lleva a cabo en un ambiente controlado en el que las variables que intervienen en el fenómeno están conocidas de antemano y pueden ser modificadas a voluntad. Fuente: <https://concepto.de/observacion/#ixzz6tUy8JTs0>

1.16.1.2 Lo observado en el nombre de la institución

Derivado de la pandemia SARS COVID 19 la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora -UPAT-, ha disminuido la cantidad de charlas informativas a los jóvenes de centros educativos de forma presencial y lo han realizado únicamente de manera virtual. También has sostenido las reuniones virtuales departamentales para la creación de Centros de Atención Integral para lograr la erradicación del trabajo infantil.

Los empleados de la referida unidad han estado laborando de forma presencial en un horario de 07:00a.m a las 15:00 horas por turnos, mostrando una actitud positiva de colaboración y de atención al público.

Por otro lado, se pudo observar que:

- El espacio físico asignado a la -UPAT-, es reducido.
- La misión y visión de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora no está visible en ninguna parte.
- Para la comunicación interna de órdenes de trabajo utilizan su correo personal, poseen un correo institucional, pero es utilizado únicamente para envío de oficios a autoridades del Ministerio o Dirección.
- El personal no recibe charlas motivacionales ni capacitaciones.
- No poseen una cartelera de avisos o anuncios en la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.



- La Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, no poseen una página de Facebook enlazada con la página oficial del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- No todo el personal maneja los mismos conceptos que se hablan en dicha unidad.
- El personal no posee uniforme que los identifique y les dé sentido de pertenencia.

1.16.2 Documentación

Guanter (2000) La Ciencia de la Documentación ha sabido desarrollar principios que hoy resultan indispensables para el trabajo científico. Los trabajos publicados con este argumento destacan, con mayor o menor firmeza, la importancia de la documentación, entendida como correcta determinación y empleo de los documentos, en función de la ciencia y del tema a investigar.

Según la Real Academia Española los documentos sirven para la identificación personal, o para documentar o acreditar algo. (Diccionario de la Lengua española, 2020)

La documentación consultada para el estudio comunicacional de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora fueron los siguiente:

Trifoliar informativo de los derechos, prohibiciones y responsabilidades laborales de los Adolescentes “Puede contratarlo para trabajar, sin la ayuda de otras personas, desde que tenga 15 años, de acuerdo a su edad y estado físico, en condiciones de higiene y seguridad.”¹

Protocolo de Coordinación Intrainstitucional para la Atención de las personas Trabajadoras Menores de edad.” Artículo 3° Dependencias. Será de observancia obligatoria en los asuntos de esta materia, sometidos al conocimiento y resolución de las siguientes dependencias del Ministerio

¹ Gobierno de Guatemala de Alejandro Giammattei, 2020



de Trabajo y Previsión Social: Dirección de Previsión Social y sus unidades: Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora”²

Guía de contenidos sobre los Derechos y Obligaciones Laborales de las Adolescentes Trabajadores. “Convenio. En materia de niñez y adolescencia, existen varios convenios internacionales ratificados por Guatemala, siendo los más importantes para el tema Convenio 138 y 182”.³

Bifoliar El trabajo no es cosa de niños. “El trabajo infantil es una actividad económica realizada por los niños y niñas, cualquier que sea su condición de pago, individual o familiar que les priva de su infancia”⁴

Convenio 182 de la OIT Sobre las prohibiciones de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación. Ratificado mediante Ley 8122 del 12 de septiembre 2001. “Artículo2. A los efectos del presente convenio, el término “niño” designa a toda persona menor de 18 años”.⁵

Acuerdo Gubernativo 250-2006 “Artículo 2. Inciso a) Personas menos de dieciocho años: Toda persona hombre o mujer que tenga como mínimo catorce años de edad y que aún no haya cumplido los dieciocho años de edad”⁶

² Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 14 de agosto 2008

³ Gobierno de Guatemala de Alejandro Giammattei,

⁴ Gobierno de Guatemala de Alejandro Giammattei,

⁵ Ministerio de Trabajo y Previsión Social

⁶ Congreso de la República de Guatemala, 21 de agosto de 2001



Convenio No, 138, Sobre la Edad Mínima de Trabajo, 1973. “Artículo 2, numeral 3. La edad mínima fijada en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 1 del presente artículo no deberá ser inferior a la edad en que cesa la obligación escolar, o en todo caso, a quince años”⁷

Acuerdo Ministerial Número 260-2019. “Artículo 3. Coordinación interna. La Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, coordinará con la Inspección General de Trabajo, lo relativo a la constancia de admisión al empleo, para adolescente dentro de los centros de trabajo.”⁸

Página Web oficial del Ministerio de Trabajo y Previsión Social “servicios, Adolescente trabajador”⁹

Le Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. “ARTICULO 94. Creación. Se crea la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, para ejecutar los proyectos y programas que emprenda el Ministerio de Trabajo y Previsión Social por medio del viceministerio respectivo, teniendo en cuenta asimismo los lineamientos que la Comisión Nacional de la Niñez y Adolescencia establezca, comunicará a las autoridades competentes de cualquier incumplimiento.”¹⁰

1.16.3 Entrevistas de profundidad

Según el técnico Rudy Martínez no se han podido realizar los talleres y capacitaciones planificados sobre derechos y obligaciones del adolescente trabajador debido a la pandemia provocada por el virus del covid-19.

⁷ La conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, 27 de abril de 1990

⁸ Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 21 de junio de 2019

⁹ <https://www.mintrabajo.gob.gt/>

¹⁰ Congreso de la República de Guatemala 2003



Según el licenciado Erick Matul Maldonado, la comunicación durante el tiempo de pandemia ha sido exclusivamente por *WhatsApp* ya que no se cuenta con un correo interno para comunicarse de manera oficial.

También dio a conocer que no se realizan charlas motivacionales por motivo de presupuesto.

Indicó que reciben donaciones de organizaciones nacionales e internacionales para la producción de sus productos comunicacionales.

Que es de su interés que todos los empleados manejen los mismos conceptos y puedan así estar completamente involucrados en todos los procesos que se realizan en la unidad.

Que poseen dos misiones de la unidad y que se debe definir la más adecuada y que refleje el trabajo que realizan.

Según la Licenciada Dafny Gálvez Montiel, Asistente de la Mesa Temática en Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil, se reciben algunas capacitaciones en las mesas temáticas de las instituciones que apoyan, pero no todo el personal tiene acceso.

1.16.4 Grupos focales

(Elsevier, s.f.) La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Kitzinger lo define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información. Para Martínez-Miguel, el grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes.

1.16.5 Encuestas

Las encuestas fueron aplicadas al personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, es un sondeo que se realiza a un grupo de personas para obtener información o detectar una problemática, “La muestra estadística consiste en la porción que se extrae de una población

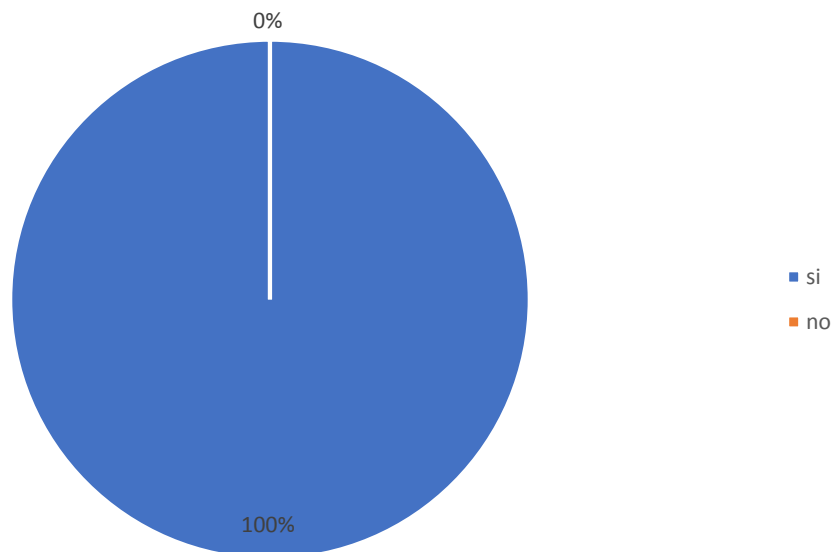


estadística para un determinado estudio, con el fin de representar, conocer y determinar los aspectos de dicha población.” (Enciclopedia económica, 2017-2021)



1.17 Interpretación de resultados

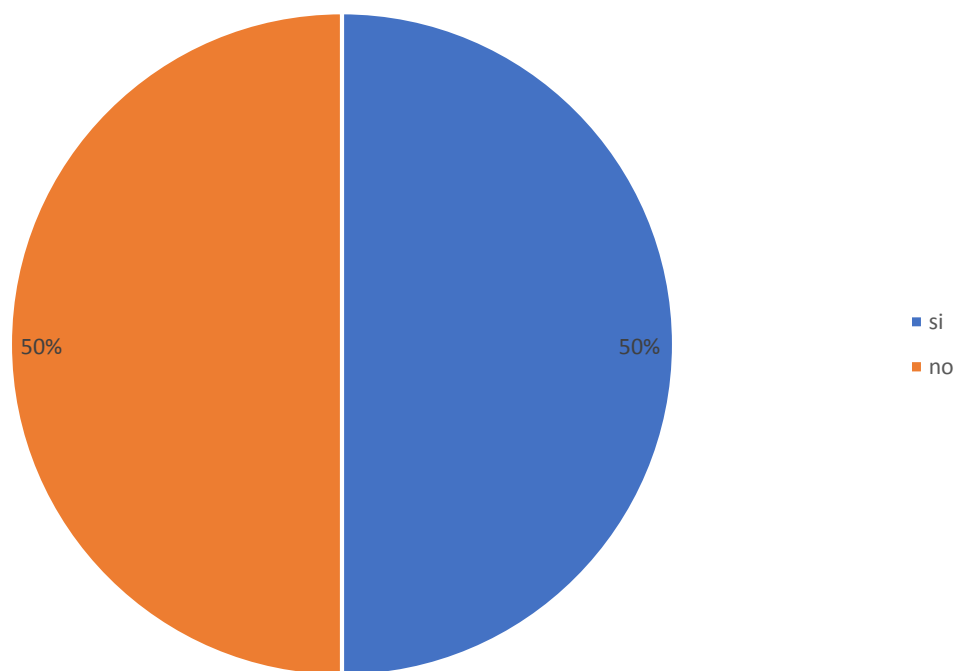
Figura 3. ¿Se siente identificado con la función y desempeño de la –UPAT?



En la gráfica que representa que el 50% (5) de los colaboradores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora respondieron que sí y 50% (5) respondieron que no por lo que se trabajará el fortalecimiento del tiene sentido de pertenencia a su lugar de trabajo.



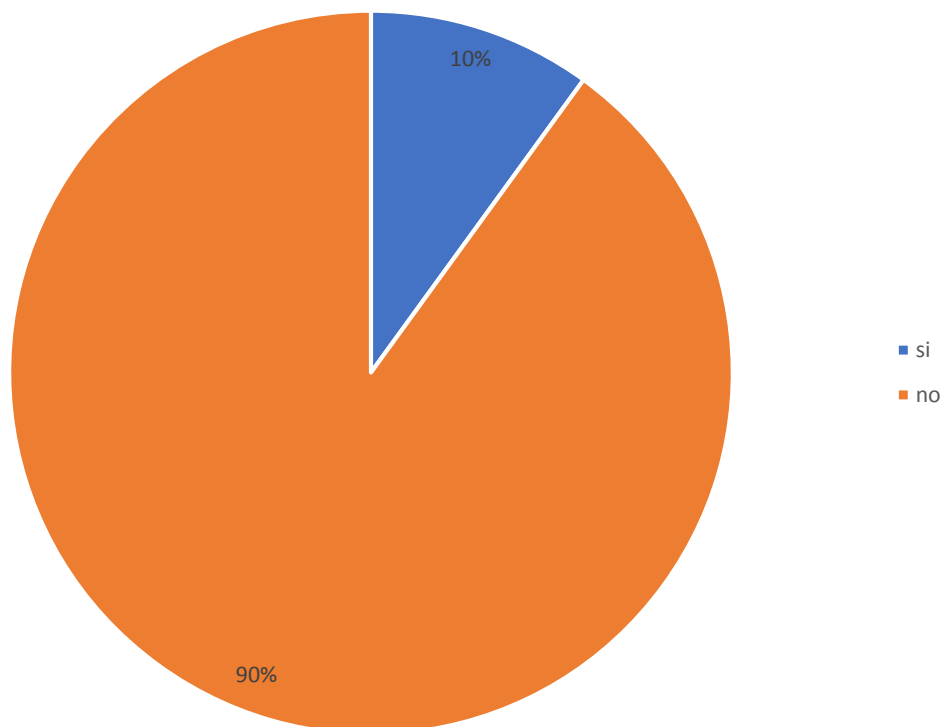
Figura 4. ¿Conoce la misión y visión de la –UPAT?



En esta gráfica se representa que el 50% (5) personas si conocen la misión y visión de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora y el otro 50% (5) no la conocen, siendo este un factor de comunicación interna en el cuál se sugiere trabajar en el diagnóstico y plan estratégico.



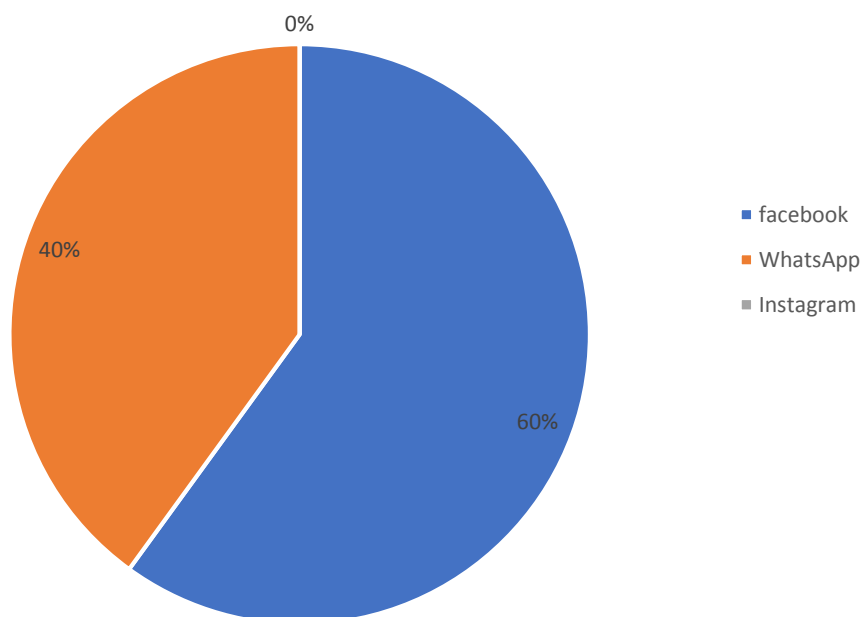
Figura 5. ¿Utiliza uniforme de la Unidad o Ministerio?



La gráfica representa que el 90% (9) no utiliza el uniforme del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, ya que este consiste en un chaleco del cual no es muy cómodo para las actividades diarias, por lo que se sugiere dentro de la estrategia comunicacional proporcionarles una playera con los logos correspondientes.



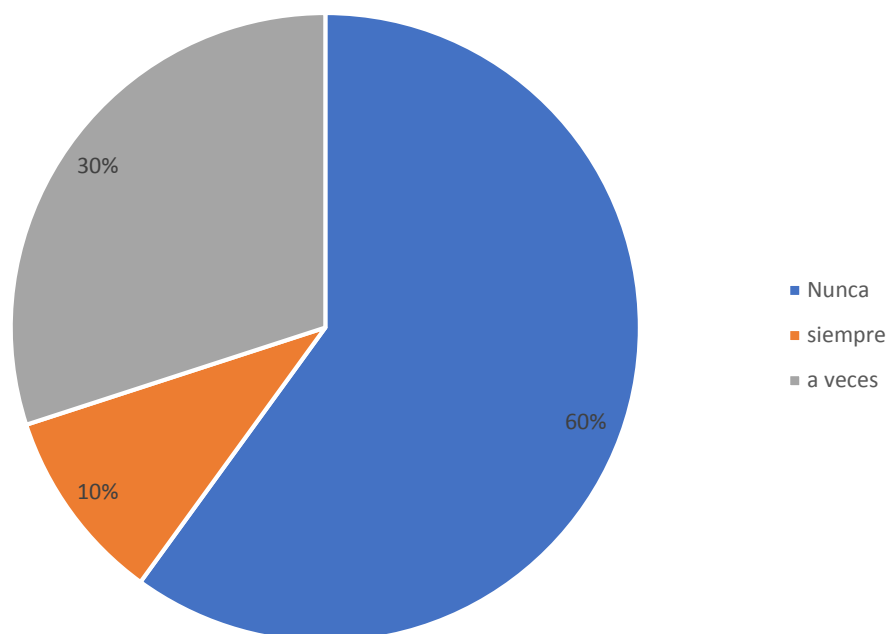
Figura 6. ¿Qué red social utiliza con mayor frecuencia?



La gráfica nos indica que el 60% (6) de los colaboradores utilizan *Facebook* como principal red social y el 40% (4) utilizan el *WhatsApp* siendo este medio el utilizado para comunicación interna de dar seguimiento a órdenes de trabajo. Por lo que se recomienda un correo interno institucional



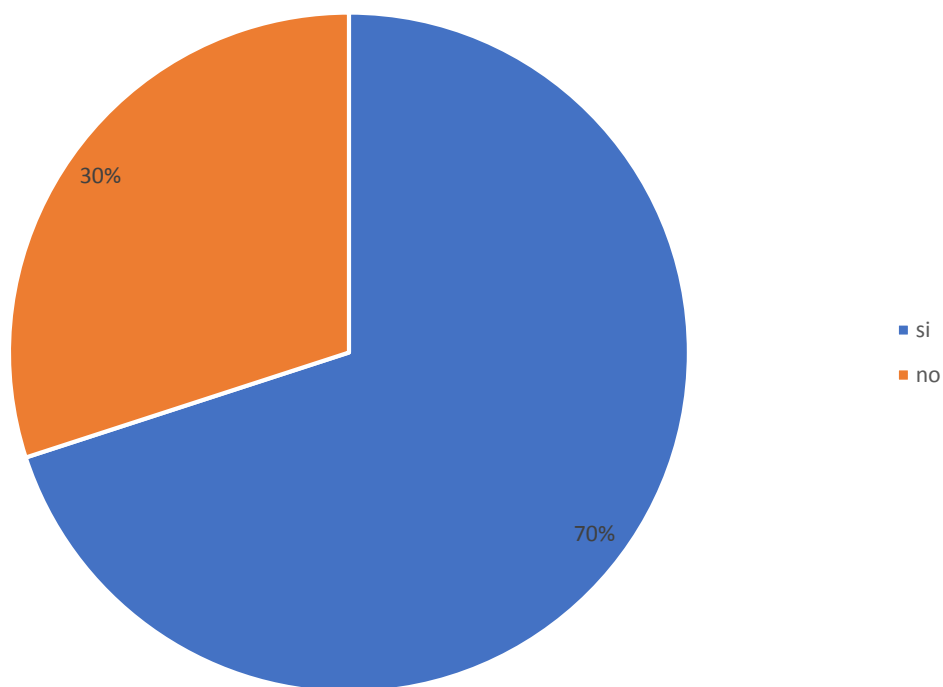
Figura 7. ¿Recibe capacitaciones o talleres relacionados con su puesto de trabajo?



Se visualiza que el 60% (6) personas coinciden que nunca reciben capacitaciones ni charlas, lo cual es una debilidad dentro de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora. El 30% (3) respondieron que a veces han recibido capacitaciones, posiblemente se trate del personal que asiste a las mesas temáticas y el 10% (1) indicó que siempre recibe capacitaciones, posiblemente sea de parte de la jefatura de la Unidad.



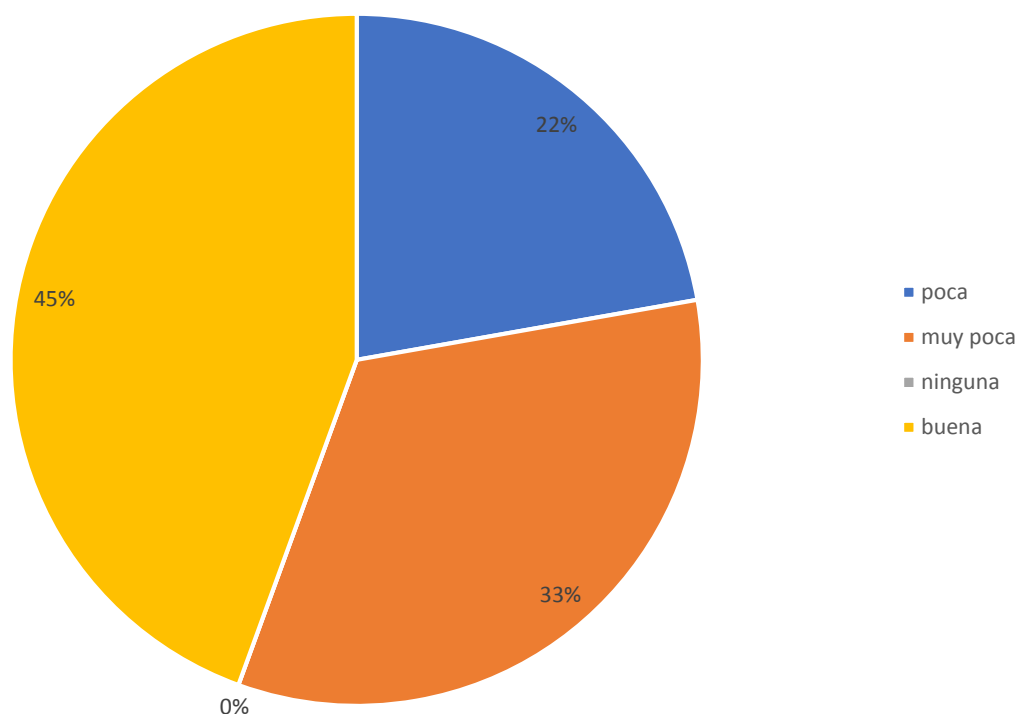
Figura 8. ¿Conoce el FODA de la UPAT?



Se visualiza en la gráfica que el 70% (7) si conoce el FODA de la Unidad y el 30% (3) no lo conoce. La respuesta positiva, significa que el personal esta consiente de los factores de apoyo y de debilidades de su área de trabajo, de los cuales no depende tanto de ellos el mejoramiento de las debilidades y trabajar sobre las fortalezas.



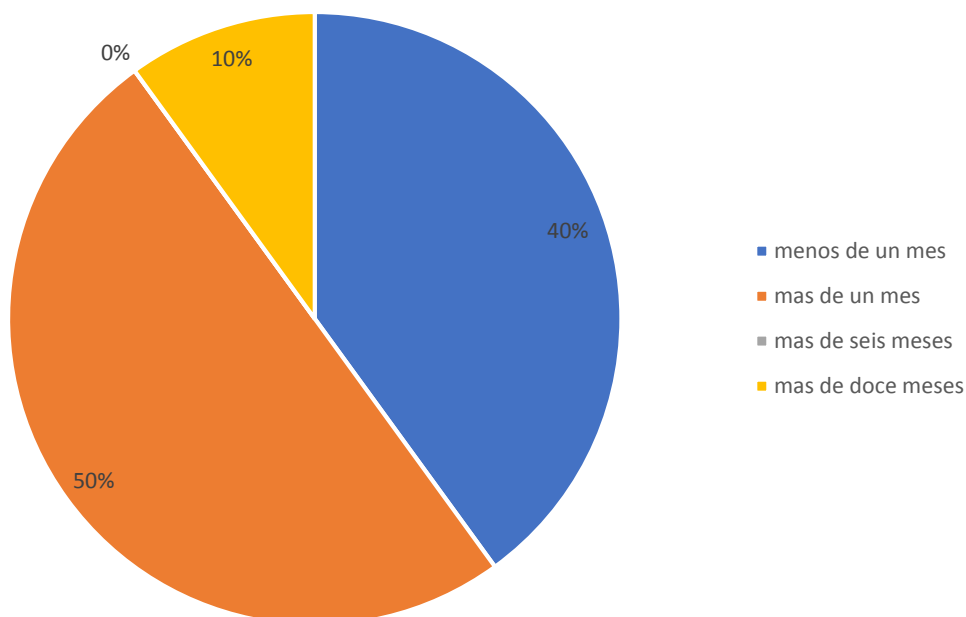
Figura 9. ¿Qué relación de compañerismo tiene con las otras unidades de la Dirección de Previsión Social?



En la gráfica se visualiza que el 40% de los colaboradores tiene buena relación con la otra unidad que pertenecen a la Dirección de Previsión social, el 30% (3) tiene muy poca relación y el 20% (2) tiene poca relación, esto puede llegar a ser una debilidad ya que pueden apoyarse y compartir algunos beneficios de una unidad hacia la otra.



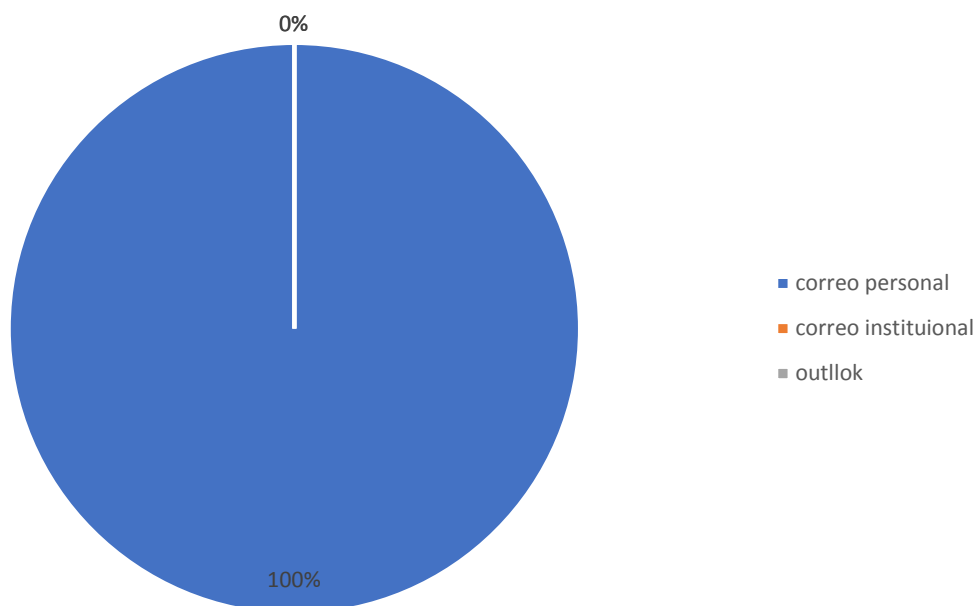
Figura 10. ¿Cuándo fue la última vez que ingreso a la página web del Ministerio de Trabajo y buscó la información de la UPAT?



La gráfica nos muestra que el 50% (5) ha visitado la página web del Ministerio de Trabajo y Previsión Social más de un mes, el 40% (4) menos de un mes y el 10% (1) más de doce meses, esto se puede interpretar que la mayoría hace la búsqueda en línea de la página Web, pero esto es evidente porque allí se encuentra material de apoyo y leyes, acuerdos de la UPAT, pero siendo su lugar de trabajo, por lo que se considera que la mayoría del grupo objetivo puede no visitarla.



Figura 11. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con sus compañeros y jefes en la Unidad?

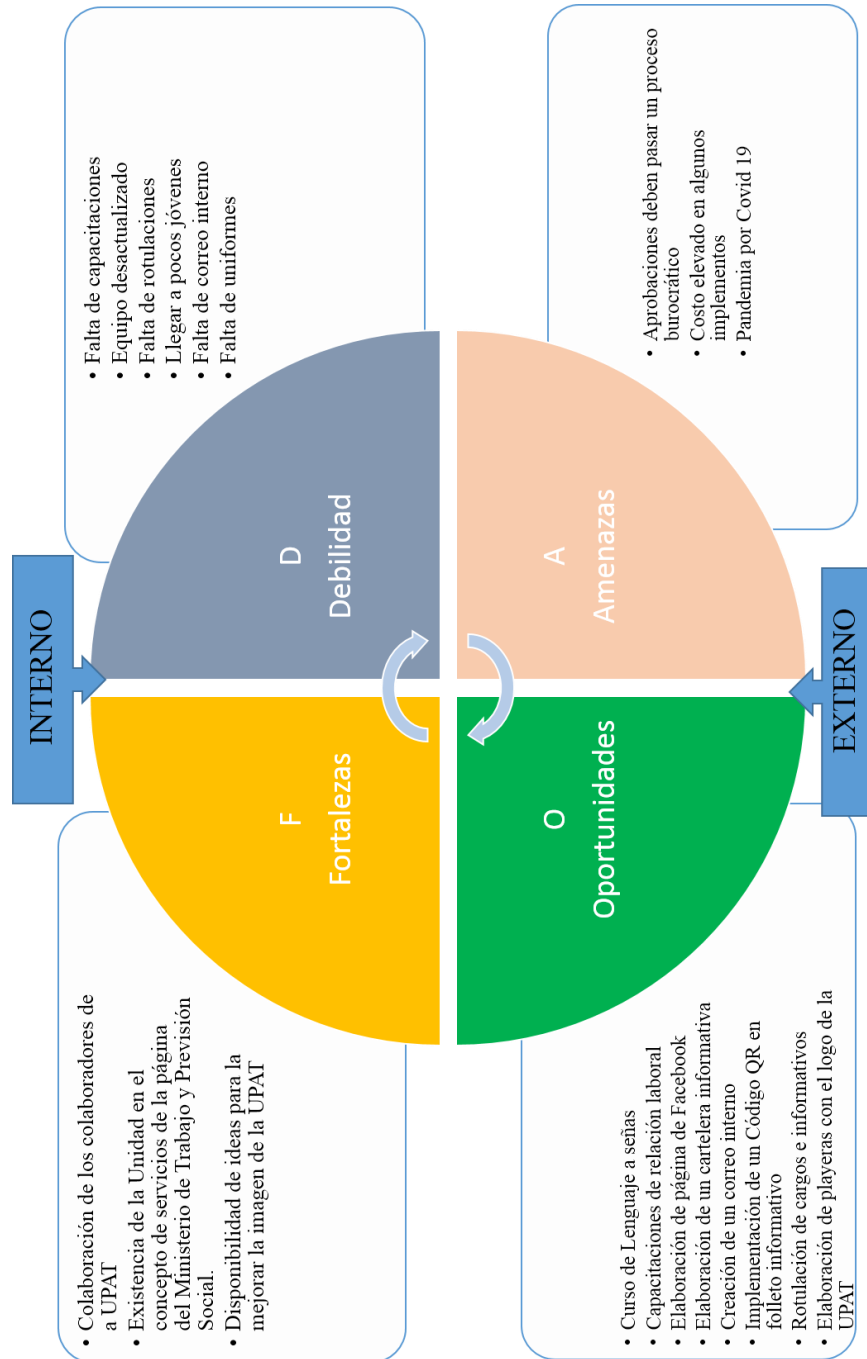


Se hace evidente en esta gráfica que el 100% (10) coincide que utilizan su correo personal para la comunicación de asuntos internos de trabajo, esto es una de las oportunidades del diagnóstico comunicacional para la implementación de un correo interno exclusivo de la unidad.



1.18 FODA

Figura 12. FODA





1.19 Problemas detectados

¿Por qué no hay un plan de Capacitaciones o charlas al personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora?

No cuentan con un presupuesto para dichas capacitaciones no está estipulado en de las normativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

¿Por qué no cuentan con un correo interno?

No le han dado importancia a esta herramienta de comunicación interna.

¿Por qué no tiene uniforme?

Dependen del presupuesto y de la disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

¿Por qué las herramientas de trabajo como el equipo de cómputo no son actualizados en algunos puestos?

Dependen del presupuesto y equipo que proporciona el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

¿Cuál es la causa de no contar con la Misión y Visión de la –UPAT- en un lugar visible?

Lo trabajan únicamente para la elaboración y presentación de proyectos y falta de presupuesto.

¿Por qué no cuentan con un enlace o una página de *Facebook* de la Unidad para dar a conocerse y para poder llegar a más jóvenes de forma digital?

Lo han considerado, pero no depende solamente de ellos si no que debe pasar por el departamento de Comunicación para su aprobación y creación.

¿Por qué no cuentan con una cartelera de anuncios?

por falta de presupuesto



¿Cómo han pensado en alcanzar más jóvenes para las charlas e información de la Unidad Por el problema del Covid19?

Por medio de Supervisiones Educativas.

¿Por qué no cuentan con un folleto de conceptos para que todos los empleados conozcan y manejen por igual los procesos o en ausencia de uno, otro poder cubrir?

Por falta de presupuesto y solo lo resuelven de forma verbal.

1.20 Planteamiento del problema comunicacional

¿Cómo se puede mejorar la comunicación interna de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora?

1.21 Indicadores de éxito

La institución al estar limitada en recursos financieros para este tipo de proyectos, proporcionará lo siguiente:

- Escritorio, computadora, internet, impresora, fotocopidora.

Por parte del investigador contará con:

- Recursos financieros, computadora y cámara.

1.22 Proyecto a desarrollar

Descripción y estrategia comunicacional interna de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social



Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan de comunicación

“El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización” (Plataforma de voluntariado de España, Proyecto de consultoría, www.plataformavoluntariado.org).

2.2 Misión:

Por medio de la estrategia de comunicación promover el trabajo de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

2.3 Visión:

Al implementar la estrategia comunicacional, ser una unidad fortalecida internamente para la mejor proyección de la Adolescencia Trabajadora y de la Erradicación del Trabajo Infantil.

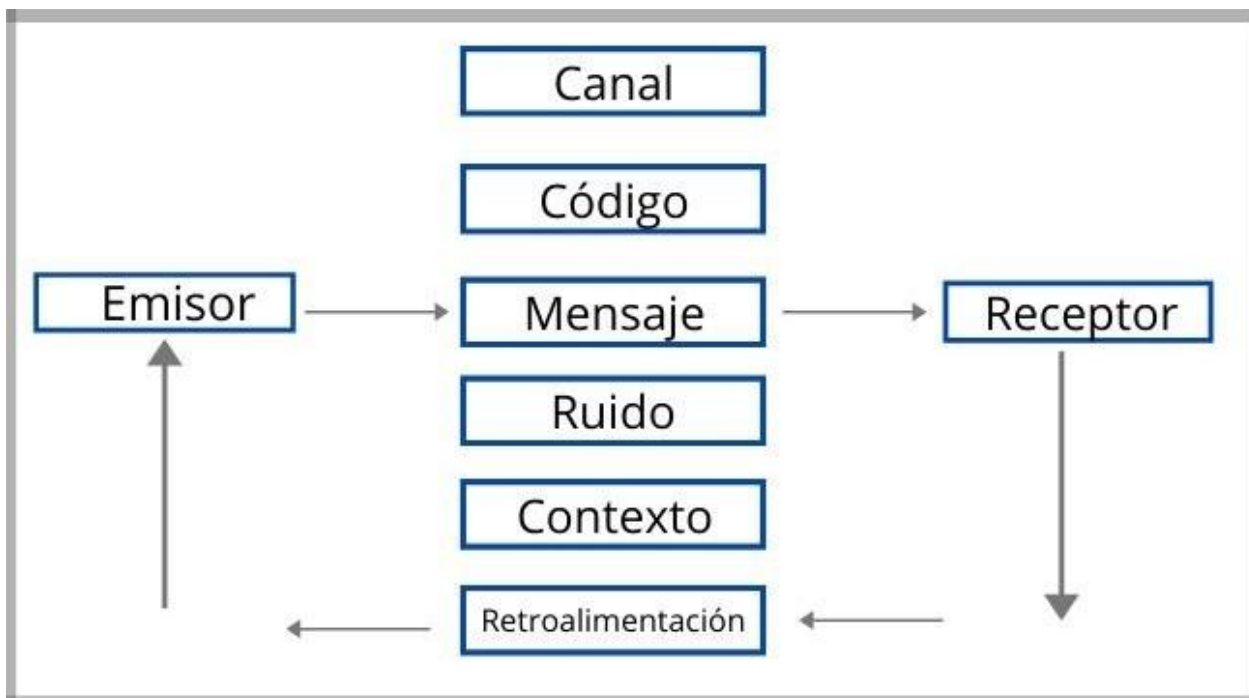
2.4 Elementos comunicacionales:

La comunicación se define como un intercambio de información entre un emisor y un receptor, en el cual el primero transmite el mensaje y el segundo interpreta y produce una respuesta. En lo que se refiere a los seres humanos, esta es una actividad psíquica propia, derivada del pensamiento, el lenguaje y del desenvolvimiento de las capacidades psicosociales de las relaciones.

Los elementos de la comunicación son todos los factores que intervienen en el proceso de envío y recepción de un mensaje. Cada elemento aporta un valor que, dependiendo de la circunstancia, ayuda a mejorar o a distorsionar la comunicación.



Figura 13. Elementos de la Comunicación



Fuente: Chen, Caterina (20/01/2021). "Elementos de la comunicación"

2.4.1 Emisor

El emisor es el punto de partida del proceso de comunicación al ser quien emite el mensaje. En el proceso de la comunicación interna para la UPAT, el emisor son los trabajadores de dicha unidad manifestando las debilidades del departamento.

2.4.1.2 Receptor

El receptor es quien recibe el mensaje del emisor. En el proceso de comunicación interna en la UPAT el receptor son los trabajadores que conocen las debilidades de la unidad.



2.4.1.3 Código o lenguaje

El código o lenguaje es el conjunto de signos con el que se transmite un mensaje. En el proceso de comunicación para la UPAT los códigos que se utilizarán son orales, escritos y no lingüísticos.

2.4.1.4 Mensaje

El mensaje es el contenido que se quiere transmitir desde el emisor hacia el receptor. En el proceso de comunicación para la UPAT el mensaje el fortalecer la comunicación interna.

2.4.1.5 Canal de comunicación

El canal de comunicación es el medio físico por donde se transmite el mensaje del emisor hacia el receptor. En el proceso de comunicación para la UPAT los canales se fueron modificando por las barreras físicas por el motivo de la pandemia, se establecieron comunicación en correo personales, presenciales por turnos y por grupo de WhatsApp.

2.4.1.6 Ruido

El ruido es toda señal que distorsiona el mensaje original que el emisor quiere transmitir. En el proceso de comunicación para la UPAT el ruido puede suceder en la aprobación de algunos materiales y el mensaje que no son relacionados a lo laboral.

2.4.1.7 Retroalimentación

La retroalimentación o *feedback* es un mecanismo de control del mensaje por parte del emisor. En el proceso de comunicación para la UPAT la retroalimentación se realizará con los indicadores de medición en el cumplimiento de las propuestas.

2.4.1.8 Contexto

Es la situación en la cual se genera el proceso comunicativo. En el proceso de comunicación para la UPAT el contexto es laboral interno.

Chen, Caterina (20/01/2021). "Elementos de la comunicación"



2.4.2 Comunicación interna

Se refiere a los canales y mecanismos de información que existen dentro de una organización., y del personal que trabaja en ella, en sus diversos departamentos o modalidades organizativas. La comunicación interna de una empresa u organización establece vínculos informativos de diferente naturaleza entre sus partes, ya sea desde las cúpulas directivas hacia los trabajadores o viceversa, o entre compañeros de un mismo departamento.

- Fuente: <https://concepto.de/comunicacion-interna>.

Como su nombre indica, se da en el interior de las organizaciones y no sale generalmente a la luz, por lo que suele guiarse por lineamientos internos de la organización y dentro de cierto margen prudente de confidencialidad para con el mundo ajeno a la misma. - Fuente: <https://concepto.de/comunicacion-interna/>

2.4.3 Tipos de comunicación interna

- Comunicación descendente. Aquella que proviene de las cúpulas organizacionales, o sea, de los niveles altos de la jerarquía, y va destinada a los niveles bajos. En otros términos, de jefes a subalternos, o de gerentes a trabajadores. Suele ser un tipo de comunicación unidireccional, que cumple con notificar, dar instrucciones, participar decisiones.
- Comunicación horizontal, Es aquella que se da entre pares, como entre colegas de un mismo equipo, o entre coordinaciones a la misma altura, o entre jefes de distintos departamentos. No hay una relación jerárquica en ella, sino que se da entre iguales, generalmente para compartir información, responder solicitudes.
- Comunicación ascendente. Lógicamente, es la que va de los niveles bajos de la jerarquía a los niveles altos, o sea, como *feedback* de los subalternos hacia los directores, gerentes, jefes, etc. También sirve para dar ideas, sugerencias, proposiciones a quienes tomen en la organización las decisiones estratégicas, o para hacer solicitudes formales. - Fuente: <https://concepto.de/comunicacion-interna/>



2.4.4 Objetivos de la comunicación interna

- Promover el conocimiento de la gerencia y de los trabajadores. Fomentando un ambiente de trabajo informado, en el que los trabajadores sepan quién los dirige y cómo, y la gerencia pueda a su vez conectarse con su equipo y saber de quiénes se trata y cuáles son sus fortalezas, debilidades y aspiraciones.
- Generar una identidad corporativa. Las comunicaciones internas deben fomentar la idea de pertenencia entre los trabajadores e impulsar el trabajo en equipo, para tener un ambiente laboral más cálido y comprometido.
- Promover la participación interna. Establecer espacios para el intercambio de ideas, para el contacto social y para el diálogo y el debate, para compartir éxitos y retos, para brindar información importante y para innovar en estos campos. <https://concepto.de/comunicacion-interna/>

2.4.5 Herramientas de comunicación interna.

- Boletines internos, informes mensuales o semanales, en donde se brinde al trabajador noticias de interés, información importante y se fomente el intercambio entre trabajadores.
- Manual del empleado. folletos en donde se le entrega al trabajador toda la información de base que podría necesitar para comunicarse con otros departamentos, así como la necesaria para la identidad corporativa: la historia de la organización, su organigrama empresarial, su misión, visión y valores.
- Carteleras informativas. Pueden desarrollarse por departamento o centralizadas en una coordinación de información, pero generalmente deben estar en lugares muy visibles o de mucho tránsito, en los que pueda ofrecerse información de diverso tipo e incluso convocar a la participación al público interno.
- Circulares. Documentos de interés que circulan, como su nombre lo indica, entre departamentos, trabajadores.
- Intranet. Redes computarizadas a las que tienen acceso únicamente los miembros de la organización, pudiendo compartir archivos, tener videoconferencias, enviarse documentos.



- Correo electrónico. Un correo electrónico institucional es una buena forma de fomentar la pertenencia entre los miembros de la organización y de permitir un intercambio rápido de información con gasto mínimo de recursos. <https://concepto.de/comunicacion-interna/>

2.4.6 Clima laboral

También se le conoce como clima organizacional y se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

Lo que busca el clima organizacional es favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos.

Un clima laboral agradable va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, ya que fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora notablemente la productividad.

El contar con un buen ambiente organizacional hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa al sentirse más valorados y, por ende, que tengan una respuesta positiva, que se traduce en un mayor rendimiento.

2.4.7 Cultura organizacional

La comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización. Estos mensajes circulan en varios niveles y de diversas maneras. Pueden transmitirse a través de canales interpersonales, pueden ser verbales o no verbales viajar horizontal o verticalmente en la pirámide jerárquica.



Se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

La cultura organizacional es un sistema dinámico para impulsar a las organizaciones y es un conjunto de creencias, valores y prácticas que enfocan todas sus actividades para el cumplimiento de los objetivos de la organización

Con la cultura organizacional, se fortalecerán los lazos de identidad corporativa entre tres actores principales: la marca, el equipo de trabajo y los clientes. Además, se logra proyectar estabilidad y se elevan los niveles de calidad en cada actividad.

2.4.8 Elementos de la cultura organizacional

- Filosofía: es el eje por el cual transitará la labor de tu empresa y guiará al resto de aspectos.
- Misión: es la razón de ser de tu compañía y muestra el compromiso que realiza tu empresa en el mercado.
- Visión: la visión describe el objetivo final. Es una aspiración: el impulso que lleva a tu empresa a superarse a sí misma.
- Valores: los valores que incluyas en el código de cultura serán el fundamento de las acciones y tareas de cada miembro de la empresa.
- Ambiente empresarial: es el entorno que surge de las relaciones entre sus miembros y la actitud que demuestran frente a diversas situaciones laborales.
- Sentido de identidad: es la forma en que los empleados se perciben como representantes de una empresa.
- Normas, reglas o lineamientos: estos estatutos son necesarios para las compañías que quieren añadir a cada lineamiento una sanción en caso de desobediencia.



2.5 Alcances y límites del plan de comunicación

Tabla 3. Alcances y límites del plan de comunicación

Alcances	Límites
<p>Los alcances en el plan de comunicación es el apoyo otorgado por la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora para la realización de dicho plan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Humano: Todos los colaboradores de dicha unidad han presentado accesibilidad y colaboración en cada proceso solicitado.• Tiempo: Han mostrado su disponibilidad en el proceso del proyecto comunicacional.• Conocimiento: Todos los colaboradores, jefe y directora de la unidad han proporcionado todo tipo de material impreso y digital para conocer leyes y acuerdos en los que se basa el trabajo de dicha unidad.	<p>Los límites son las restricciones para que se pueda realizar el plan de comunicación de forma efectiva y eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Pandemia del Covid-19, desencadenó la paralización de muchas de las actividades y se dio tiempo de trabajo en casa, por lo que no hay comunicación diaria con todos los empleados.• Financiero: La UPAT no cuenta con los recursos económicos para apoyar el plan comunicacional y llevarlo a la implementación.

Fuente: elaboración propia.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. (España, s.f.)

Según Berlo, “la comunicación es un proceso en el que existe una fuente que crea un mensaje que desea transmitir, lo codifica y luego envía a través de un canal, a fin de que el receptor decodifique el mensaje para poder recibirlo.” (2020 Teorías de la comunicación)



¿Por qué es importante tener un plan de comunicación? La planificación confiere poder para transformar una institución en términos de credibilidad (estatus) y unidad. Además, conlleva otras ventajas como las siguientes: - ayuda a conseguir las metas y objetivos marcados - enfoca el trabajo diario - ayuda a marcar prioridades - provee de un sentido de orden y control - evita visiones reactivas - protege de la última hora. (Navarra, diciembre 2011)

Para la elaboración del plan de comunicación se debe tomar en cuenta diez etapas, siendo ellas:

1. Análisis del entorno: es conocer el contexto, la historia de la institución, siendo esto clave para implementar la estrategia comunicacional.

Los contextos que podemos encontrar son tres, local, social y organizacional.

2. Objetivos: en este paso debemos preguntar ¿Qué se quiere conseguir con la elaboración de un plan comunicacional? Estos objetivos pueden ser a largo o a corto plazo y estarán definidos por los problemas y oportunidades identificadas en la elaboración del diagnóstico comunicacional.
3. Público objetivo: Es determinar a quién vamos a dirigir la comunicación. Debemos conocer y analizar el público interno, externo, primario y secundario.
4. El mensaje: Este debe ser claro y poseer credibilidad. Debe ser breve, conciso y utilizando palabras claves.
5. La estrategia: Se debe pensar en una estrategia para un plazo determinado y buscar la coherencia con la misión, visión y objetivos de la institución. La estrategia siempre va unida a la explicación de las acciones a realizar.
6. Acciones de comunicación: Es un mecanismo de la comunicación que hay que desarrollar para conseguir los objetivos determinados con anterioridad. Las utilizamos para divulgar el plan de comunicación y se debe tener un mensaje claro y concreto.
Aquí se desarrollan las tácticas y herramientas a utilizar en el plan de comunicación, como lo son un plan de medios, diseños, contenidos y publicidad.
7. Cronograma: Establece el tiempo y una calendarización de todas las acciones a realizar en el plan de comunicación.



8. Presupuesto: Aquí se debe tomar en cuenta el aspecto de financiamiento y también el recurso humano que apoyará el plan de comunicación.

Es básico contar con un presupuesto para poder diseñar las acciones que se van a desarrollar.

9. Control y seguimiento: Es para medir el efecto de las actividades de comunicación. Los controles pueden ser, semanales, mensuales o como se determinen necesarios.

10. Evaluación final: Es necesario evaluar los resultados finales de la comunicación para tener información de base para futuras acciones de comunicación.

Se evalúa y se da una valoración al plan comunicacional para saber si se han conseguido los objetivos propuestos.

2.6.1 Objetivo general y específico

General:

- Potenciar la comunicación interna de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Específicos:

- a. Fortalecer la comunicación interna de la –UPAT- mediante canales de comunicación oral y escritos.
- b. Proponer material impreso de conceptos específicos de la –UPAT-para ampliar el conocimiento de los colaboradores.
- c. Implementar material promocional y rotulaciones para mejorar la identidad de los colaboradores de la unidad.

2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos.

El plan de comunicación utiliza diversas estrategias para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

Las estrategias que se ejecutan buscan causar una reacción y solución al receptor.



Las acciones a utilizar para alcanzar los objetivos son las siguientes:

- Colocar en la entrada de la oficina la visión y misión de la Unidad.
- Una cartelera de anuncios que ayudará a organizar y delegar las atribuciones de cada puesto.
- Se realizarán capacitaciones sobre el trabajo en equipo y de organización laboral para fortalecer los lazos entre los colaboradores y tener un ambiente laboral agradable.
- Hacer algunas playeras tipo polo con el nombre de la Unidad para los colaboradores que tienen mayor presencia al público y tener el sentido de pertenencia.
- Elaboración de un folleto de glosario interno para cada colaborador donde el Jefe de la Unidad indicará los conceptos que necesitan saber y manejar todos sin importar el cargo que desempeñen.

2.6.3 Indicadores para medir su cumplimiento

Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico (ONU, 2010)

Durante la etapa de diagnóstico del proyecto de comunicación para la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- se realizaron una serie de entrevistas y encuestas para conocer las debilidades o problemáticas de comunicación interna y poder desarrollar un plan estratégico de comunicación.

Entrevistas: las entrevistas fueron realizadas a los jefes y técnicos de la unidad. Se tuvieron charlas e hicieron cuestionamientos al 60% del total de empleados.

Encuestas: dicha herramienta describe los procesos de comunicación interna de la -UPAT- la respondió el 100% de los colaboradores.



Los indicadores de las actividades del plan de comunicación son los siguientes

- Las actividades medibles se realizan entre los meses de mayo y junio del año 2021.
- Las actividades propuestas son exclusivamente desarrolladas en la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT-
- Las actividades se implementan para el mejoramiento de la comunicación interna de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT-.

Tabla 4. Indicadores del Plan de Comunicación

Actividad	Indicador
Misión y Visión	Nivel de identificación y unidad de los empelados.
Cartelera de anuncios	Nivel de precepción de los colaboradores respecto a su entorno y el rol de cada miembro y sus atribuciones.
Uniformes	Nivel de identificación y sentido de pertenencia.
Charlas motivacionales	Dos talleres organizados y seleccionados por el jefe de la unidad para mejorar los vínculos entre los trabajadores.
Folleto de Glosario	Interpretar el significado de los temas que los colaboradores de la unidad deben manejar independiente del rol que desempeña.

fuelle: (Guatemala, 2019) / (Postgrado) / (López) fuente: Elaboración propia

2.6.4 Los instrumentos

El papel que tiene los instrumentos de comunicación en una organización o proyecto, está ligado con la manera en que nosotros buscamos informar o persuadir a una o un grupo de personas (fronteras, 2016)



Figura 14. Instrumentos de Comunicación



Fuente (fronteras, 2016)

Los instrumentos que se utilizarán en el plan de comunicación para la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- son todas las herramientas a desarrollar para fortalecer la comunicación interna de la unidad, para fortalecer la identidad de los colaboradores y facilitar la gestión de los procesos internos y de roles de cada uno.

Estos instrumentos a implementar se realizarán durante, julio y agosto de 2,021. Algunos de los instrumentos serán implementados inmediatamente y otros se realizarán a mediano y largo plazo por motivos de procesos administrativos de la institución.

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

- a) Productos impresos: folleto de glosario.
- c) Productos promocionales: playeras tipo polo con sublimación.
- d) Charlas: charlas motivacionales presenciales.
- e) Productos Físicos: cartelera, rótulos de Misión y Visión.

2.7 Financiamiento

Los fondos para ejecutar las actividades de la estrategia de comunicación para la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- serán absorbidos por la estudiante del Ejercicio



Profesional Supervisado EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Claudia Beatriz Morales Estrada.

2.8 Presupuesto

Tabla 5. Presupuesto de Actividades

PRODUCTO	PRECIO
Cartelera Informativa	Q. 300.00
Rótulos de misión y visión	Q. 300.00
Taller	Q. 1,000.00
Playeras tipo polo (5)	Q. 340.00
Folleto de Glosario (100)	Q. 800.00
Total	Q. 2,740.00

2.9 Beneficiarios

Los beneficiarios de la estrategia de comunicación y de los productos comunicacionales a implementar son los trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora – UPAT-.

2.10 Recursos Humanos

- Publicista Profesional Claudia Morales Estrada: Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2021, ejecutora de la estrategia comunicacional para a Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Licenciado Erick Matul Maldonado: Jefe de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- y jefe inmediato de mis atribuciones dentro de la Unidad.



- Licenciado Fernando Lucero: Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura 2021.
- Técnicos de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora: Han demostrado una actitud de colaboración hacia mi trabajo de EPSL y han compartido información valiosa para el desarrollo de dicho trabajo.

2.11 Área geográfica de acción

Departamento de Guatemala, oficina de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. 7ma. Avenida 3-33 zona 9, Edificio Torre Empresarial, 5to Nivel, oficina 505.

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 6. Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Cartelera informativa	Implementar material promocional y rotulaciones para mejorar la identidad de los colaboradores de la unidad.	Q, 300.00	Epesista Claudia Morales Estrada	Ciudad de Guatemala Área central zona 9	Trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora	2 de septiembre de 2021



Rótulos	Implementar material promocional y rotulaciones para mejorar la identidad de los colaboradores de la unidad.	Q, 300.00	Epesista Claudia Morales Estrada	Ciudad de Guatemala Área central zona 9	Trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora	02 de septiembre de 2021
Charlas	Fortalecer la comunicación interna de la UPAT mediante canales de comunicación oral.	Q, 1,000.00	Epesista Claudia Morales Estrada y Licenciada Priscila Jegerhler	Ciudad de Guatemala Área central zona 9	Trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora	06 de agosto de 2021 Y 24 de septiembre de 2021
Playeras	Implementar material promocional y rotulaciones para mejorar la identidad de los colaboradores de la unidad.	Q, 340.00	Epesista Claudia Morales Estrada	Ciudad de Guatemala Área central zona 9	Trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora	10 de septiembre de 2021



Folleto	Proponer material impreso de conceptos específicos de la UPAT para ampliar el conocimiento.	Q,800.00	Epesista Claudia Morales Estrada	Ciudad de Guatemala Área central zona 9	Trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora	Durante el mes de octubre 2021
---------	---	----------	-------------------------------------	---	---	--------------------------------

2.13 Cronograma del plan de comunicación

Tabla 7. Cronograma del plan de comunicación

Cronograma de la Implementación del Plan de Comunicación						
No.	Actividad	agosto	septiembre			
		4	2	10	24	30
1	Charlas motivacionales de trabajo en equipo					
2	Entrega de cartelera informativa					
3	Colocación de rótulos de Misión y Visión					
4	Entrega de playeras de identificación					
5	Folleto de conceptos.					



Capítulo 3

Ejecución del plan comunicacional

3. Informe de la ejecución

3.1 Talleres motivacionales y de trabajo en equipo:

Objetivo: Fortalecer la convivencia de todos los miembros de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT-

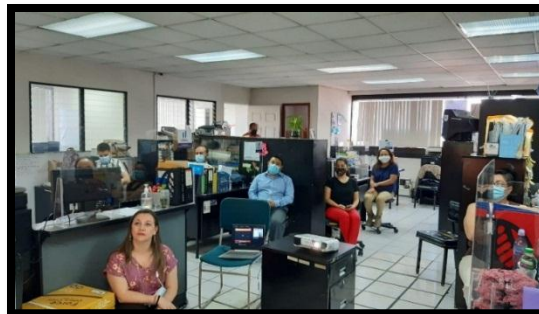
Tema: El arte de la Motivación (Motivación, Autoestima y Trabajo en Equipo)

Medio Utilizado: charla presencial

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala 7ma. Avenida 3-33 zona 9, Edificio Torre Empresarial, 5to. Nivel, oficina 505.

Presupuesto de esta acción: Q500.00

Comprobación de material:





3.1.1 Talleres motivacionales y de trabajo en equipo:

Objetivo: Fortalecer la convivencia de todos los miembros de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

Tema: Organízate con metas (Motivación y Metas de trabajo en equipo)

Medio Utilizado: charla presencial

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala 7ma. Avenida 3-33 zona 9, Edificio Torre Empresarial, 5to. Nivel, oficina 505.

Presupuesto de esta acción: Q500.00

Comprobación de material:







3.2 Cartelera informativa

Objetivo: Implementar cartelera para facilitar la comunicación de avisos, rutas y teletrabajo a los trabajadores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

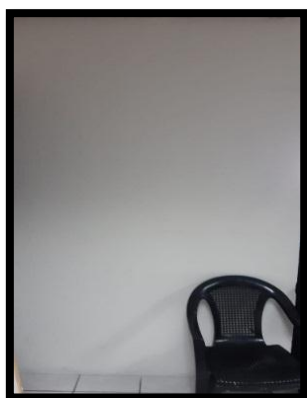
Medio Utilizado: cartelera de madera

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala 7ma. Avenida 3-33 zona 9, Edificio Torre Empresarial, 5to. Nivel, oficina 505.

Presupuesto de esta acción: Q300.00

Comprobación de material:

Antes



Después





3.3 Rotulación de misión y visión

Objetivo: Implementar Rotulación de Misión y Visión para mejorar la identidad de los colaboradores de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

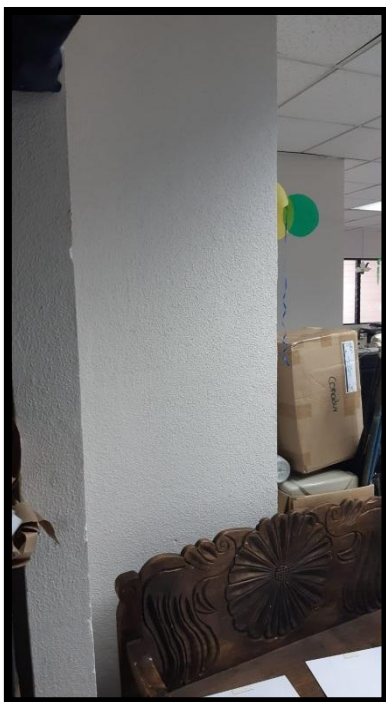
Medio Utilizado: Rótulos en PVC y adhesivo

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala 7ma. Avenida 3-33 zona 9, Edificio Torre Empresarial, 5to. Nivel, oficina 505.

Presupuesto de esta acción: Q300.00

Comprobación de material:

Antes



Después





3.4 Entrega de playeras a los trabajadores

Objetivo: Mejorar la identidad de los trabajadores y el sentido de pertenencia de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.

Medio Utilizado: Playeras tipo polo sublimadas

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala 7ma. Avenida 3-33 zona 9, Edificio Torre Empresarial, 5to. Nivel, oficina 505.

Presupuesto de esta acción: Q340.00

Comprobación de material:





5. Folleto de conceptos

No se efectuó por motivos de tiempo y por la pandemia Covid-19 ya que el personal trabajó desde casa y llegaban en grupos pequeños por lo que el jefe de la unidad cuenta con mayor cantidad de trabajo.





3.4 Actividades y calendarización

Tabla 8. Calendarización y actividades del EPS

No.		Actividad		Programa de Actividades y calendarización del EPS Licenciatura 2021																							
				Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Nov.							
		S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	
1	Elaboración de la Evaluación Diagnóstica de Comunicación																										
2	Elaboración y entrega de Plan Estratégico de Comunicación																										
3	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación																										
	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión																										
4	Elaboración del informe final																										
5	Evaluación individual (privados)																										
6	Entrega de informe digital y escrito con copias de correo de entrega a bibliotecas, según Normativo																										
7	Finalización del EPS de Licenciatura																										
8	Graduación																										
9																											



Conclusiones

- Durante la observación se determinó debilidades en la comunicación interna, como lo son falta de correo institucional, una cartelera informativa para que todos manejen los mismos lineamientos, falta de uniformes para el sentido de pertenencia, el cambio de jefe y las nuevas directrices, la falta de capacitaciones y charlas motivacionales, las dos misiones que se manejaban y el desconocimiento de las mismas.
- Para fortalecer las debilidades se realizaron las siguientes acciones: charlas motivacionales de trabajo en equipo, colocación de cartelera informativa, rótulos de Misión y Visión, elaboración de un folleto de conceptos específicos de la –UPAT-, entrega de playeras tipo polo con la identificación de la unidad de trabajo.
- Se propusieron diversos medios para mejorar el ambiente interno y la comunicación como lo son: reuniones al inicio de cada semana, continuar con las charlas motivacionales y el fortalecimiento del sentido de pertenencia con la misión y visión clara del trabajo de la unidad.
- El trabajador de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora tiene una actitud positiva de trabajo en equipo.
- Al finalizar la fase de diagnóstico se detectó debilidad en la comunicación interna de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora por medio de las técnicas de recolección de datos.
- El personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora, mostro colaboración y aceptación a nuevas ideas y métodos para comunicarse, así mismo el sentido de pertenencia se afianzo más en cada uno.



- Las acciones realizadas para fortalecer la comunicación interna en la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora-UPAT- fueron: charlas motivacionales de trabajo en equipo, colocación de cartelera informativa, definición y rotulación de la misión y visión de la unidad y la entrega de playeras identificando al Ministerio que pertenecen y el nombre de la oficina que representan.



Recomendaciones

- A la Dirección de Previsión Social, para buscar cooperación de presupuesto para continuar con los talleres de trabajo en equipo.
- Al personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- darle el mejor uso a la cartelera informativa para que nadie se queden sin estar informado o notificado.
- Al jefe de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- fortalecer periódicamente la misión y visión del trabajo de la unidad.
- Al personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- compromiso por administrar y ser responsable de las herramientas comunicacionales establecidas.
- Al jefe de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- evaluar de forma dinámica los temas que deben manejar.
- Al jefe de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- realizar reuniones semanales o quincenales para que todos propongan sus ideas y establecer las líneas de trabajo de cada uno.
- A la Universidad de San Carlos de Guatemala, se recomienda que los estudiantes de las carreras del área social participen de forma activa con las actividades de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora –UPAT- por medio de algún convenio o negociación de ambas instituciones y ser un lugar de práctica para dichos estudiantes.
- A la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se recomienda realizar con los estudiantes campañas donde se den a conocer los derechos de los adolescentes trabajadores y las peores formas de trabajo infantil, para colaborar con la sociedad guatemalteca vulnerable.



Referencias

- Bendezu, R. (2020). *Academia edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/19113533/Matriz_Foda_para_problemas_de_comucación
- Berlo, D. K. (2020). *Todo sobre comunicación*. Obtenido de <https://todosobrecomunicacion.com/modelo-de-comunicacion-de-david-k-berlo/>
- Bugele, W. (2021). *Metodología de la Investigación Enfoque Mixto de la Investigación*. Obtenido de Openscience: <http://www.openscience.pe/docs/mi/mi-29-enfoque-mixto.pdf>
- Collado, C. F. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México : Trilas .
- De León Ortiz, L. M. (2016). *Fortalecimiento Mejoramiento y desarrollo de la salud mental en la población asistente a la oficina municipal de protección a la niñez y adolescencia - OMPNA- San Juan Sacatepéquez*. Guatemala: USAC.
- Delgado, R. (s.f.). *Por qué es importante un diagnóstico de comunicación*. Obtenido de <http://www.creacomunicaciones.com>
- Díaz, Y. (2001). *Tesis Digitales UNMSM*. Obtenido de Diagnóstico Organizacional de las Comunicaiones: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF
- Diccionario de la Lengua española* . (2020). Obtenido de <https://dle.rae.es/investigar>
- Enz, A. (2012). *Manual de comunicación para las organizaciones sociales, hacia una gestión estratégica y participativa*. Buenos Aires: Comunia.
- Enz, A. (2012). *Manual de comunicación para oranzaciones sociales* . Buenos Aires: Comité editorial .
- España, P. d. (s.f.). Obtenido de Elaboración de un plan de comunicación : https://www.solucionesong.org/img/foros/4c8ddf9bb43a2/Elaboracion_plan_de_comunicacion_PPVE.pdf
- Field, H. (2018). *Academia Edu*. Obtenido de (PDF) TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS | Humberto Field - Academia.edu
- Field, H. (2018). *Academia Edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/32750404/TECNICAS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS



- fronteras, C. (2016). *Instrumentos de la comunicación* .
- Galicia, B. (2005). *Como elaborar el plan de comunicación*. Unión Europea: Manuales prácticos de las PYME.
- Gamboa, J. C. (2011). *Comunicación Estratégica 101, guía práctica para proyectos de desarrollo*. Washington D.C.: Fondo Multilateral de Inversiones.
- González, G. H. (2016). *Academia*. Obtenido de Tecnicas de recolección de datos: https://www.academia.edu/32750404/TECNICAS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS
- Guatemala, M. d. (2019). *Curriculum Nacional Base* . Guatemala .
- Habana, U. d. (s.f.). *Tipos de escala* .
- Hernández, M. R. (2018). *Estrategia para fortalecer la comunicación interna de la Unidad de Comunicación Social y Protocolo de la Municipalidad de Mixco*. Guatemala: USAC.
- INE. (junio de 2019-2020). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de [http://www.oj.gob.gt/estadistica/reportes/poblacion-total-por-municipio\(1\).pdf](http://www.oj.gob.gt/estadistica/reportes/poblacion-total-por-municipio(1).pdf)
- Instituto Nacional de Estadística*. (junio de 2019-2020). Obtenido de [http://www.oj.gob.gt/estadistica/reportes/poblacion-total-por-municipio\(1\).pdf](http://www.oj.gob.gt/estadistica/reportes/poblacion-total-por-municipio(1).pdf)
- Jaramillo, J. M. (s.f.). *Indicadores de Gestión* . 3R.
- Javeriano, C. d. (s.f.). *Normas APA sexta edición* .
- LAUMA, R. d. (2020). Cuales son los tipos de investigación y su clasificación .
- Lifeder*. (2021). Obtenido de Investigacion descriptiva características y técnicas: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- López, O. (s.f.). *Indicadores de Gestión en el plan de comunicación* . Antioquia : Universidad de Antioquia Facultad de Comunicaciones .
- Navarra, G. d. (diciembre 2011). *¿Cómo planificar la comunicación desde una institución pública?* Navarra : primera edición .
- Omalendi, G. (2003). *Cómo realizar un plan de comunicación*. Argentina: Dick Bigh.
- ONU, M. (2010). *principios básicos de programación, monitoreo y evaluación*.
- Ortiz, L. M. (2016). *Fortalecimiento Mejoramiento y desarrollo de la salud mental en la población*
- Pérez, W. (s.f.). *Redacción de objetivos* .

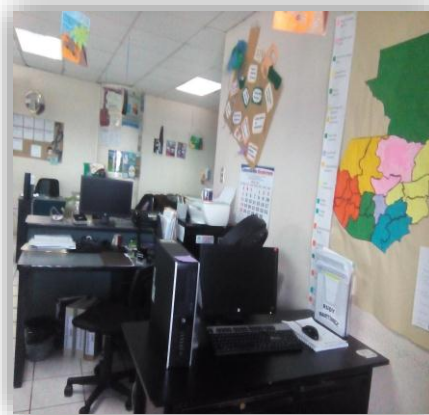
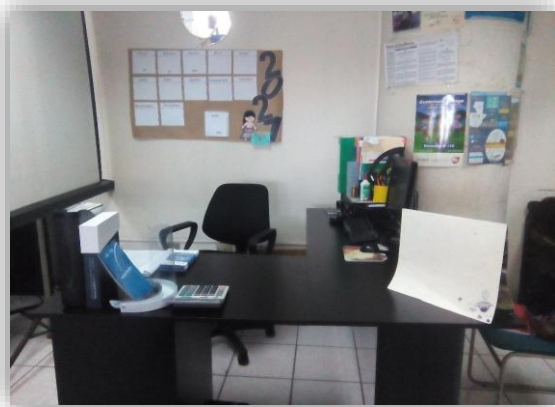


- Postgrado, E. d. (s.f.). *¿Que indicadores usar en comunicación?* Lima, Perú .
- Prieto, D. (1990). *Diagnóstico de la Comunicación*. Quito: CIESPAL.
- Prieto, F. &. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 1-2)*. Madrid: Síntesis S.A.
- Proyecto I Diagnóstico y tipos de diagnóstico* . (viernes de noviembre de 2012). Obtenido de <http://fernandaproyectos.blogspot.com/2012/11/diagnostico-y-tipos-de-diagnostico.html>
- PYME, m. p. (s.f.). *Como elaborar el plan de comunicación* .
- Rad, C. J. (s.f.). *Auditoria de identidad e imagen como base para la formulación de la* .
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Trillas.
- Shannon, W. (2020). *Teoría de Comunicación 1*. Obtenido de <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/modelo-de-shannon-y-weaver/>
- Sordo, A. I. (s.f.). *Cultura organizacional, tipos, elemntos y elemplos*. Obtenido de [marketing/cultura organizacional](https://www.marketing.com/cultura-organizacional).
- Tajada, L. S. (1996). *Auditoría de la Imagen de la empresa*. Madrid, España: Antártica.
- UNICEF. (2016). *Manual de Funciones de las OMPNA*. Guatemala.
- Villagrán, J. (septiembre de 2020). *DataScope*. Obtenido de <https://mydatascope.com/blog/es/todo-sobre-las-tecnicas-de-recopilacion-de-datos/>
- Wikiguate*. (marzo de 2018). Obtenido de <https://wikiguate.com.gt/mixco/>



Anexos 1

Áreas de trabajo de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora.





Anexos 2

Personal de la Unidad de Protección a la Adolescencia Trabajadora respondiendo encuesta.





Anexos 3

Encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Encuesta al personal de la Unidad de Protección del Adolescente Trabajador UPAT del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Esta encuesta se realiza para conocer la comunicación interna de la Unidad de Protección del Adolescente Trabajador.

Agradezco su tiempo a la presente.

Marcar con una X la respuesta que considere la más acertada.

1. ¿Recibe capacitaciones o talleres relacionados con su puesto de trabajo?

Nunca

Siempre

A veces

2. ¿Conoce la misión y visión de la UPAT?

Sí

No

3. ¿Conoce el FODA de la UPAT?

Sí

No

4. ¿Conoce la historia de creación de la UPAT?

Sí

No

5. ¿Se siente identificado con la función y desempeño de la UPAT? (sentido de pertenencia)

Sí

No

6. ¿Utiliza uniforme de la Unidad o del Ministerio?

Sí

No



7. ¿Qué relación de compañerismo tiene con las otras unidades de la Dirección de Previsión Social?

Poca

Muy poca

Ninguna

Buena

8. ¿Qué red social utiliza con mayor frecuencia?

Facebook Instagram

WhatsApp LinkedIn

Telegram Facebook Messenger

Twitter Snapchat

9. ¿Cuándo fue la última vez que ingreso a la página web del Ministerio de trabajo y buscado la información de la UPAT?

Menos de un mes

Más de un mes

Más de seis meses

Más de doce meses

10. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con sus compañeros y jefes?

Correo personal

Correo institucional

Outlook

Nota Adhesiva

11. ¿Aceptan sus sugerencias, molestias y/u opiniones?

Siempre

Casi siempre

Nunca

12. ¿Qué office utiliza en su computadora? _____

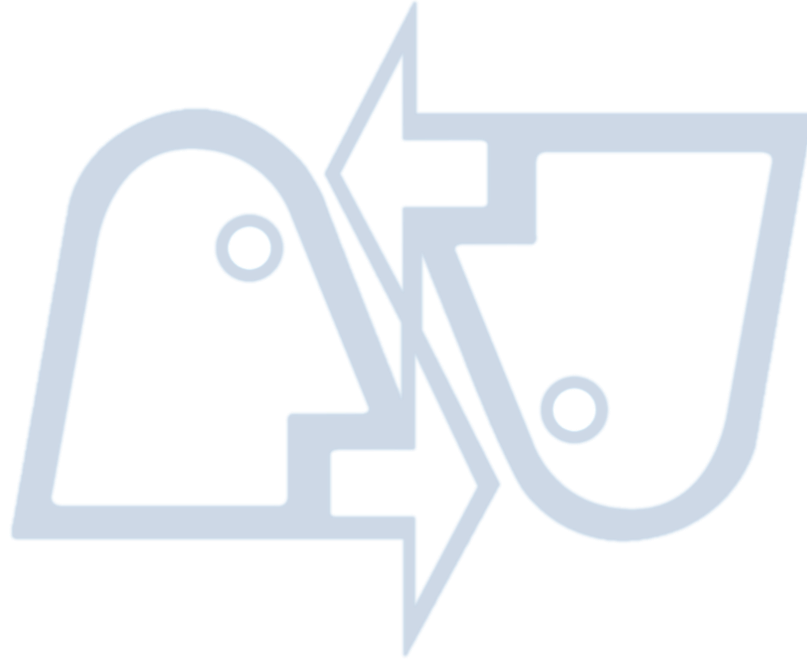
13. ¿Cuenta con equipo secretarial en buen estado? (computadora, laptop, tv etc.)

Buen estado

Estado Medio

Mal Estado

14. ¿Qué medios utiliza durante el tiempo de Covid19 para reuniones y charlas?



Comunicación
creando futuro