

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**Diagnóstico y Ejecución del Plan de Comunicación Interna del
Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-**

SANDRA DEIBY GRAMAJO ESTRADA

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y Ejecución del Plan de Comunicación Interna del
Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-**

Presentado por:

Sandra Deiby Gramajo Estrada

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de La Comunicación

Asesor:

Marvin Samuel Sarmientos Yuman

Guatemala, octubre 2022

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

Ph.D Marco Julio Ochoa

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisoras

M.A. Evelin Hernández

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

M.A Edgar Martínez



Guatemala 24 de octubre 2022

Estudiante de EPS de Licenciatura

SANDRA DEIBY GRAMAJO ESTRADA

Registro académico 200514925

Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado: **Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación Interna del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

Coordinador

M.A. Marvin Samuel Sarmientos Yumán

Supervisor



Guatemala, 10 de febrero 2022

EPSL-2022

Licda. Judith Rivera Salguero
Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
Presente.

Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Sandra Deiby Gramajo Estrada** con número de registro académico **200514925** y Carné **2265 24922 0101** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

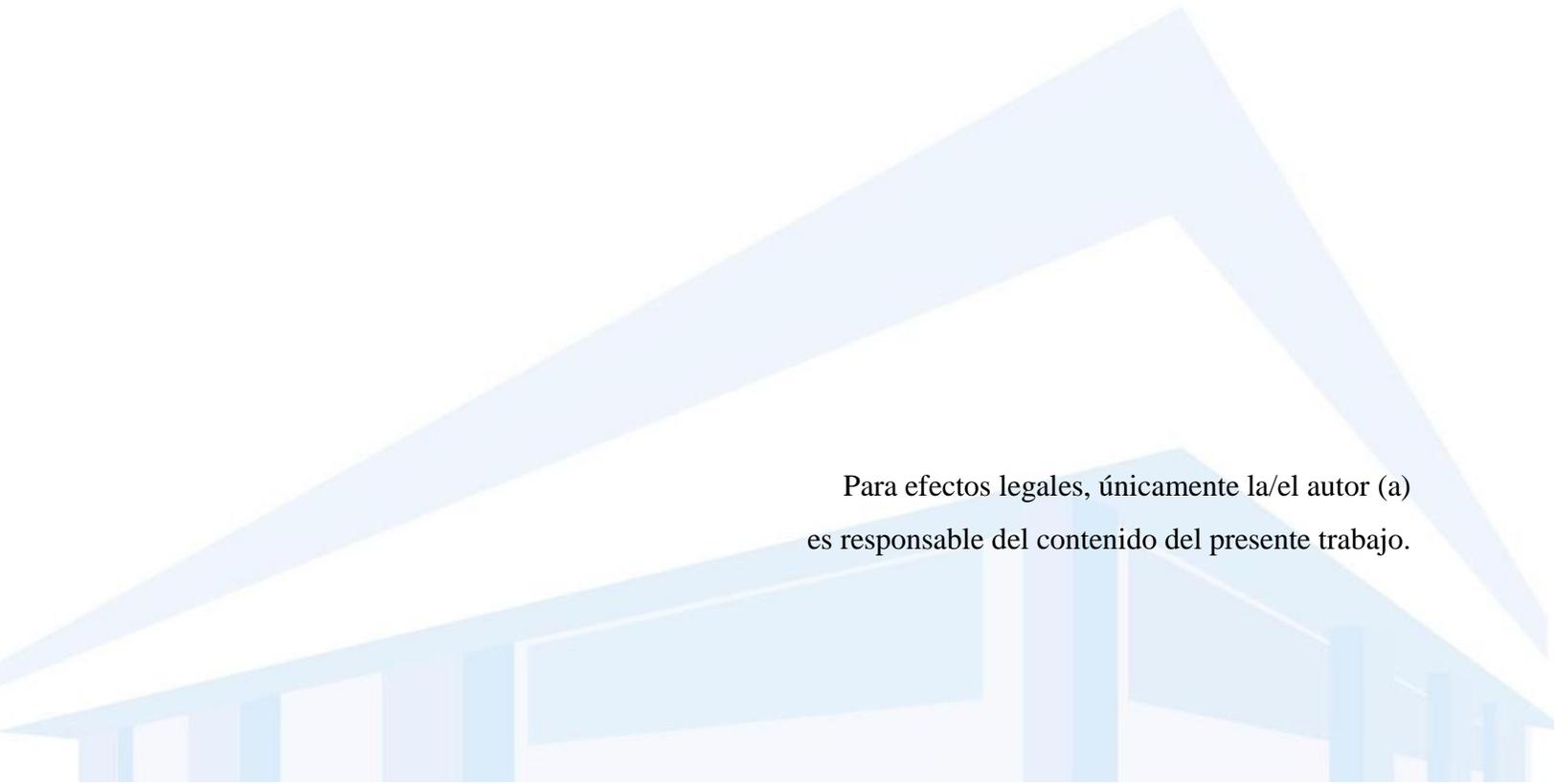
Copia estudiante / supervisor

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





Para efectos legales, únicamente la/el autor (a)
es responsable del contenido del presente trabajo.

DEDICATORIA

A Dios

Por ser mi padre amoroso, mi roca, mi refugio, por haberme levantado una y otra vez, por tu amor, protección e infinita misericordia. Por todas las bendiciones recibidas te agradezco padre.

A mis padres Jorge Mario y Sandra Deiby

Por estar siempre a mi lado y por brindarme siempre un apoyarme incondicional, por creer en mí. Por sus consejos sabios y palabras de aliento cuando más las necesite. Para ustedes Papi y mami, no cabe en una vida mi gratitud, gracias por estar siempre a mi lado. Quiero que sepan, este éxito no es solo mío, es nuestro “LO LOGRAMOS”.

A mis hermanos Jorge Mario, Juan Fernando y Oscar René

Por siempre querer lo mejor para mí, por su cariño, por celebrar mis logros y por confiar en mí. Quiero verlos alcanzar sus metas. Hermanitos “LO LOGRÉ”.

A mi hija Marta Deiby (QEPD)

Por ser mi Ángel, quien vela por mí y me protege desde el cielo. Porque en tu corta vida me enseñaste que a pesar de las adversidades siempre debemos sonreír y a nunca perder la fe. Siempre estás en mi corazón y aunque no te pueda abrazar sé que estas a mi lado y estoy segura de que un día volveremos a estar juntas. Mi colochita hermosa quiero que te sientas orgullosa de tu mamá, besos hasta el cielo. “TE DEDICO MI ÉXITO”.

A mi Príncipe Conejo, Oscar André

Por ser mi fortaleza en este camino, porque me devolviste la ilusión de vivir y la fuerza para continuar, por aguantar mis malos ratos y darme tu energía. Hijo de mi corazón eres el motor que impulsa mis sueños y esperanzas por eso yo quiero ser para ti tu apoyo incondicional y verte llegar lejos, mucho más que yo. Los planes de Dios son perfectos, por eso tú y yo somos un equipo y caminaremos siempre de la mano, “TE AMO AL INFINITO Y MÁS ALLÁ”.

A mis sobrinos

Por creer en mí y verme como un ejemplo a seguir. Quiero verlos alcanzar sus metas y guiarlos por el buen camino, los amo.

AGRADECIMIENTOS

A la Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala

Templo del saber, donde me forjé y crecí profesionalmente. Mi corazón se llena de orgullo al pertenecer a esta honorable casa de estudios.

A la Escuela de Ciencias de La Comunicación

Por haberme albergado en sus aulas, en donde aprendí que todo se logra con esfuerzo, en donde encontré mi pasión. Gracias por darme todas las oportunidades de aprendizaje y culminar mi carrera profesional.

Al Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

Por la confianza brindada y abrirme las puertas para poder realizar el Ejercicio Profesional Supervisado.

Al Programa de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura -EPSL-

Por la experiencia profesional vivida y conocimientos adquiridos, agradezco a la comisión de EPS de licenciatura por el apoyo incondicional.

A mi madrina de Graduación

Blanca del Cid por ser una excelente profesional y una maravillosa persona, por compartir sus conocimientos y por sus palabras de aliento, la admiro mucho.

A mis compañeros de EPSL 2022

Por ser mis compañeros en este viaje y formar parte de esta aventura y largo camino. Esta promoción es el vivo ejemplo de que la unión hace la fuerza ¡EPSL 2022, va porque va! Dios bendiga a cada uno es su camino. ¡LO LOGRAMOS! ¡SOMOS LICENCIADOS!

A mi familia

Por ser una familia maravillosa, quienes han creído siempre en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; por enseñarme a valorar todo lo que tengo y por estar siempre a mi lado.

Índice

Introducción.....	I
Justificación.....	II
Antecedentes de comunicación.....	III
CAPÍTULO I.....	1
Diagnóstico.....	1
1.1 La Institución.....	1
1.2 Perfil institucional.....	1
1.3 Ubicación Geográfica.....	2
1.4 Origen e historia.....	2
1.5 Integración y alianzas estratégicas.....	5
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	5
1.7 Organigrama de la Empresa.....	6
1.8 Misión.....	6
1.9 Visión.....	6
1.10 Objetivos institucionales.....	7
1.11 Público objetivo.....	7
1.12 Diagnóstico.....	8
1.12.1 Pregunta de investigación.....	8
1.12.2 Objetivo general.....	9
1.12.3 Objetivos específicos.....	9
1.13 Metodología.....	9
1.13.1 Descripción del método.....	9
1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	9
1.13.3 Interpretación de Resultados.....	14
1.14 FODA comunicacional.....	28
1.15 Problemas detectados.....	28
1.16 Planteamiento del problema comunicacional.....	29
1.17 Indicadores de éxito.....	29
1.18 Límites y alcances de la investigación.....	29
1.19 Cronograma del diagnóstico.....	30
1.20 Proyecto para desarrollar.....	30

CAPÍTULO II.....	31
Plan estratégico de comunicación	31
2.1 Plan de comunicación	31
2.2 Elementos comunicacionales	31
2.3 Objetivos del plan de comunicación.....	33
2.4 Estrategia	34
2.5 Actividades o acciones de la estrategia.....	34
2.6 Público objetivo	36
2.7 Mensaje clave	36
2.8 Indicadores de las acciones.....	36
2.9 Recurso humano	37
2.10 Financiamiento y presupuesto	38
2.11 Beneficiarios	38
2.12 Áreas geográficas de acción	39
2.13 Cuadro operativo de la estrategia.....	39
2.14 Cronograma del plan de comunicación.....	40
CAPÍTULO III	41
Ejecución del plan de comunicación	41
3. Informe de ejecución	41
3.1 Acción 1: Desarrollar el manual de protocolo	41
3.2 Acción 2: Capacitaciones especializadas en el área de protocolo	44
3.3 Acción 3: Campaña para dar a conocer el manual de protocolo	50
3.4 Acción 4: Cápsulas informativas de protocolo	52
3.5 Acción 5: Impresión del Manual de Protocolo Diplomático del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	53
3.6 Cronograma General	57
Conclusiones.....	59
Recomendaciones	60
Referencias bibliográficas	61
Anexos.....	64
Anexo 1: Fotografía del Edificio	64
Anexo 2: Captura de pantalla / Misión y visión	65

Anexo 3: Captura de pantalla / Objetivos	65
Anexo 4: Captura de pantalla / Autoridades - directora general.....	66
Anexo 5: Captura de pantalla / Autoridades - subdirector General – director Administrativo Financiero	66
Anexo 6: Captura de pantalla / Autoridades – directora de Desarrollo del Producto – directora de Mercadeo.....	67
Anexo 7: Captura de pantalla / Organigrama	67
Anexo 8: Logotipo	68
Anexo 9: Cotización	69
Anexo 10: costo de curso de Protocolo en INTECAP	70
Anexo 11: cotización diplomado de Protocolo en el Buró de Convenciones de Guatemala.....	70
Anexo 12: Listados de asistencia presencial a la Capacitación de Protocolo Diplomático.....	71
Anexo 13: Cotización de impresión de manuales.....	72
Anexo 14: Factura por impresión de manuales de Protocolo.	73
Anexo 15: Constancia de supervisión.....	74
Anexo 16: Ficha de evaluación de desempeño	75
Anexo 17: Registro de horas de práctica	77
Anexo 18: Constancias de anti plagio.....	80



Índice de figuras

Figura 1: Ubicación geográfica satelital.....	2
Figura 2: Organigrama Funcional del INGUAT	6
Figura 3: Rango de edad Encuestados.....	14
Figura 4: Género de encuestados.....	15
Figura 5: ¿Cuántos años tiene de laborar en la institución?	16
Figura 6: Dirección en la que desempeña sus labores	17
Figura 7: ¿Sabe usted que es el protocolo?	18
Figura 8: ¿Sabe cuál es la institución que rige el Protocolo en Guatemala?	19
Figura 9: ¿Ha recibido Capacitación en temas de protocolo y etiqueta?.....	20
Figura 10: Si su respuesta anterior es positiva, favor coloque en donde.....	21
Figura 11: ¿Sabía usted que existe una ley del Ceremonial de Estado?.....	22
Figura 12: ¿Sabe usted el orden en que van colocadas las banderas en un evento protocolario? .	23
Figura 13: ¿Sabe usted el orden en que van sentadas las autoridades en un evento protocolario?	24
Figura 14: ¿Sabe usted existe un código de vestimenta para los diferentes tipos de eventos?	25
Figura 15: ¿Considera importante el manejo del protocolo en la institución?	26
Figura 16: ¿Qué considera que haría el buen manejo del protocolo dentro de la institución?.....	27



Introducción

Una institución que posee manuales que normen cada uno de sus procedimientos tendrá como resultado una enriquecida y excelente ejecución de sus procedimientos.

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es una institución que participa y organiza actos y ceremonias públicas, en la cual están presentes altas autoridades que forman parte del Gobierno de la República de Guatemala, así como, de gobiernos internacionales, de quienes el INGUAT es anfitrión ante sus visitas oficiales a nuestro país.

En consecuencia, de lo anterior es de suma importancia fomentar en los empleados del INGUAT el aprendizaje, manejo y uso de las reglas, normas y códigos de precedencia diplomática, dispuestos en la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.

Derivado de la anterior, a continuación, se presenta el informe final, el cual contiene la información del trabajo de investigación realizado durante el Ejercicio de Práctica Supervisada de Licenciatura -EPSL-, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación -ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-, para optar al título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, implementando

A través de este se pudo constatar que la implementación de este manual de Protocolo Diplomático es una herramienta útil y práctica para mejorar las actividades diplomáticas en los que la institución participa o es anfitrión. Durante el proceso existió la interacción de los colaboradores de la institución lo que enriquece la investigación y sus resultados a corto, mediano y largo plazo.

Justificación

Considerando que el país, por su territorio lleno de bellezas naturales, diferentes climas, diversidad cultural, gastronomía, artesanías y riqueza arqueológica es un destino turístico con gran potencial, constituyéndolo una natural atracción para la afluencia de turismo nacional como internacional y de la industria turística. Lo que significa para Guatemala la creación de fuentes de trabajo e ingreso de divisas.

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es el ente rector del turismo y debe proyectar una imagen apegada a las reglas, normas y códigos de las ceremonias públicas y diplomáticas. Por lo que se considera que la institución necesita de un proyecto que le beneficie no solamente, sino que también a futuro.

Esto mismo la hace una institución anfitriona de altas autoridades y personalidades del país e internacionales, por lo que es de suma importancia el manejo y aplicación del protocolo en cada una de las actividades en las que participa y organiza.

Por consiguiente, se hace esencial el contar con un manual de protocolo, al cual funcione como una herramienta de consulta y puedan regirse a las normas establecidas, con el fin de mejorar la comunicación interna del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, y pueda cumplir satisfactoriamente con las relaciones diplomáticas durante la celebración de actos oficiales, mejorando su protocolo y etiqueta.

Antecedentes de comunicación

El principal objetivo del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT es fomentar el turismo a nivel nacional e internacional divulgando y promocionando al mundo las riquezas naturales, históricas, arqueológicas y culturales que Guatemala puede ofrecer, promoviendo al país como un destino turístico de primer orden.

Se realizó un sondeo y la institución cuenta con estudios previos de comunicación organizacional interna basados en la señalización correcta de las oficinas y áreas comunes con las que cuenta la institución sin embargo a la fecha no se encuentran datos registrados de que exista manuales de protocolo.

En la actualidad es esencial el buen uso de las normas de protocolo y debido a la alta organización, realización y participación de sus autoridades en ceremonias y actos públicos, es necesario ampliar y aplicar mejoras en el área específica de protocolo de la institución.

CAPÍTULO I

Diagnóstico

1.1 La Institución

Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

1.2 Perfil institucional

Es el ente rector del turismo del país. La institución tiene bajo su cargo promocionar los atractivos turísticos a nivel nacional, al mismo tiempo abrir espacios para la oferta turística que Guatemala posee en sus diferentes segmentos y así atraer los diferentes tipos de turismo del mundo.

Guatemala está dividida en 07 regiones turísticas:

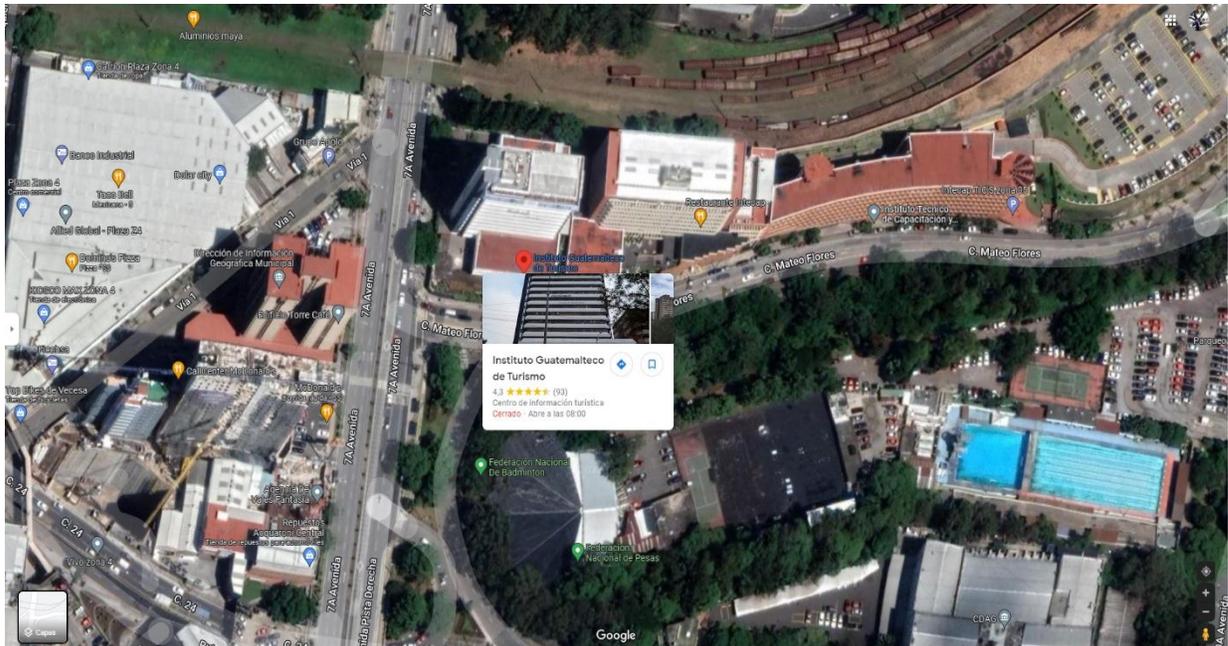
1. Guatemala, Moderna y Colonial
2. Altiplano, Cultura Maya Viva
3. Petén, Aventura en el Mundo Maya
4. Izabal, un Caribe Verde
5. Las Verapaces, Paraíso Natural
6. Pacífico, Mágico y Diverso
7. Oriente, Místico y Natural

El Instituto Guatemalteco de Turismo es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio, de conformidad con la presente ley.

1.3 Ubicación Geográfica

El Instituto Guatemalteco de Turismo se encuentra ubicado en 7ma avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico. Ciudad de Guatemala.

Figura 1: Ubicación geográfica satelital



Fuente: Google Maps

1.4 Origen e historia

El Instituto Guatemalteco de Turismo fue creado como una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio el 6 de octubre de 1967, según Decreto 1701 del Congreso de la República publicado en el Diario Oficial.

No obstante, los orígenes de la institución rectora del turismo en Guatemala deben situarse en los primeros años de la tercera década del siglo XX, exactamente el 27 de octubre de 1932, cuando se creó la Sección de Turismo en el segundo año de gobierno del general Jorge Ubico.

En un principio la sede fue ubicada en el Hotel Palace, ubicado en el centro de esta ciudad capital y fue inaugurada con la llegada al país del primer grupo organizado de turistas.

Para 1944, durante el período presidencial del doctor Juan José Arévalo, la Oficina de Turismo se encontraba ubicada en el Palacio Nacional. Fue hasta el 12 de diciembre de 1952 que fue autorizado el Decreto Gubernativo No. 861 con el que oficialmente se crea la Oficina Nacional de Turismo, bajo el régimen presidencial de Jacobo Árbenz Guzmán. Esta se situó en la 6a. Avenida entre 10 y 11 calles de la zona 1.

Al poco tiempo fue reubicada en la 11 calle entre 4a. y 5a. avenida de la zona 1 en un edificio perteneciente a la Familia Herrera, lugar en donde permaneció cerca de tres años hasta que en 1954, la Oficina se trasladó hacia la 6a. Avenida 5-34, zona 1.

En octubre de 1961, mediante Decreto No. 1497 del Congreso de la República, La Oficina de Turismo se convirtió en el Centro Guatemalteco de Turismo, bajo la dirección del señor Roberto Bianchi Rosales, quién asumió el 1ero de diciembre de 1961.

Le sucedió en abril de 1962 el señor Alberto Urrutia Aparicio, luego el señor José Miguel Collado Morales en junio de 1962. En julio de 1964 fue nombrada la señora Lucy W. de Sturgilly finalmente en agosto de 1964, el Coronel Ricardo Antonio Porras Figueroa.

En esta nueva institución se planificaron y materializaron dos de los logros más trascendentales para el futuro de la actividad turística del país. El primero de ellos se concretó en octubre de 1967, bajo la administración de quien sería el último gerente del Centro Guatemalteco de Turismo, el coronel Ricardo Antonio Porras Figueroa, que consistió en la fundación del Instituto Guatemalteco de Turismo, constituyéndose así en el primer director de dicha institución.

El segundo logro materializó la idea de construir un edificio que albergará y centralizará la labor administrativa de la actividad turística, proyecto que finalmente se llevó a cabo en agosto de 1973, al ser aprobado por el gobierno del general Carlos Arana Osorio y estando en la Dirección del Instituto el señor Jorge Senn Bonilla, quién ocupó el cargo de 1972 a 1979.

Los trabajos de construcción del edificio se iniciaron en abril de 1974, luego que el programa de inversión fue conocido y aprobado por el Consejo Nacional de Planificación Económica, al tomar en consideración el incremento del movimiento turístico, así como su carácter autofinanciable.

La primera década de existencia del INGUAT, fungieron como directores, además de los mencionados, los señores Francisco López Urzúa, Leonel Sisniega Otero, Jorge D. Krausse y Álvaro Arzú, quienes dejarían un incuestionable saldo de beneficios económicos, sociales y culturales al país a pesar de los efectos negativos que ocasionó el trágico terremoto de 1976.

Para enero de 1978 Guatemala ya había recuperado su ritmo normal y seguía en ascenso, hasta alcanzar, el año siguiente, la mayor cifra de turismo receptivo hasta esa fecha.

Por otro lado, durante dicha década se crearon centros culturales de importancia como el Museo de Estanzuela en Zacapa y el museo de La Democracia en Escuintla. Se organizaron los dos primeros seminarios de turismo a nivel de las municipalidades del país. Fue fundado el Mercado de Artesanías y se creó la infraestructura turística del Cerro del Baúl en Quezaltenango. También se invirtieron grandes sumas de dinero en el rescate y conservación de la Antigua Guatemala, la jardinería y ordenamiento del Mapa en Relieve, así como la urbanización e iluminación de la Plazuela España en la zona 9 de esta capital y la adquisición y posterior donación a la Municipalidad de Guatemala de dos barredoras.

El INGUAT creó grandes campañas promocionales, tanto para el turismo nacional como para el receptivo, entre otras obras de gran trascendencia. De acuerdo con registros de archivo, en 1976 se inició la participación en la Bolsa Internacional de Turismo-ITB, que se celebra en Berlín, Alemania.

FUENTE: Antecedentes Históricos del Turismo en Guatemala

1.5 Integración y alianzas estratégicas

Convenios interinstitucionales con:

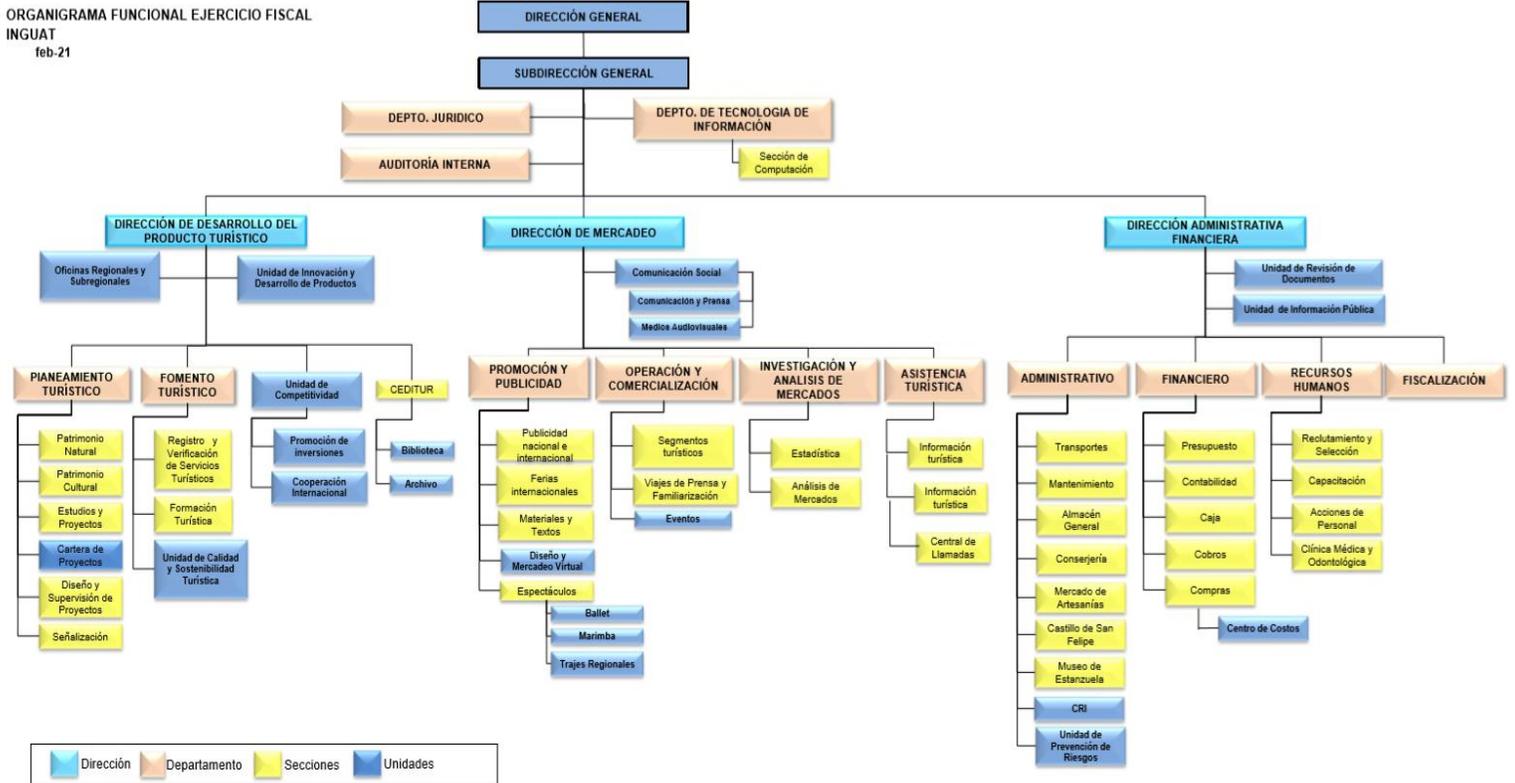
- a) Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-
- b) Asociación nacional del Café -ANACAFE-
- c) Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-
- d) Municipalidad de Guatemala
- e) Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-
- f) Benemérito Comité de Prociegos y Sordos de Guatemala
- g) Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-
- h) Ministerio Público -MP-
- i) Wamos Air
- j) Ministerio de cultura y Deportes
- k) Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

- I. Dirección General
- II. Subdirección General
- III. Dirección de Desarrollo del Producto Turístico
- IV. Dirección de Mercadeo
- V. Dirección Administrativa Financiera

1.7 Organigrama de la Empresa

Figura 2: Organigrama Funcional del INGUAT



Fuente: Página oficial, inguat.gov.gt

1.8 Misión

Somos la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

1.9 Visión

Para el 2025, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que articula y coordina eficazmente, el desarrollo y promoción turística del país, con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, en beneficio de la población guatemalteca.

1.10 Objetivos institucionales

a) Objetivo Estratégico General

Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico y social de Guatemala en el marco de la sostenibilidad, de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna.

b) Objetivos Estratégicos Específicos

1. Impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo con el ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
2. Promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.
3. Optimizar los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

1.11 Público objetivo

Según su ley orgánica: Artículo 24 y 28 respectivamente y según decreto 1701, las personas que se benefician de los servicios de la institución son:

Los turistas nacionales y extranjeros.

- a) El nacional y el extranjero residente que, con fines de recreo, deporte, salud, estudio, vacaciones, religión, misiones y reuniones, se traslade de un lugar a otro de la República;
- b) El extranjero que con los mismos fines ingrese al país.

Interesados en los diferentes Segmentos Turísticos definidos en el país, poniendo en valor la oferta turística con mayor potencial para generar desarrollo y sostenibilidad son:

1. Cultura
2. Naturaleza
3. Aventura
4. Idiomático
5. Reuniones

6. Bodas de destino y lunas de miel
 7. Deportivo
 8. Voluntariado
 9. Salud y bienestar
 10. Cruceros
- a) Se consideran empresas y actividades turísticas las siguientes:
- a) Las agencias de viajes;
 - b) Las empresas de transportes;
 - c) Los establecimientos de hospedaje;
 - d) Los establecimientos de servicio de alimentación;
 - e) Las empresas comerciales de información, de propaganda y de publicidad turística;
 - f) Las industrias y artesanías típicas;
 - g) Los establecimientos comerciales dedicados al expendio de productos típicos;
 - h) Los centros de recreación turística;
 - i) Las agrupaciones nacionales artísticas y culturales; y
 - j) Los clubes nocturnos, plazas de toros, palenques, hipódromos, autopistas y cualquier otra actividad considerada como tal a juicio del INGUAT.

1.12 Diagnóstico

Según Andrade de Souza, “el diagnóstico ayudará a tener un mejor panorama acerca de las eficiencias en los sistemas de comunicación tanto interna como externa de la organización, analizando el proceso de la comunicación incluyendo a los emisores, receptores, canales, contenido o mensaje que existan.

Andrade de Souza señala también, “el diagnóstico se le llama también al método de conocimiento y análisis de desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones. Esto conlleva a una observación, entrevistas y encuestas para poder cerrar “el círculo” de la investigación y dar solución a la problemática de la organización. (p.28)

1.12.1 Pregunta de investigación

¿Qué factores comunicacionales necesita el INGUAT para fortalecer su comunicación interna?

1.12.2 Objetivo general

Establecer los procesos de comunicación interna en el Instituto Guatemalteco de Turismo.

1.12.3 Objetivos específicos

1. Establecer los procesos de comunicación interna para los actos o ceremonias públicas que realiza el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.
2. Analizar el funcionamiento del uso y manejo del protocolo de las actividades públicas del INGUAT.
3. Identificar los problemas de organización de los actos, eventos, conferencias de prensa y ceremonias públicas donde INGUAT es el anfitrión.
4. Detectar las posibilidades para estructurar un instrumento guía para la adecuada ejecución de actos de carácter diplomático y ceremonias institucionales.

1.13 Metodología

1.13.1 Descripción del método

Investigación Descriptiva: Es expresar simplemente lo que existe. Es describir el problema con base a la información que lo rodea. Como dice R. Gay (1996) “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos.”.

Para Báez y Pérez de Tudela dicen que la investigación cualitativa es la comprensión de las interacciones que se dan en la realidad, y de los mecanismos que intervienen en ellas; Se utiliza para comprender las complejas interrelaciones que se dan en las realidades por las que se interesa. (p.37)

El enfoque del proyecto a desarrollar es cualitativo, usando el método descriptivo.

1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Para realizar el diagnóstico de comunicación se aplicaron dos técnicas:

1. **Observación:** Según Borda Pérez y otros autores, exponen que “la observación es un método que facilita la obtención de información tanto cualitativa como cuantitativa; es un procedimiento

que implica la selección, la vigilancia y el registro sistemático del comportamiento, de la conducta y de las características de los sujetos bajo observación”.

En el proceso de observación realizado en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, se observó que a nivel general los empleados tienen los conocimientos básicos de Protocolo, pero la mayoría no lo ponen en práctica ya que no están directamente involucrados con la organización y ejecución de actos públicos y diplomáticos de la institución.

Guía de observación:

Identidad Corporativa:			
Variable por observar	Si	No	Notas
Plan Estratégico empresarial	X		Se encuentra visible en la página electrónica de la institución. www.inguat.gob.gt
Misión	X		Página electrónica
Visión	X		Página electrónica
Objetivos	X		Página electrónica
Valores	X		Página electrónica
Organigrama	X		Página electrónica

Identidad Visual:			
Variable por observar	Si	No	Notas
Logotipo	X		Esta visible y presente en medios electrónicos, redes sociales, fachada de la institución, uniformes, papelería.
Marca	X		Manejan la marca turística "Guatemala, Corazón del mundo Maya"
Slogan	X		Corazón del Mundo Maya

Gestión de la Comunicación:			
Variable por observar	Si	No	Notas
Plan estratégico de comunicación		X	No está visible.
Departamento de comunicación	X		Está conformado por 01 encargada, 01 asistente, 02 fotógrafos, 01 camarógrafo, 02 en redes sociales.
Medios y Canales de Comunicación			
Variable por observar	Si	No	Notas

Flujo de información vertical *Ascendente *Descendente Horizontal	X		La institución maneja un flujo de información interna la cual fluye de forma vertical descendente y ascendente, de sus directores hacia jefes de departamento, jefes de unidades, colaboradores y viceversa. también hay comunicación horizontal entre las personas del mismo nivel jerárquico.
Medios y canales internos: *Correo institucional *Intranet *Uso de plataformas virtuales *Reuniones presenciales *Circulares/oficios/memos *Boletines informativos *Teléfonos PBX, Celulares *Otros	X		Manejan todos los canales de comunicación interna, hacen uso de herramientas tecnológicas para mantener al personal informado de las acciones y de las actividades desarrolladas que realiza la institución.
Comunicación informal Rumores	X		Se observa bastante este tema entre los empleados de puestos bajos. Pero no llegan a ocasionar problemas.
Ruidos y barreras ambientales		X	
Ruidos y barreras psicológicas		X	
Barreras administrativas	X		Existen manuales para la mayoría de los procesos internos de la institución
Barreras tecnológicas	X		Se tiene todo el equipo necesario para cumplir a cabalidad las funciones que el personal tiene a su cargo
Barreras físicas	X		Existen rampas de acceso para personas con discapacidad física.

Clima laboral u Organizacional			
Variable por observar	Si	No	Notas
Sentido de pertenencia	X		Los trabajadores se identifican ya que dicen que es una institución muy noble y buen lugar para trabajar.
Cultura de calidad	X		Manejan la cultura de calidad de servicio y cultura turística.
Participación y trabajo en equipo	X		Los trabajadores saben que trabajando en equipo se alcanzan las metas de la institución.

Estabilidad laboral	X	Es una institución que cuenta con buena estabilidad, se pudo observar que hay empleados que tiene más de 40 años de laborar.
Protocolo Covid-19	X	La institucional maneja el protocolo interno y también cuenta con los protocolos para los diferentes servicios turísticos, los cuales se pueden encontrar en la página electrónica.
Beneficios adicionales a la Ley	X	Cuentan con bono vacacional.
Seguridad industrial	X	La Unidad de Riesgos es quien se encarga de velar por la seguridad industrial.
Capacitaciones	X	Son constantes (aproximadamente cada 02 meses) y sobre diferentes temas inherentes a los puestos de cada persona.
Celebraciones internas	X	Existen las celebraciones de fechas especiales como día del cariño, día de la madre, día del padre, día de la independencia, altares cívicos, aniversario de INGUAT, día internacional del turismo, convivio de los niños, convivio general.
Política de puertas abiertas	X	fue posible evidenciar que se practica desde las altas autoridades en el Despacho Superior, como con los directores y jefes de departamento.
Ambientes de trabajo adecuados	X	Las instalaciones son amplias y luego de la pandemia se realizó una reacomodación de los escritorios para que los empleados tengan el distanciamiento necesario entre ellos.
Vestuario institucional	X	La institución entrega a sus trabajadores uniformes de oficina y uniformes de campo. Todos identificados con el logotipo.

Ámbito de Comunicación Externa, Medios y Canales			
Variable por observar	Si	No	Notas
Campañas de comunicación			El INGUAT maneja campaña nacional e internacional en radio, televisión, revistas, prensa, redes sociales, medios digitales.
Página WEB			Cuentan con la página identificada con a dirección www.inguat.gob.gt
Redes Sociales			Facebook, Instagram, YouTube, Tik Tok, Twitter.

2. Encuesta: la técnica de la encuesta se utiliza para recolectar datos en un trabajo de investigación científica e implica obtener información de un grupo de personas lo que va a permitir al investigador alcanzar el objetivo de su estudio; la característica principal de más encuestas es que, se deben sistematizar de forma estadística mediante tablas de distribución o figuras, además, pueden tener preguntas cerradas, abiertas, objetivas, estructuradas y/o no estructuradas. (Métodos de investigación Online Pag.19).

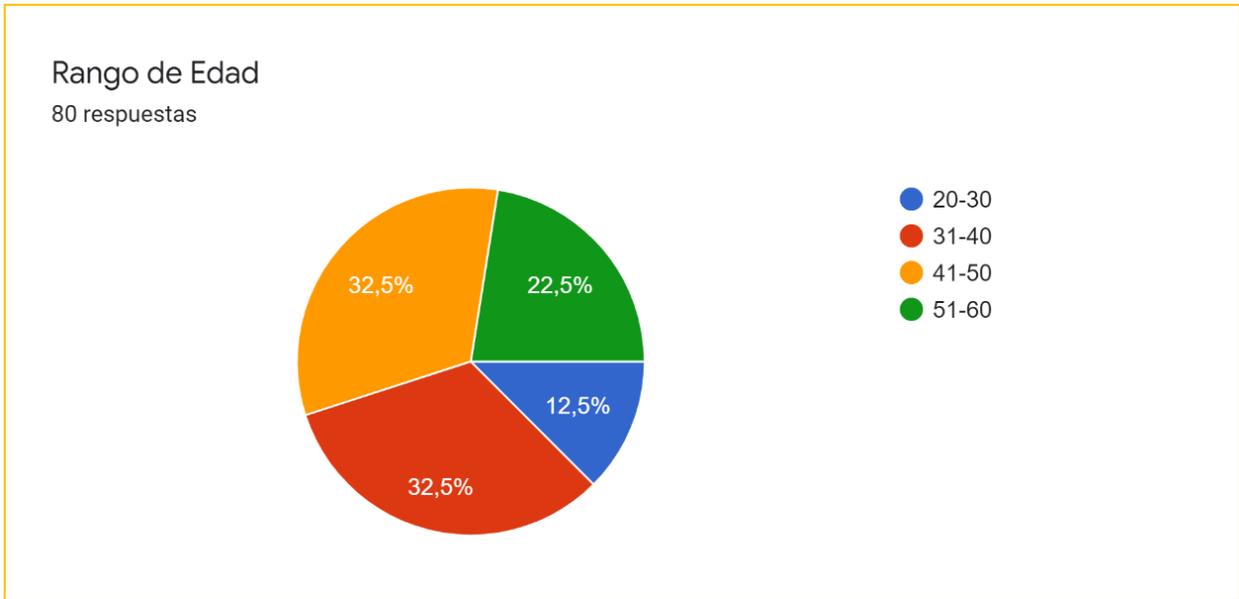
Para este diagnóstico se estableció una cantidad de muestra de 80 personas quienes representan el 32% de la población que labora en el INGUAT. La población total es de 250 trabajadores contratados bajo el renglón 011 y 022. Esta encuesta se realizó por medio digital a través de un vínculo de Formularios de Google. El fin de la encuesta era determinar y conocer el nivel de conocimiento que tiene la población general del INGUAT acerca de cómo se utiliza el Protocolo en actos públicos y diplomáticos.

En la Guía de observación se evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación interna desde el ámbito protocolario y ceremonial por lo que la encuesta fue enfocada en este sentido.

Para este fin se realizaron preguntas para recabar información de tipo demográficas, geográficas y de conocimiento del tema.

1.13.3 Interpretación de Resultados

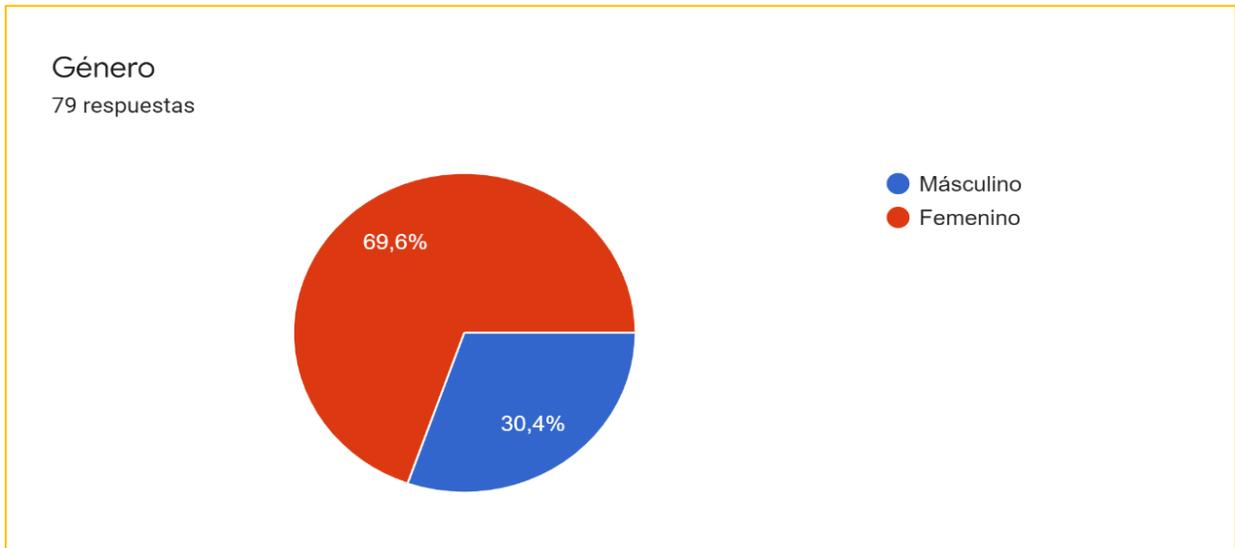
Pregunta 1: Rango de Edad



*Figura 3: Rango de edad Encuestados
Fuente: elaboración propia*

Para la obtención de información demográfica en la encuesta se incluyó la pregunta, solicitando el rango de edad en el que se encuentran las personas encuestadas. Pudiendo observar el mismo porcentaje de personas entre los rangos de 31-40 y 41-50 años. Haciendo un total de 50 personas en estos rangos. Por lo que se considera que actualmente el INGUAT cuenta con empleados adultos.

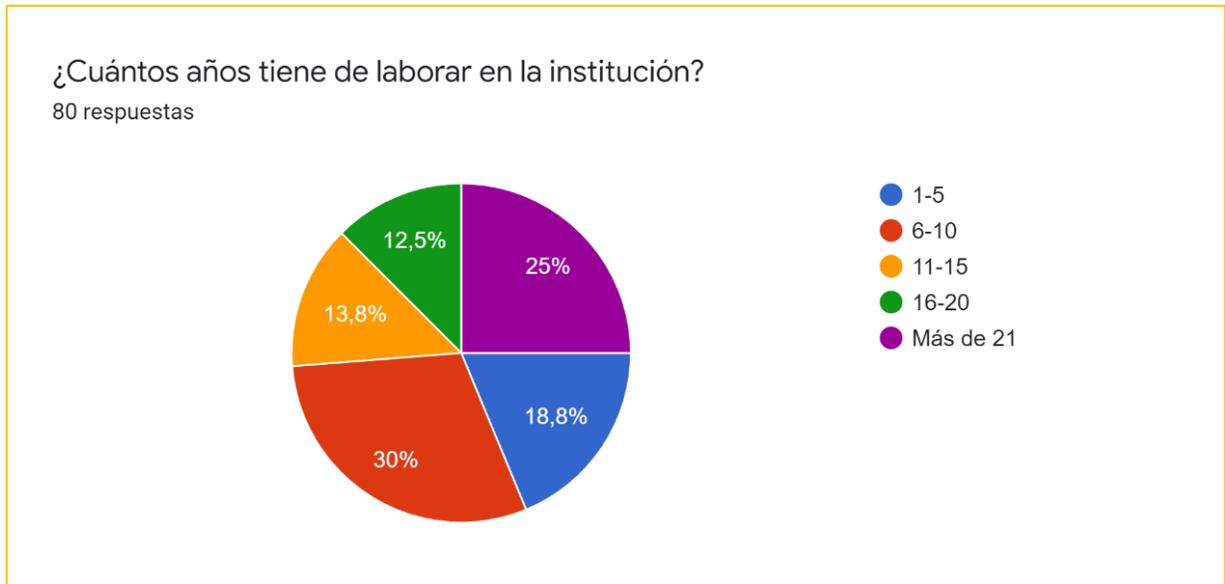
Pregunta 2: Género



*Figura 4: Género de encuestados
Fuente: elaboración propia*

Para recabar más información demográfica de la muestra encuestada, se preguntó sobre el género al que pertenecen y para esta pregunta una persona no respondió. Obteniendo 79 respuestas, las cuales evidencian con 55 respuestas, revelando que el porcentaje más alto de empleados del INGUAT pertenecen al género femenino y 24 respuestas para determinar la cantidad de empleados del género masculino.

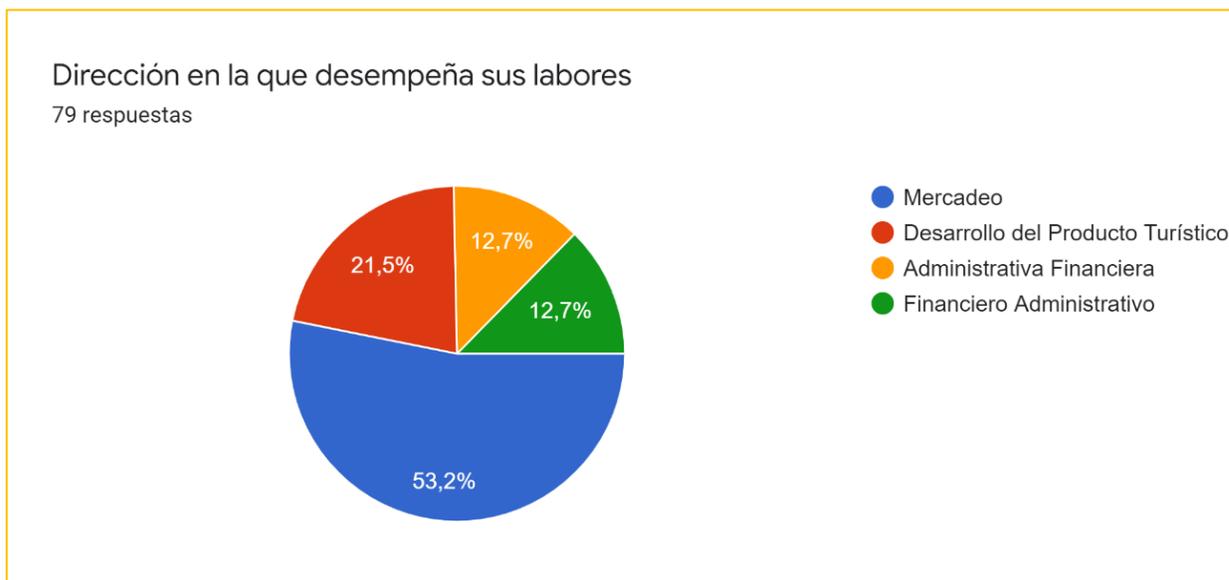
Pregunta 3: ¿Cuántos años tiene de laborar en la institución?



*Figura 5: ¿Cuántos años tiene de laborar en la institución?
Fuente: elaboración propia*

Esta pregunta se formuló para determinar el rango de edad de los trabajadores del INGUAT, los resultados arrojan que el 30 por ciento de los trabajadores tienen entre 6 y 10 años de laborar para la institución, pero también llama la atención que el porcentaje más alto subsiguiente es del 25 por ciento el cual representa a los trabajadores con más de 21 años de estar laborando para la institución.

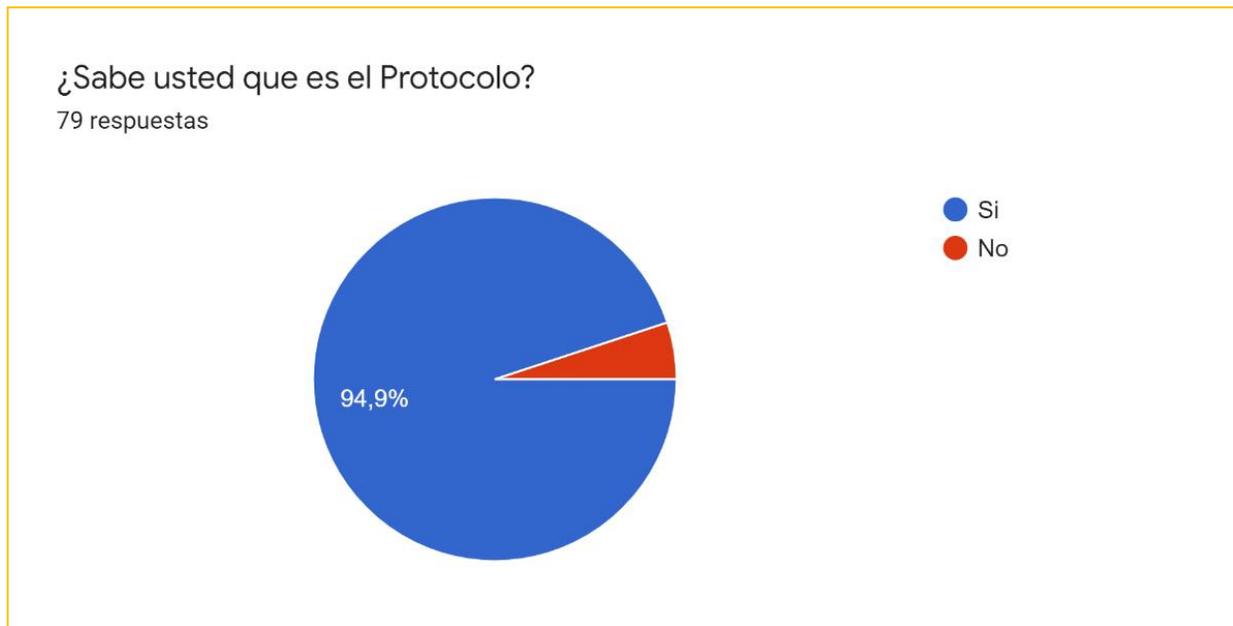
Pregunta 4: Dirección en la que desempeña sus labores.



*Figura 6: Dirección en la que desempeña sus labores
Fuente: elaboración propia*

Para conocer la ubicación en donde el personal encuestado desarrolla sus actividades laborales, se preguntó en qué Dirección desarrolla sus labores. 42 personas se desempeñan en la dirección de Mercadeo, 17 personas en la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico. 10 personas en la Dirección Administrativa Financiera, 10 personas en Financiero Administrativo y una persona no identificaron para que Dirección labore.

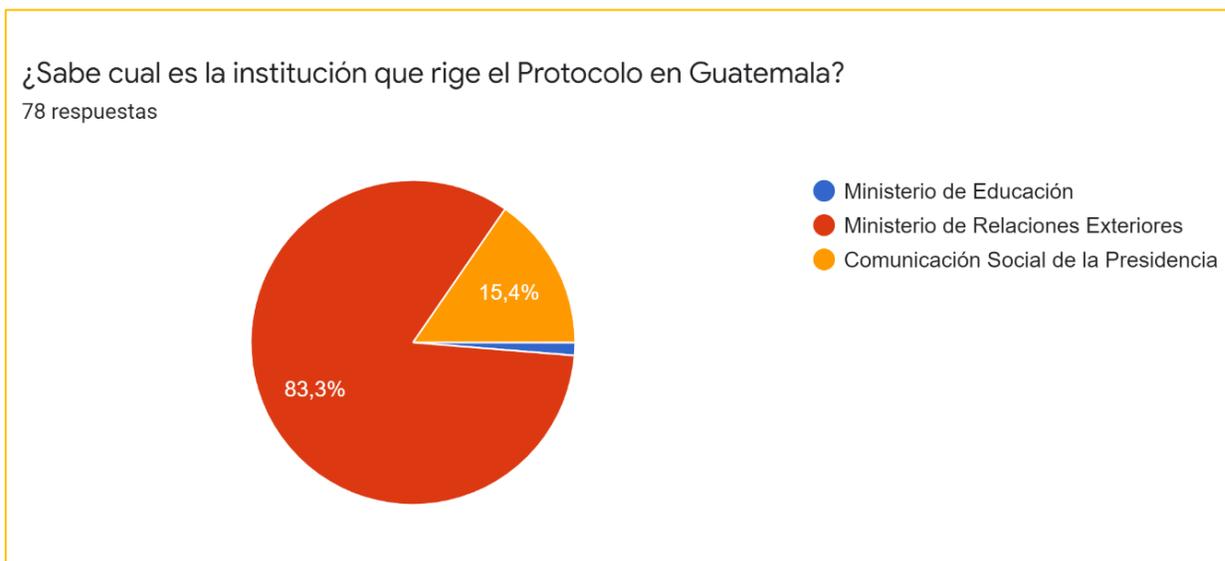
Pregunta 5: ¿Sabe usted que es el protocolo?



*Figura 7: ¿Sabe usted que es el protocolo?
Fuente: Elaboración propia*

Para establecer si los empleados de INGUAT saben lo que es el protocolo se obtuvo una respuesta al SI de 94.9% de los encuestados, manifestando así que la mayoría de los empleados de INGUAT en la actualidad tienen el conocimiento básico del tema.

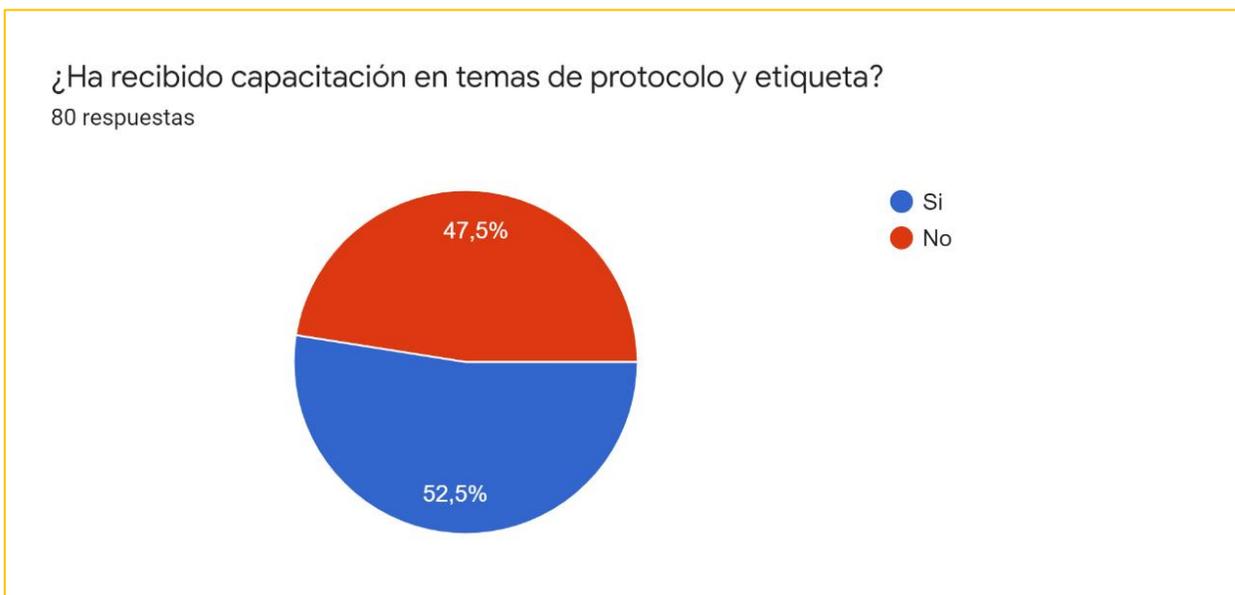
Pregunta 6: ¿Sabe cuál es la institución que rige el Protocolo en Guatemala?



*Figura 8: ¿Sabe cuál es la institución que rige el Protocolo en Guatemala?
Fuente: elaboración propia*

En Guatemala el Ministerio de Relaciones Exteriores es la entidad que rige el protocolo para actos públicos y diplomáticos del país y con base a las respuestas obtenidas en esta pregunta es del conocimiento de 83.3 por ciento de los encuestados, que esta es la institución que rige el protocolo.

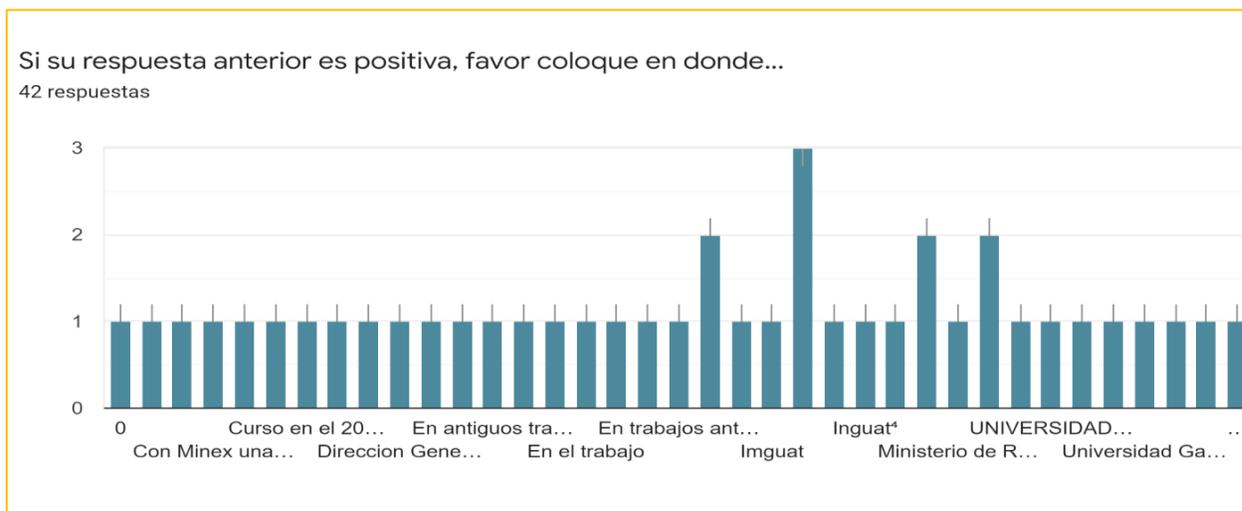
Pregunta 7: ¿Ha recibido capacitación en temas de protocolo y etiqueta?



*Figura 9: ¿Ha recibido Capacitación en temas de protocolo y etiqueta?
Fuente: elaboración propia*

Es importante conocer cuántos empleados del INGUAT han recibido capacitaciones acerca de temas de protocolo y etiqueta y el 52.5 por ciento de las personas encuestadas indican que si la han recibido, Mientras que el 47.5 por ciento indica que no han recibido ningún tipo de capacitación relacionados al tema.

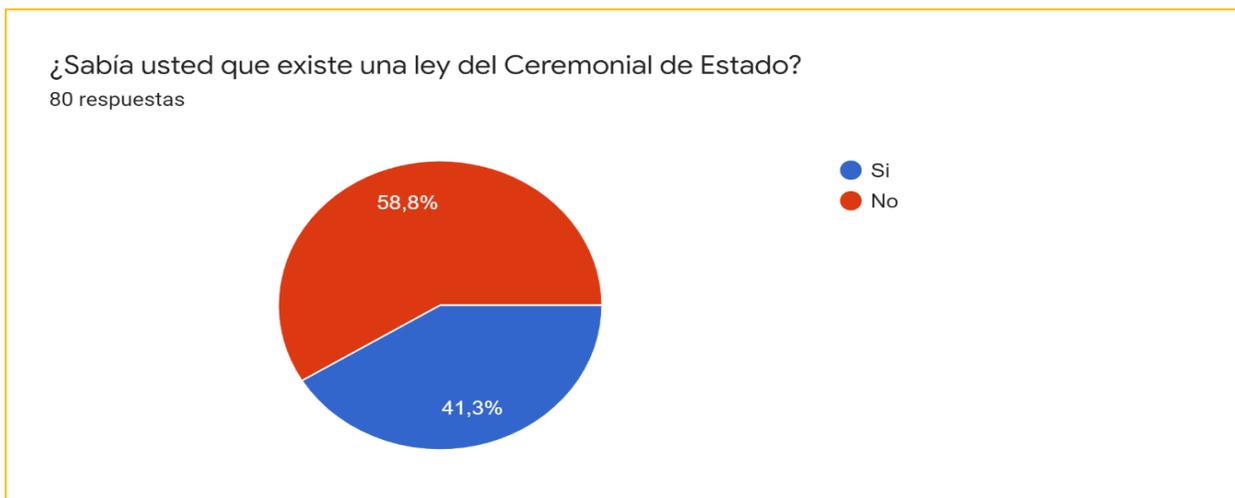
Pregunta 8: Si su respuesta anterior es positiva, favor coloque en donde...



*Figura 10: Si su respuesta anterior es positiva, favor coloque en donde...
Fuente: elaboración propia*

Con motivo de conocer cuáles han sido las instituciones con las que han recibido capacitación relacionado al tema de protocolo, se le solicitó abiertamente a los encuestados indicaran en donde, quienes en su mayoría exteriorizaron en varias respuestas, que por parte del INGUAT han recibido las capacitaciones principalmente impartidas por MINEX, INTECAP y una baja cantidad recibió estos cursos por parte de las diferentes universidades del país.

Pregunta 9: ¿Sabía usted que existe una ley del Ceremonial de Estado?



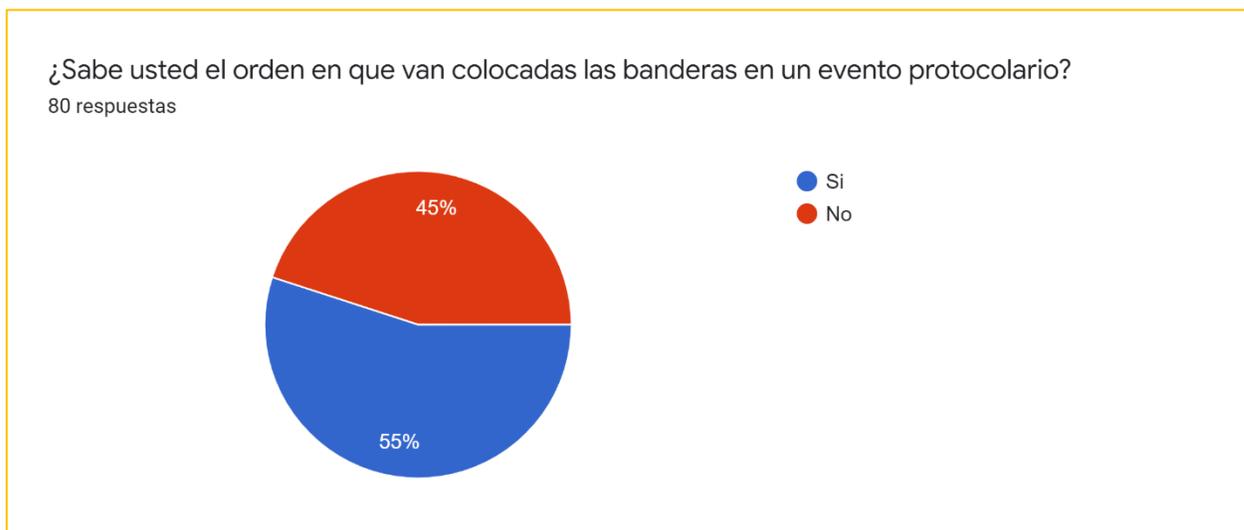
*Figura 11: ¿Sabía usted que existe una ley del Ceremonial de Estado?
Fuente: elaboración propia*

Con relación a esta pregunta solamente 33 personas respondieron que si conocen que existe la Ley y las 47 personas restantes expresaron desconocerlo.

La ley que está contenida en el decreto 86-73 Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala (Diario de Centro América, Tomo CXC VII, Número 53, 1973) y su reforma 07-2003 Reformas a la Ley del Ceremonial Diplomático (CENADOJ SANCION AL DECRETO DEL CONGRESO NUMERO 7-2003 PALACIO NACIONAL: Guatemala, tres de abril del año dos mil tres).

El ceremonial de eventos consiste en aquellas formalidades aplicadas en ocasión de un acto solemne público u oficial.

Pregunta 10: ¿Sabe usted el orden en que van colocadas las banderas en un evento protocolario?

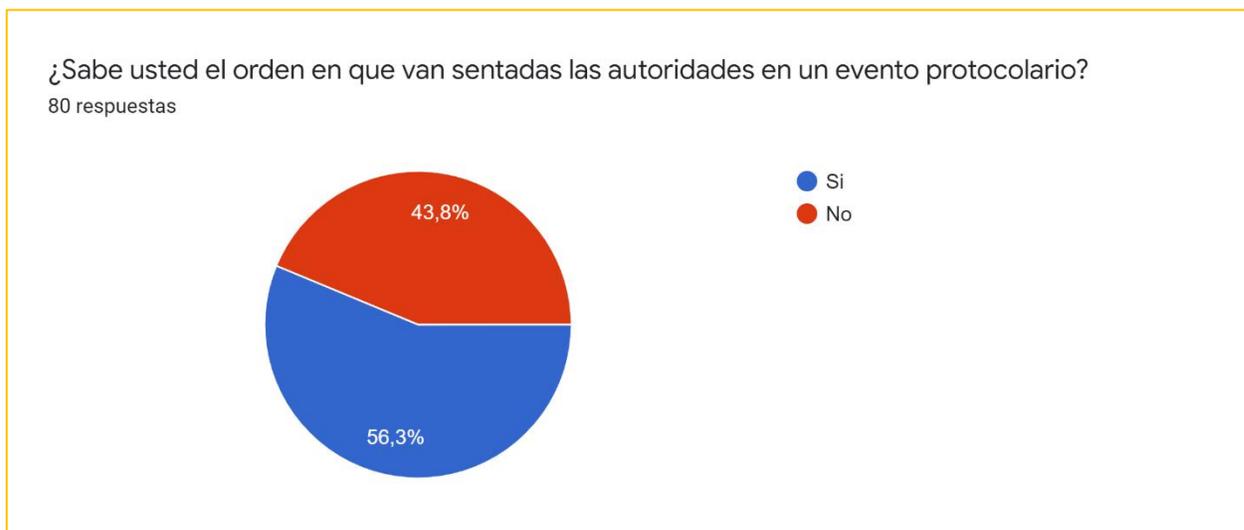


*Figura 12: ¿Sabe usted el orden en que van colocadas las banderas en un evento protocolario?
Fuente: elaboración propia*

Con motivo de conocer si los empleados de la institución tienen conocimiento se realizó esta pregunta a los 80 encuestados, la cual arroja resultados del 45 por ciento no tienen conocimiento de esto y el 55 por ciento expresa que si lo tienen.

La colocación de banderas es parte importante de un acto diplomático, ya que se debe conocer donde se ubica el lugar de honor de la bandera nacional y la colocación, si hubiere, de varios países.

Pregunta 11: ¿Sabe usted el orden en que van sentadas las autoridades en un evento protocolario?

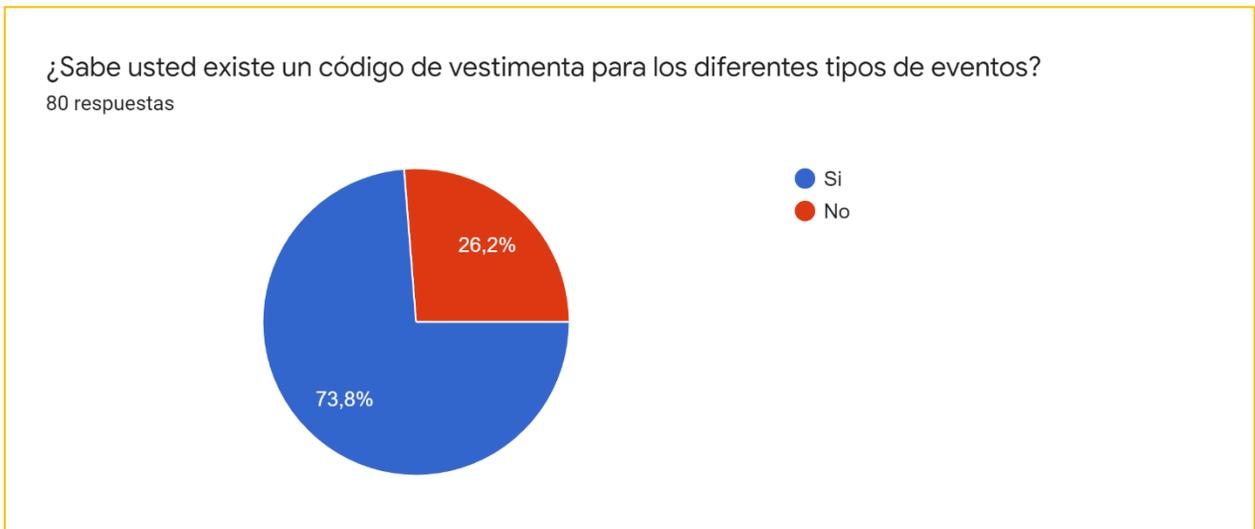


*Figura 13: ¿Sabe usted el orden en que van sentadas las autoridades en un evento protocolario?
Fuente: elaboración propia*

Se realizó esta pregunta para determinar si los encuestados tiene conocimiento de los puestos de honor que ocupa cada autoridad en los diferentes actos públicos y diplomáticos. En donde el 56.3 por ciento expreso que si sabe el orden en que van sentadas las autoridades.

Esta pregunta tiene relación con la precedencia diplomática, la cual establece el ordenamiento de los espacios-temporales en un grupo determinado de personas de distinto o igual rango, asistentes a un acto público y/o diplomático.

Pregunta 12: ¿Sabe usted existe un código de vestimenta para los diferentes tipos de eventos?

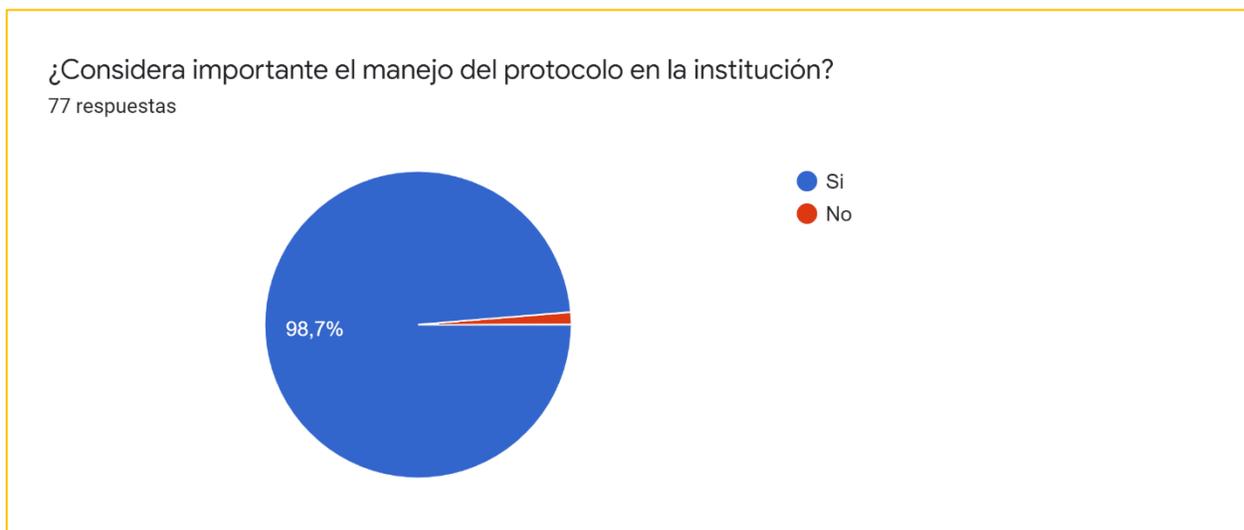


*Figura 14: ¿Sabe usted existe un código de vestimenta para los diferentes tipos de eventos?
Fuente: elaboración propia*

Es importante conocer si los empleados de INGUAT tienen conocimiento, que para los diferentes tipos de eventos se maneja un código de vestimenta, es por lo que se realizó esta pregunta, la cual refleja que 59 personas si conocen de este código y 21 personas no lo conocen.

El código de vestimenta es de suma importancia, ya que son reglas adoptadas socialmente que especifican la manera correcta de vestirse para asistir a los diferentes actos públicos y diplomáticos.

Pregunta 13: ¿Considera importante el manejo del protocolo en la institución?

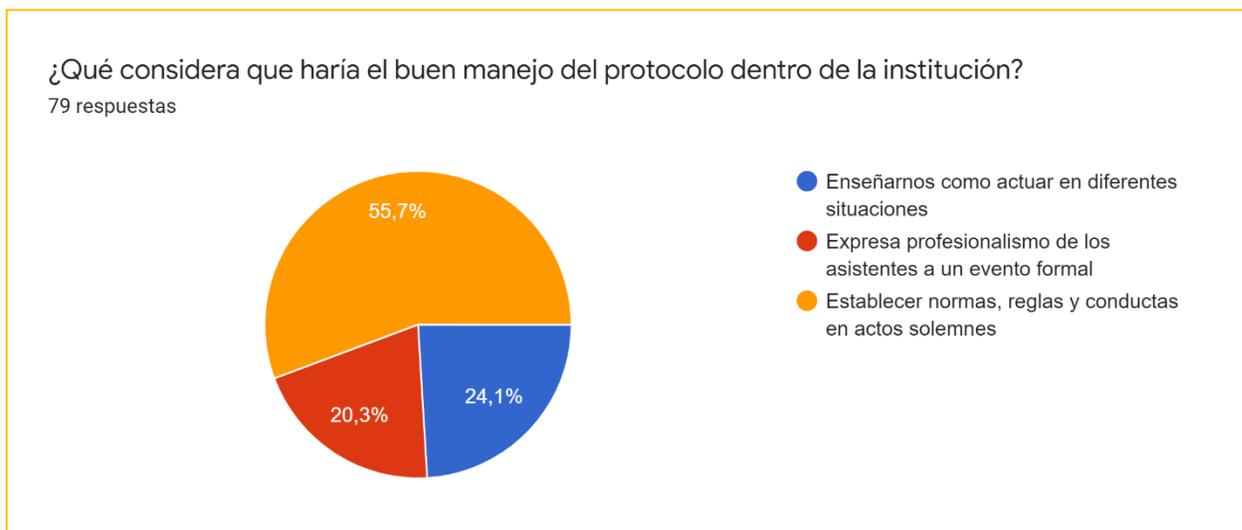


*Figura 15: ¿Considera importante el manejo del protocolo en la institución?
Fuente: elaboración propia*

Para conocer si las personas encuestadas consideran importante el manejo de protocolo dentro de la institución, se obtuvo 76 respuestas positivas a esta propuesta, 01 respuesta negativa y 03 se abstuvieron de responder.

Lo cual es una respuesta positiva y de aceptación al momento de implementar un manual que contenga las normas para la atención de eventos públicos y diplomáticos.

Pregunta 14: ¿Qué considera que haría el buen manejo del protocolo dentro de la institución?



*Figura 16: ¿Qué considera que haría el buen manejo del protocolo dentro de la institución?
Fuente: elaboración propia*

Tomando en cuenta que la encuesta se realizó para tener datos del conocimiento que los empleados de INGUAT tienen acerca del manejo del protocolo, 19 personas consideran que el protocolo les enseña cómo deben de actuar en diferentes situaciones. 16 personas consideran que el protocolo sirve para expresar el profesionalismo de los asistentes a un evento formal y 44 personas expresaron que el buen manejo del protocolo en la institución va a establecer normas, reglas y conductas en actos solmenes, por lo que se considera importante la implementación de estas.

1.14 FODA comunicacional

Figura 17: FODA del diagnóstico comunicacional del INGUAT

Fortalezas	Oportunidades
<p>a) Se cuenta con los instrumentos necesarios para la atención de actos públicos.</p> <p>b) El personal tiene la disposición de aprender y poner en práctica las normas de protocolo y ceremonial.</p>	<p>a) Utilizar las reglas de diplomacia.</p> <p>b) Aplicación de las normas de etiqueta.</p> <p>c) Poner en práctica el ceremonial de estilos que se deben observar en los actos y ceremonias públicas.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>a) El personal que tiene a su cargo las actividades públicas no tiene una guía de protocolo.</p> <p>b) Solamente existen conocimientos básicos en temas de protocolo en el INGUAT.</p>	<p>a) Se corre el riesgo en que los eventos en que participan las autoridades estén al nivel del Ceremonial vigente en Guatemala.</p> <p>b) El desconocimiento del uso correcto de las normas de protocolo pone en desventaja la imagen institucional en las actividades que la institución organiza.</p>

Fuente: elaboración propia

1.15 Problemas detectados

- 1 La institución no cuenta con una unidad encargada de manejar el protocolo para los diferentes actos públicos que preside.
- 2 El personal encargado de la organización de las actividades institucionales públicas tiene conocimientos básicos de protocolo.
- 3 Actualmente la institución no cuenta con manual de protocolo.

1.16 Planteamiento del problema comunicacional

El Instituto Guatemalteco de Turismo fue creado en el año de 1967 y desde sus inicios carece de un manual de protocolo para actos y ceremonias públicas, en los que participan altos mandos de gobierno y de otras naciones.

La institución por ser una entidad Estatal participa en diferentes actos públicos, relacionados a temas como la promoción, fomento y desarrollo de la industria Turística de Guatemala, y el protocolo juega un papel muy importante en la forma en que se comunican estos mensajes. Por ser una institución estatal, debe de realizar y participar en diferentes eventos protocolarios, los cuales involucran la precedencia de las personas, banderas, himnos, servicios de mesa, códigos de vestuario y demás aspectos incluidos en un ceremonial de eventos, los cuales transmiten un mensaje claro de diplomacia, que la institución debe de dar a nivel nacional e internacional.

1.17 Indicadores de éxito

- a)** Material de oficina
- b)** Equipo de computo
- c)** Presupuesto propio
- d)** Salones para reuniones
- e)** Personal de apoyo
- f)** Equipo audiovisual
- g)** Banderas y astas
- h)** Impresoras
- i)** Internet
- j)** Mobiliario de oficina

1.18 Límites y alcances de la investigación

a) Alcances:

- Tener la primera guía que establezca las normas de protocolo.
- Todo el personal administrativo puede tener acceso.
- Tener una herramienta oficial para consultar las normas de protocolo.
- Tener un manual en formato digital para el alcance de todo el personal.

b) Límites:

- Por ser una institución estatal, la implementación de un manual depende de la gestión interna para autorizar el uso de este y tenerlo como documento de uso oficial.
- Cambio de autoridades y del personal administrativo constante.
- Solamente existen manuales de procedimientos administrativos.

1.19 Cronograma del diagnóstico

No.	Actividades	Febrero																	
		11	12-13	14	15	16	17	18	19-20	21	22	23	24	25	26-27	28			
01	Entrega de solicitud de EPS a Recursos Humanos del INGUAT	■																	
02	Busqueda de información en su pagina de internet		■	■	■	■	■	■	■										
03	Reunión con la Encargada de Comunicación Social, Presencial / Virtual									■		■			■				
04	Entrega de carta de aceptación de EPS a la ECC										■								
05	Etapa de Observación											■	■	■		■			
No.	Actividades	Marzo																	
		1	2	3	4	5-6	7	8	9	10	11	12-13	14	15	16	17	18		
01	Analisis de la etapa de observación	■	■																
02	Creación de la encuesta			■	■	■													
03	Encuestar a empleados de INGUAT						■	■	■	■	■								
04	Interpretación de respuestas											■	■	■	■	■	■		
05	Entrega de fase Diagnostica																	■	

1.20 Proyecto para desarrollar

Diagnóstico y Ejecución del Plan de Comunicación Interna del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

CAPÍTULO II

Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan de comunicación

Fernández López dice, “el plan de comunicación sirve para establecer los principios y los objetivos por los que se va a regir la comunicación que una entidad va a realizar en un determinado período de tiempo” (p.240)

Dess y Lumpkin indican, “se entiende por plan estratégico el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas competitivas y sostenibles a lo largo del tiempo” (p.3)

Según Guachi, “es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe de desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados” (p.10)

Con base en las definiciones anteriores, un plan de comunicación estratégica es una propuesta de acciones específicas que sirve para establecer y definir de forma clara cómo, cuándo y de qué forma se van a comunicar los mensajes dentro de la institución para lograr sus objetivos a corto y largo plazo.

2.2 Elementos comunicacionales

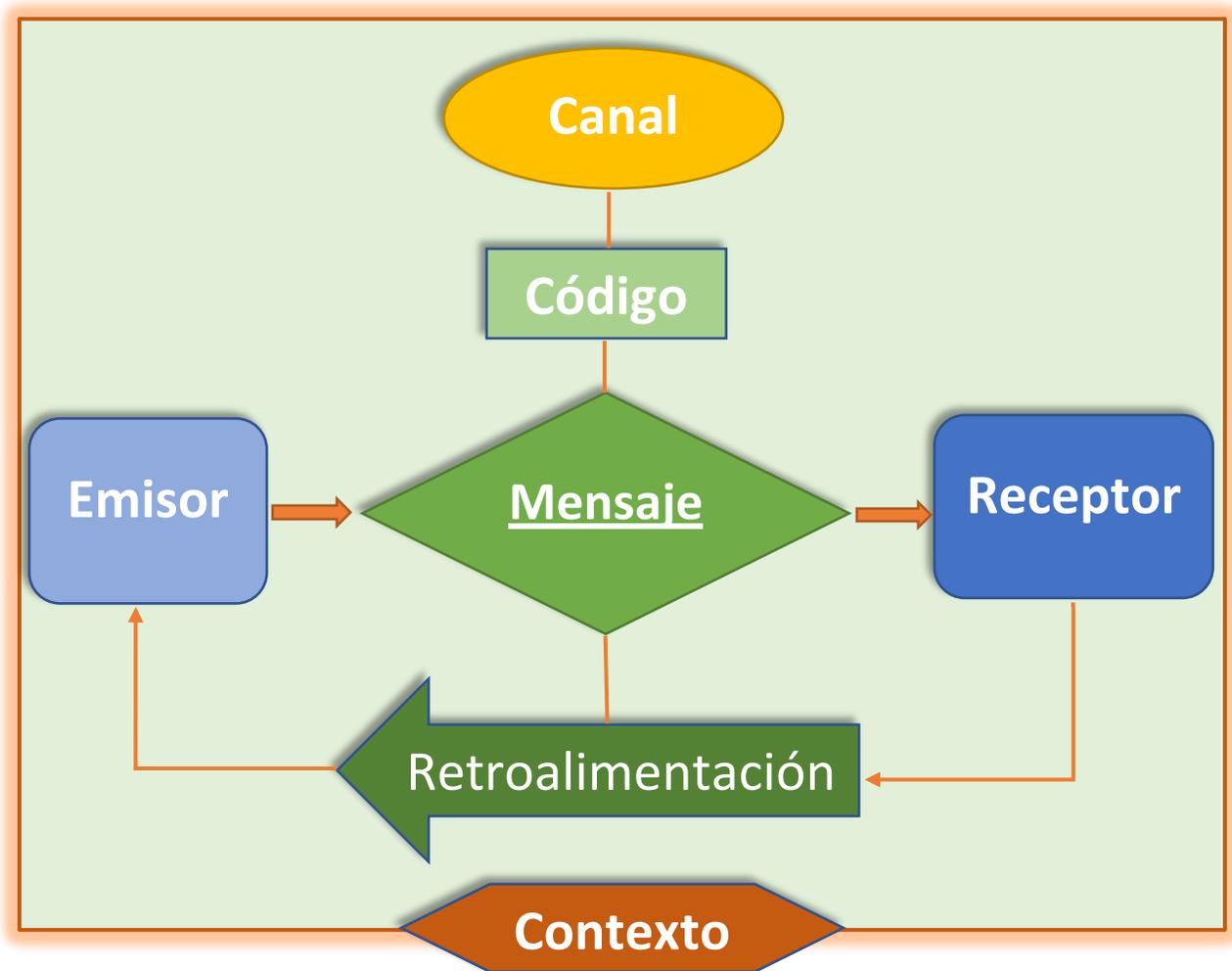
La comunicación existe desde tiempo remotos, es una necesidad básica del hombre, la expresión más compleja de las relaciones humanas y nace de la necesidad de ponerse en contacto con los demás para intercambiar y expresar sentimientos, emociones, de transmitir ideas o necesidades.

Ongallo indica “comunicación es un proceso de transmisión por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales, con contenido explícito o implícito a un receptor, con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo” (p. 14)

Para que se dé la comunicación deben de existir y estar presentes una serie de elementos, sin los cuales no se podría llevar a cabo este proceso.

- a) Emisor: principal elemento en un proceso de comunicación. Es quien se encarga de emitir o generar el mensaje.
- b) Receptor: quien recibe el mensaje y está encargado de decodificarlo.
- c) Código: conjunto de señales o signos que forman el mensaje.
- d) Mensaje: información o la idea por transmitir.
- e) Canal de comunicación: medio por el cual el mensaje es transmitido
- f) Contexto: aspectos físicos, sociales y psicológicos del momento en que se produce el proceso de comunicación.
- g) Retroalimentación: respuesta que se recibe del receptor.

Figura 18: Elementos de la comunicación



Fuente: elaboración propia

- a) Emisor: la unidad de Comunicación Social y la Sección de Eventos del INGUAT.
- b) Receptor: medios de comunicación, Cuerpo Diplomático y Cuerpo Consular de acreditado en Guatemala.
- c) Código: colocación correcta de las banderas, pabellones y/o estandartes. La correcta precedencia en reuniones, mesas principales, la posición de las autoridades a la hora de la toma de fotografías oficiales. La correcta redacción en cartas, invitaciones y/o vocativos. Uso adecuado del código de vestimenta dependiendo del acto que se realiza o participa.
- d) Mensaje: la proyección de la imagen pública y diplomacia de las autoridades que representan al INGUAT y en la expresión formal en actos públicos y diplomáticos.
- e) Canal de comunicación: etiqueta en la redacción de invitaciones, cartas y en el ceremonial de conferencias de prensa, actos públicos y diplomáticos.
- f) Contexto: INGUAT realiza y participa en muchas actividades, actos y ceremonias públicas solemnes a nivel de Gobierno por lo que debe los mensajes se transmiten durante una conferencia de prensa, mesas de alto nivel, reuniones interinstitucionales, eventos con el cuerpo diplomático y consular acreditado en Guatemala, firmas de convenios interinstitucionales, participación de las autoridades en reuniones con el Gabinete de Gobierno, anfitriones de altas autoridades internacionales (presidentes, príncipes, ministros). En el envío de invitaciones dirigidas a ministros, secretarios, presidentes de cámaras, alcaldes, diputados y embajadores.
- g) Retroalimentación: estrechar los lazos y sembrar buenas relaciones con la diplomacia nacional. Comunicación organizacional interna y externa.

2.3 Objetivos del plan de comunicación

a) Objetivo General

Crear un plan de comunicación interna para mejorar el protocolo y presentación diplomática de la institución.

b) Objetivos Específicos

1. Establecer los lineamientos básicos en temas de protocolo para la mejora de la presentación y diplomacia del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

2. Fortalecer el conocimiento del personal del INGUAT en temas de protocolo, pero principalmente a comunicación social y de la sección de eventos encargados del desarrollo de los actos públicos y diplomáticos de la institución.
3. Implementar un manual de protocolo con base a la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala, que sirva al INGUAT como guía para la realización y participación de sus autoridades en actos públicos y diplomáticos.

2.4 Estrategia

Ongallo define estrategia como, Plan, método o política diseñada para conseguir determinados objetivos, por diferenciación táctica, se considera estratégica lo que afecta objetivos generales de la organización y a largo plazo. (2007. p.249)

En palabras de Aljure Saab, estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo lograr un determinado fin, misión u objetivo. (2015. p.49)

Del diagnóstico comunicacional realizado al INGUAT, para la participación y coordinación de ceremonias y actos públicos se identificó la necesidad de implementar un manual que contenga las reglas, normas y códigos de las ceremonias públicas y diplomáticas. Dicho manual se implementará de manera digital para que no solamente el público objetivo, si no, que todo el personal acceso al mismo.

Adicional se ha detectado la necesidad de reforzar con capacitaciones acerca del tema de protocolo y así poner en práctica los conocimientos adquiridos para volverlos habilidades. Las capacitaciones pueden ser impartidas de manera presencial, virtual o mixtas.

2.5 Actividades o acciones de la estrategia

Las actividades para lograr desarrollar la estrategia de comunicación interna serán a través

1. Propuesta 1: Desarrollar el manual de protocolo

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, carece de un manual de protocolo que contenga las reglas, normas y códigos que se utilizan para organizar y participar en actos públicos y diplomáticos. Por tal razón algunos de estos actos han presentado deficiencias de precedencia. Por lo cual se ve la necesidad de crear el Manual de Protocolo del INGUAT.

La información que contendrá el manual estará basada en lo que dicta la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala, y será presentada a la encargada de Comunicación Social la licenciada Blanca Elizabeth del Cid Istupe, para su revisión y aprobación. Luego de la aprobación, el contenido será trasladado a la unidad de Diseño gráfico de la institución para proceder con el diseño y la diagramación con base a la línea gráfica que se utiliza en la institución.

Luego el diseño debe de ser presentado a la directora de Mercadeo, encargada de autorizar todos los diseños que se realizan en la institución. Al tener la aprobación se procederá a enviar a la imprenta para su impresión.

2. Propuesta 2: Capacitaciones especializadas en el área de protocolo

Para reforzar el contenido dentro del manual, será necesario realizar capacitaciones especializadas en temas de protocolo, con el fin de resolver dudas sobre la implementación práctica de la herramienta.

La capacitación será impartida por personal de la Dirección de Protocolo y Ceremonial Diplomático del Ministerio de Relaciones exteriores -MINEX-, en el salón de reuniones del 14 nivel en las instalaciones de la institución.

3. Propuesta 3: Campaña para dar a conocer el manual de protocolo

Dar a conocer el manual por medio de un afiche impreso colocándolo en las carteleras de los diferentes niveles de la institución digital; afiche digital enviándolo por medio de correo masivo para que todo el personal que labora en la institución tenga acceso al material. Y crear un enlace que contenga la versión digital del manual y que puedan tener acceso al momento de que surjan dudas al momento de poner en práctica las normas de etiqueta y protocolo y así poder resolver dudas y puedan realizar las consultas pertinentes.

4. Propuesta 4: Capsulas informativas de protocolo

Filmar capsulas informativas que contengan prácticas claves de cómo poner en aplicar en los eventos, ceremonias o actos públicos las normas de protocolo y etiqueta.

5. Propuesta 5: Impresión del Manual de Protocolo Diplomático del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Enviar a imprenta el manual diseñado con base al material previamente autorizado y basado en lo que dicta la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala, para que el INGUAT cuente con una herramienta funcional para poder consultar y resolver dudas al momento de organizar, realizar y montar eventos, ceremonias y/o actos públicos en los que participen o sean anfitriones.

2.6 Público objetivo

El público a quienes va dirigido el plan estratégico de comunicación interna del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

- a) Personal de la Unidad de Comunicación Social
- b) Personal de la Sección de Eventos
- c) Autoridades del INGUAT
- d) Personal del Departamento de Recursos Humanos
- e) Personal de Oficinas Regionales
- f) Personal de Oficinas de Información Turística

2.7 Mensaje clave

“El buen manejo del protocolo refleja la diplomacia de INGUAT”

2.8 Indicadores de las acciones

- Capacitación de protocolo para eventos diplomáticos.
- Listados de asistencia.
- Fotografías de los eventos diplomáticos.
- Presentación del manual de protocolo de INGUAT.
- Entrega a INGUAT de 06 ejemplares impresos del manual de la siguiente manera:
 - 1. Dirección general
 - 2. Subdirección general
 - 3. Dirección de mercadeo

4. Departamento de recursos humanos
5. Unidad de comunicación social
6. Sección de eventos
7. Oficinas Regionales
8. Oficinas de Información Turística

2.9 Recurso humano

El personal que participara en el proceso de

Personal de comunicación social INGUAT

- a) 01 encargada
- b) 01 asistente
- c) 01 camarógrafo
- d) 02 fotógrafos
- e) 01 editor
- f) 01 asesora

Personal de la sección de eventos INGUAT

- a) 01 coordinador
- b) 01 asistente
- c) 02 técnicos

Adicionalmente se tendrá el apoyo de:

- a) 01 diseñador de INGUAT
- b) 01 conserje encargado del salón de reuniones

Personal del MINEX que imparte la capacitación

- a) Director de protocolo
- b) 02 asistentes de protocolo

2.10 Financiamiento y presupuesto

Es importante mencionar que el financiamiento del presente proyecto se llevará a cabo por el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, la toma de fotografías será por parte de los fotógrafos, el salón de reuniones en donde se realizará la capacitación se encuentra dentro del edificio, la capacitación se realizará por parte del personal de la Dirección de Protocolo del MINEX, quienes dan sin costo la capacitación a INGUAT por ser entidad gubernamental.

Con relación a la realización de los eventos para poner en práctica los conocimientos obtenidos, se realizarán durante eventos reales, los cuales organiza y/o participa el INGUAT, quienes tienen todos los insumos necesarios para la realización de estos.

La impresión de los 06 ejemplares del manual corre por cuenta del estudiante.

Actividad	Cantidad	Precio unitario	Total
Impresión de Manuales de protocolo	10 ejemplares	Q. 72.00	Q. 432.00
Capacitaciones especializadas en el área de protocolo en INTECAP	11 personas	Q. 1,100.00	Q. 1,100.00
Capacitaciones especializadas en el área de protocolo con el Buró de Convenciones	11 personas	Q. 6,720.00	Q. 73,920.00
		Presupuesto total.....	Q. 75,452.00

2.11 Beneficiarios

Los beneficiarios directos con este proyecto serán los 11 colaboradores que forman parte del personal que conforma la unidad de comunicación social y la sección de eventos, ya que son ellos quienes directamente harán uso del manual y al mismo tiempo lo pondrán en práctica.

Y de manera indirecta, al personal de nuevo ingreso a estas áreas, ya que contarán con un material en donde sin necesidad de ser expertos en protocolo podrán realizar consultas directas para poder realizar de una mejor manera sus atribuciones.

2.12 Áreas geográficas de acción

El manual de protocolo será utilizado por el personal que labora en la Unidad de comunicación social y en la Sección de Eventos, quienes tienen sus oficinas en el edificio central del INGUAT, ubicado en la 7ma Avenida 1-17 zona 4 centro Cívico, del municipio de Guatemala del departamento de Guatemala.



2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Propuesta 1: Desarrollar el manual de protocolo	La información que contendrá el manual estará basada en lo que dicta la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala.
Propuesta 2: Capacitaciones especializadas en el área de protocolo	Para reforzar el contenido dentro del manual, será necesario realizar capacitaciones especializadas en temas de protocolo, con el fin de resolver dudas sobre la implementación práctica de la herramienta.
Propuesta 3: Prácticas de los conocimientos obtenidos	Las habilidades aprendidas se podrán poner en práctica durante los mismos eventos de la institución tales como, reuniones interinstitucionales, conferencias de prensa, reuniones con altas autoridades.

2.14 Cronograma del plan de comunicación

No.	Actividades	Junio 2022					Julio 2022				Agosto 2022					Septiembre 2022				
		Semana					Semana				Semana					Semana				
		1	2	3	4	5	1	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Investigar, leer y recolectar información acerca del protocolo																			
2	Preparación de material para el contenido del manual																			
3	Elaboración y diseño del manual																			
4	Capacitación de protocolo impartida por parte del MINEX																			
5	Participación en eventos para poner en práctica los conocimientos protocolo.																			
6	Entrega del manual																			

CAPÍTULO III

Ejecución del plan de comunicación

3. Informe de ejecución

Ander-Egg y Aguilar, manifiestan que la ejecución de cualquier proyecto supone la concreción de una serie de actividades e implica la realización de un conjunto de tareas concretas (2008 p.12)

La ejecución es llevar a cabo las actividades propuestas dentro del plan estratégico, con el objetivo de fortalecer los conocimientos de protocolo en los empleados de la institución, pero principalmente para que a partir de este proyecto tengan disponible una herramienta útil en la que se puedan apoyar al momento de organizar y desarrollar actividades que formen parte de los actos diplomáticos de la institución.

3.1 Acción 1: Desarrollar el manual de protocolo

Objetivo

Establecer los lineamientos básicos en temas de protocolo para la mejora de la presentación y diplomacia del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

Medio utilizado

Para la creación del manual de protocolo se recopiló la información necesaria para poder incluir las normas de protocolo y diplomacia, con base a lo que dicta la ley del Ceremonial del Estado de Guatemala.

Se diseñó el material de forma amigable al público y fue reproducido para poder entregarlo de forma física y puesto en un enlace QR para que el personal de la institución tenga acceso al mismo de manera virtual.

Presupuesto utilizado

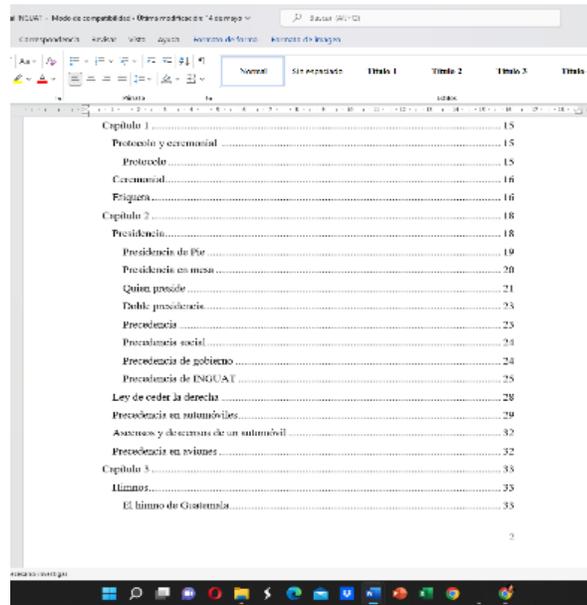
No se realizó inversión, ya que se utilizó el equipo de cómputo de la institución para poder recolectar la información.

Resultados obtenidos

Tener disponible una herramienta útil que puede servir de consulta al personal de la institución en el momento que surja alguna duda de cómo se debe aplicar alguna de las normas de protocolo y etiqueta al momento de tener que ponerlas en práctica.

Evidencia

Capturas de pantalla del material recabado



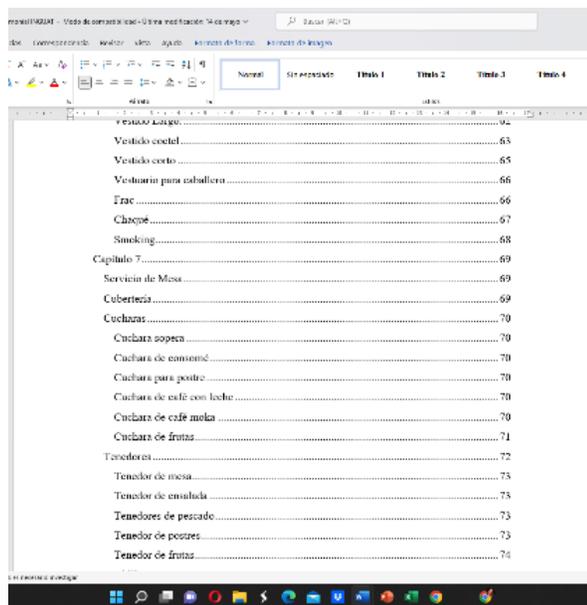
Microsoft Word - Modo de compatibilidad - Última modificación: 14 de mayo de 2017

Inicio Insertar Referencias Envío de correo electrónico Herramientas de formato Herramientas de imágenes

Normal Sin precedentes Título 1 Título 2 Título 3 Título 4

Capítulo 1	15
Protocolo y ceremonial	15
Protocolo	15
Ceremonial	16
Figurata	16
Capítulo 2	18
Presidencia	18
Presidencia de Eje	19
Presidencia en mesa	20
Quién preside	21
Doble presidencia	23
Precedencia	23
Precedencia social	23
Precedencia de gobierno	24
Precedencia de INGUAI	25
Ley de ceder la derecha	28
Precedencia en automóviles	29
Asientos y direcciones de un automóvil	32
Precedencia en aviones	32
Capítulo 3	33
Humos	33
El himno de Guatemala	33

2



Microsoft Word - Modo de compatibilidad - Última modificación: 14 de mayo de 2017

Inicio Insertar Referencias Envío de correo electrónico Herramientas de formato Herramientas de imágenes

Normal Sin precedentes Título 1 Título 2 Título 3 Título 4

Vestido largo	64
Vestido social	63
Vestido corto	65
Vestuario para caballero	66
Tric	66
Chapé	67
Smoking	68
Capítulo 7	69
Servicio de Mesa	69
Cubierta	69
Cucharas	70
Cuchara sopera	70
Cuchara de consumo	70
Cuchara para postre	70
Cuchara de café con leche	70
Cuchara de café mola	70
Cuchara de frutas	71
Tenedores	72
Tenedor de mesa	73
Tenedor de ensalada	73
Tenedores de pescado	73
Tenedor de postres	73
Tenedor de frutas	74

Manual de Protocolo y ceremonial INGUAT - Modo de compatibilidad - Última modificación: 14 de mayo

Deby Gramajo

Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Formato de forma Formato de imagen

Normal Sin espaciado Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Título 5

Objetivos estratégicos Específicos

- Impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
- Promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.
- Optimizar los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

Tiene como uno de sus principales objetivos impulsar los destinos turísticos de Guatemala, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país.

Visión

Para el 2025, el INGUAT es la consolidada como el ente rector que articula y coordina eficientemente, el desarrollo y promoción turística del país, con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, en beneficio de la población guatemalteca.

Misión

Ser como la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que dirige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

Objetivo estratégico general

Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico y social de Guatemala en el marco de la sostenibilidad, de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna.

Capítulo 1

Protocolo y ceremonial

En el estudio de las relaciones sociales y muy concretamente de las relaciones diplomáticas los términos ceremonial y protocolo son empleados muy a menudo. Para (Lacort & Vitor, 2013, pag. 140) "las palabras ceremonial y protocolo se usan como sinónimos siendo su aceptación más usual la de un conjunto de reglas para la etiqueta cortés y el trato de las misiones diplomáticas acreditadas en el país". Sin embargo, ambas definiciones tienen una connotación propia.

Protocolo

Según la Real Academia Española se refiere a "serie ordenada de escrituras notorias y otros documentos que un notario o escribano notarial y cubría con ciertas formalidades", también completa la definición "Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes", en estas mismas definiciones se considera al protocolo como "Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas".

Por consiguiente, el protocolo es el conjunto de normas, leyes y reglas que establecidas por documentos, decretos o disposiciones son utilizadas para la realización celebrativa de actos oficiales.

Ceremonial

Según la (RAE, 2020) "serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne". Lo que permite ser interpretado como las acciones de manera funcional en la creación de actividades que propician las buenas relaciones entre los estados soberanos.

Manual de Protocolo y ceremonial INGUAT - Modo de compatibilidad - Última modificación: 14 de mayo

Deby Gramajo

Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Formato de forma Formato de imagen

Normal Sin espaciado Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Título 5

Reuniones de trabajo

También se puede considerar la presidencia setting en los actos sociales como:

- Cenas de gala
- Almuerzos de negocios
- Presentación de libros

Ejemplo de presidencia de mesa

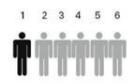


Ilustración 7: Presidencia de mesa simple
Fuente: UNICEF

Entre también un sistema de alternancia o intercalado desde el que preside se encuentra al centro de la mesa si el número de miembros constituye número impar:

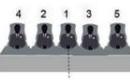


Ilustración 8: Presidencia de mesa alternada
Fuente: UNICEF

Cuando el número de miembros en la mesa de presidencia es par, quien preside se sienta del lado derecho del punto central y la persona siguiente ocupa el punto siguiente uno situados del lado izquierdo, alternando de esa manera con los miembros subsecuentes. (Flores, 2021)

Presidencia en mesa

Se recomienda que los actos que tengan una larga duración y excedan de los 20 minutos, la presidencia de los invitados y la presidencia sea sentados. (Andrés, 2013) Menciona que los actos sentados requieren una mayor precisión y organización de parte del anfitrión.

El (2013) considera que hay aspectos importantes en la presidencia de mesa como:

- No se debe programar un acto para estar sentados cuando el número de participantes excede del número de asientos disponibles.
- Desde cualquier lugar que se encuentren los invitados se debe observar a la presidencia.
- El acceso a los asientos debe ser adecuado para no incomodar al resto de invitados.
- Los asientos disponibles se deben reservar al número de invitados; para eso será necesario una previa confirmación a la actividad.
- Una vez iniciado el evento los invitados ocupados salvo excepciones, ocupan los asientos libres antes de la actividad.

También se considera que los invitados a la actividad pueden ser ordenados protocolariamente en su totalidad o parcialmente. (Flores, 2021)

Este tipo de presidencia se recomienda para los actos institucionales como:

- Tema de posesión y nombramientos
- Condecoraciones y presentaciones

Quiénes preside

En todo acto hay una persona que preside la actividad, y esta constituye el mayor honor de un acto. Corresponde la presidencia a una persona, pero en algunos casos se incluyen esta clasificación al grupo de personas que la acompañan en la misma categoría.

Existen varias formas de ordenar la presidencia, como la presidencia simple de pie donde el que preside la actividad se sitúa a la derecha.

Código QR con la información completa del manual



3.2 Acción 2: Capacitaciones especializadas en el área de protocolo

Objetivo

Fortalecer el conocimiento del personal del INGUAT en temas de protocolo, pero principalmente a comunicación social y de la sección de eventos encargados del desarrollo de los actos públicos y diplomáticos de la institución.

Medio utilizado

Por medio de correo electrónico se solicitó al director de Protocolo del ministerio de Relaciones Exteriores.

Se realizó una capacitación mixta, es decir presencial y virtual con el personal del Instituto Guatemalteco de Turismo, con un aforo presencial de 30 personas y 25 personas conectadas a la video llamada realizada para compartirla de manera virtual.

La capacitación presencial tuvo lugar en el lobby del edificio del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y también fue compartida virtualmente por medio de un video llamado programado en la plataforma de Google Meet.

Presupuesto utilizado

El presupuesto utilizado para esta capacitación fue de Q1, 350.00 en concepto de refacciones entregadas a los participantes presenciales.

Resultados obtenidos

La realización de dicha capacitación tuvo mucha aceptación por parte del personal convocado, quienes mostraron su interés durante lo expuesto por el personal quienes están especializados en el tema del manejo correcto de las normas de etiqueta y protocolo dictadas por la ley del Ceremonial del estado de Guatemala.

Teniendo la participación presencial de jefes de departamento, personal del departamento de Recursos Humanos, personal que conforma la Unidad de Comunicación Social, el personal de la Sección de eventos, y de manera virtual el personal que conforma las Oficinas Regionales y de Oficinas de Información Turística, quienes se encuentran ubicados en los diferentes departamentos a nivel nacional.

Se reforzó el conocimiento de Protocolo del personal encargado de ser anfitriones de reuniones y actos públicos a nivel nacional.

Evidencia



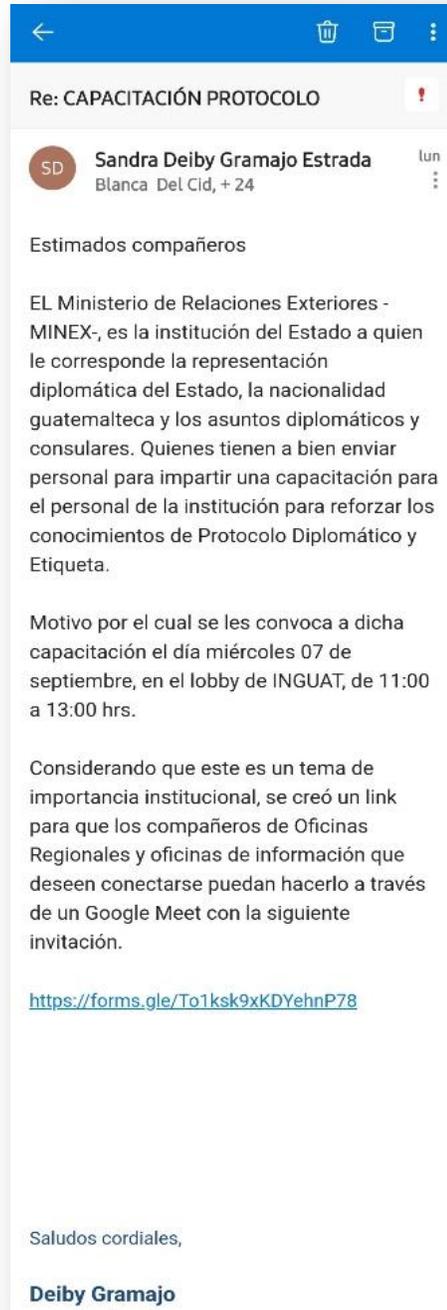
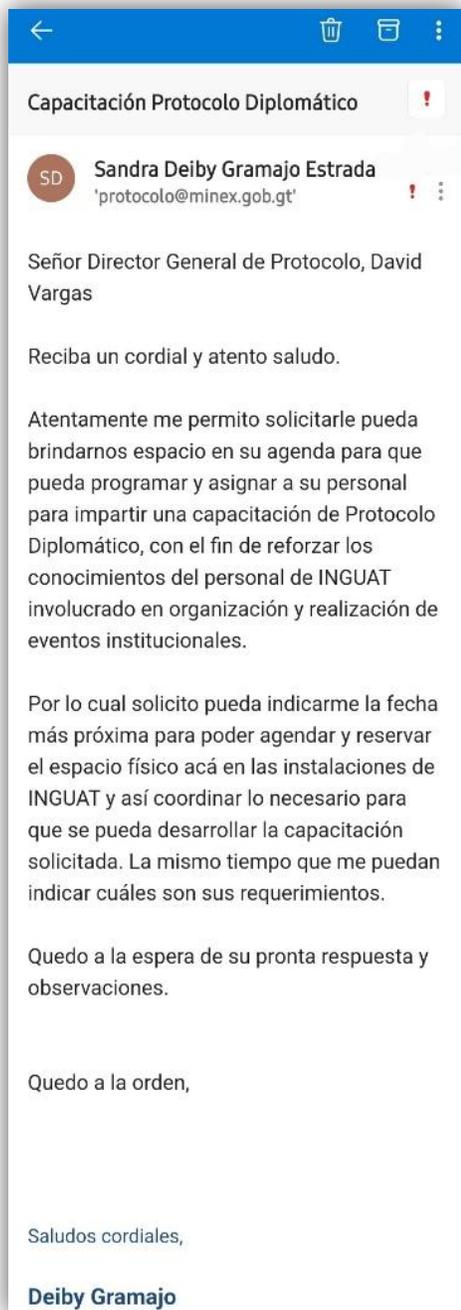
Enlace para registro de participantes

<https://meet.google.com/ogh-scnz-omi?hs=224>

Enlace para registro de participantes

<https://forms.gle/To1ksk9xKDYehnP78>

Captura de pantalla de correo electrónico enviado para la solicitud de capacitación al Ministerio de Relaciones Exteriores y la convocatoria al personal del INGUAT.

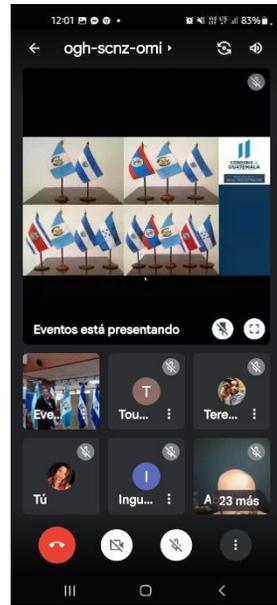


Fotografías del personal de Ministerio de Relaciones Exteriores, encargados de impartir la capacitación.



Fotografías de la presentación presencial y capturas de pantalla de la presentación virtual





Fotografías de mi participación durante la capacitación.

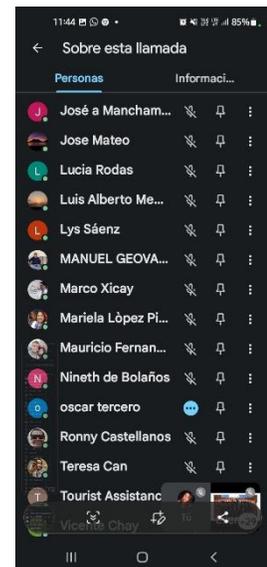
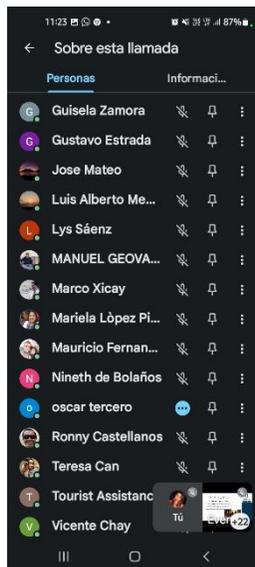
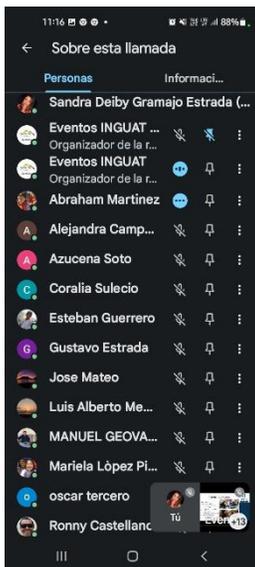


Fotografías de los participantes de manera presencial durante la capacitación.





Fotografías de los participantes de manera virtual durante la capacitación.



3.3 Acción 3: Campaña para dar a conocer el manual de protocolo

Objetivo

Fortalecer el conocimiento del personal del INGUAT en temas de protocolo, pero principalmente a comunicación social y de la sección de eventos encargados del desarrollo de los actos públicos y diplomáticos de la institución.

Medio utilizado

Se realizaron afiches físicos los cuales se colocaron en carteleras, puertas de ingreso a los niveles y en el lobby de la institución y afiches digitales los cuales se compartieron a los empleados por medio de correo electrónico. También se creó un código QR, para que puedan tener acceso digital al manual.

Presupuesto utilizado

No se realizó inversión ya que se utilizaron los medios que la institución posee.

Resultados obtenidos

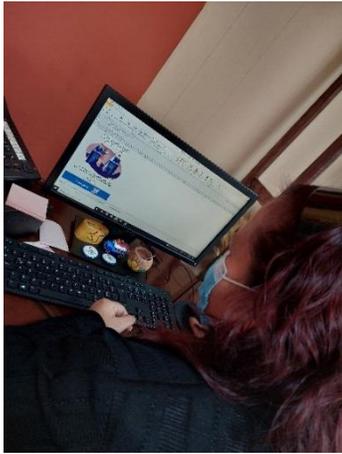
Los trabajadores de INGUAT pueden conocer el manual por medio de la mejor herramienta actual, la tecnología. Ya que con los afiches se les crea la curiosidad y la necesidad de saber cómo debe de hacerse determinada acción al momento de organizar una actividad protocolaria.

Evidencia

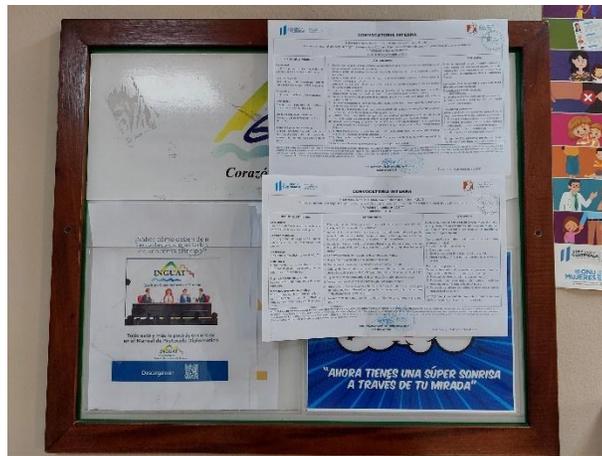
Afiches utilizados para campaña digital e impresa



Fotografías de los empleados conociendo la campaña digital



Fotografías de la campaña física



3.4 Acción 4: Cápsulas informativas de protocolo

Objetivo

Fortalecer el conocimiento del personal del INGUAT en temas de protocolo, pero principalmente a comunicación social y de la sección de eventos encargados del desarrollo de los actos públicos y diplomáticos de la institución.

Medio utilizado

Utilizando material preexistente como fotografías de eventos, se utilizan como ejemplo de actividades ya realizadas las cuales, acompañadas de una voz en off, se explica cada una de las reglas de protocolo, para que de esta manera sean más fácil entenderlas visualmente y evidenciar cómo deben aplicarse. Este material

Presupuesto utilizado

No se realiza inversión debido a que se utilizan los recursos con los que cuenta la institución.

Resultados obtenidos

La institución cuenta con material visual como apoyo y refuerzo para que de esta manera sean más fáciles entenderlas visualmente y evidenciar cómo deben aplicarse. Este material se puede ir actualizando periódicamente para refrescar el uso y aplicación de las normas en los trabajadores que tienen como atribución organizar y realizar las actividades públicas y diplomáticas en las que la institución participa o es anfitrión

Evidencia

Mesa principal



Colocación de banderas



Colocación de autoridades en mesas de trabajo



3.5 Acción 5: Impresión del Manual de Protocolo Diplomático del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Objetivo

Implementar un manual de protocolo con base a la Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala, que sirva al INGUAT cómo guía para la realización y participación de sus autoridades en actos públicos y diplomáticos.

Medio utilizado

Se solicitaron los manuales impresos a la imprenta IMPRESA.

Presupuesto utilizado

Se realizó una inversión de Q.1, 785.90 en la impresión de 10 manuales con las siguientes características y materiales:

Portada y contra portada en Husky con laminado, sizado a mano, interiores en couche 100, engrapados pegado con lomo.

Resultados obtenidos

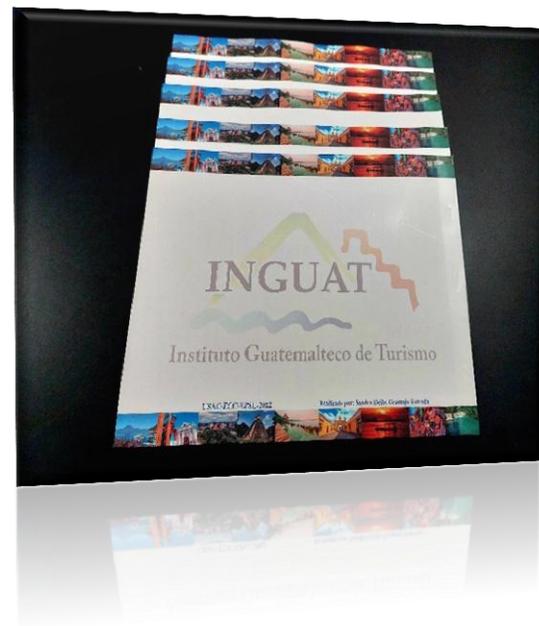
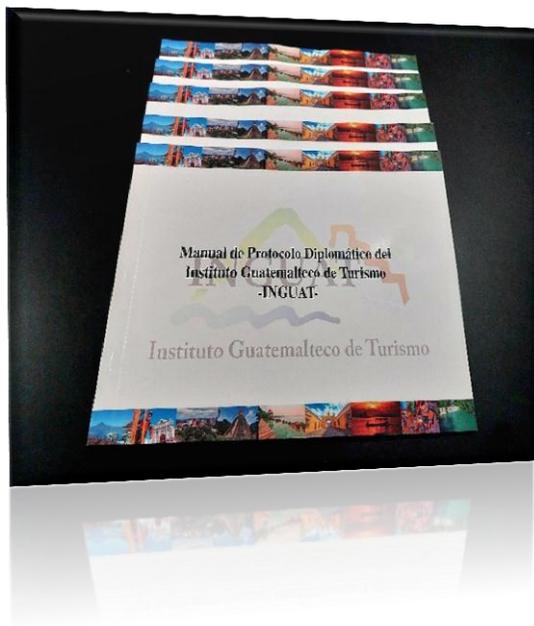
Hacer entrega de física del manual a la licenciada Blanca del Cid, jefe de la unidad de Comunicación Social del INGUAT.

Evidencia

Manual físico de Protocolo Diplomático



Portada y contraportada del manual



Entrega física del manual a la Licenciada Blanca del Cid, jefe de Comunicación Social del INGUAT



Entrega física del manual a la directora a.i. de Mercadeo, Licenciada Daniela Palomo y al jefe del Departamento de Operación y Comercialización, Ingeniero Juan Diego Argueta.



Conclusiones

- a) Se determinó que el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, no cuenta con un manual de protocolo y tomando en cuenta las necesidades de proyección tanto a nivel nacional como internacional es de suma importancia su implementación.
- b) Por tanto, es necesaria la reglamentación de ciertas normas, pasos y requerimientos que dicta la etiqueta del ceremonial diplomático y el INGUAT cuenta con los recursos necesarios para poner a disposición del personal un manual de protocolo para la participación en actos públicos, solemnes y ceremoniales diplomáticos.
- c) El INGUAT utiliza canales de información tanto físicos como tecnológicos, enviando información a través de circulares, memorandos y oficios, al mismo tiempo publicándolos en la intranet y compartiéndolos por medio de correo electrónico masivo, herramientas que se pueden utilizar para socializar el manual de protocolo.
- d) La institución también hace uso de la intranet para recordarle a todo el personal los estándares de calidad que se manejan en la institución, por medio de capsulas informativas.
- e) Para toda institución es esencial contar con manuales de procedimientos que contengan paso a paso el desarrollo ordenado de las actividades de cada una de sus dependencias. Ya que se delimitan las funciones que se deben de efectuar y detallan las instrucciones para garantizar que se cumpla con el protocolo.
- f) Es por lo que para el INGUAT es importante contar con un documento de control interno que contenga todas las reglas y normas de protocolo que se deben de cumplir al momento de realizar y/o participar en actos y eventos públicos a nivel diplomático.

Recomendaciones

1. Se sugiere al INGUAT realizar los trámites respectivos para que mediante acuerdo de dirección general se autorice el Manual de Protocolo Diplomático del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, para hacerlo de uso oficial para toda la institución.
2. Se propone que la unidad de comunicación social socialice el Manual de Protocolo y ceremonial de Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, haciendo uso de los medios digitales que posee como la intranet y correos masivo.
3. Se recomienda realizar capacitaciones de protocolo diplomático periódicamente, para reforzar y refrescar los conocimientos al personal involucrado en la organización y el desarrollo de eventos y actos públicos de la institución.
4. Se sugiere que el INGUAT cree una unidad de protocolo en donde se cuente con personal altamente calificado y preparado para atender los actos protocolarios y ceremonias públicas, en las que participan sus autoridades y en las que realiza y es anfitrión.
5. Se recomienda que INGUAT realice actualizaciones periódicas del manual debido a que el protocolo se encuentra en constante cambio y es necesario que la herramienta esté acorde a los tiempos.

Referencias bibliográficas

- Andrade de Souza, Teobaldo, “Diccionario Profesional de Relaciones Públicas y Comunicación”, Editorial Saraiva, Brasil
- Andrade, F. (26 de 11 de 2020). Protocolo oficial y empresarial. *Protocolo oficial y empresarial*. Guatemala: Etiqueta Internacional.
- Andrea. (2 de septiembre de 2013). *Ideas son Eventos*. Obtenido de Ideas son Eventos: <http://ideassoneventos.com/tipos-actos-v-sentados-de-pie/>
- Borda Pérez, Mariela; Tuesca Molina, Rafael; Navarro Lechuga, Edgar; “Métodos Cuantitativos”; Bogotá, Colombia; Editora Universidad del Norte; 2007, p.59.
- Báez, Juan y Pérez de Tudela; “Investigación Cualitativa”; ESIC Editorial; España;2009; p.37
- Bonilla, J. M. (1939). Anotaciones críticodidácticas sobre el poema del himno nacional de Guatemala. *Anotaciones críticodidácticas sobre el poema del himno nacional de Guatemala*. Guatemala, Guatemala: Unión Tipografica.
- Calvo, A. (2006). Protocolo en el vestir en actos sociales. Portugal. Obtenido de http://www.royalconfraternityofsaintteotonio.com/dress_protocol/PROTOCOLO_EN_EL_VESTIR_EN_ACTOS_SOCIALES.pdf
- Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica», Primera Edición, de Fonseca Yarena María del Socorro, Pearson Educación, México; 2000;
- Chaparro, M. H. (2002). Lenguaje cubiertos. Colombia: SENA.
- DCA. (11 de Julio de 1997). Decreto Numero 43-97. *Diario de Centro América*, pág. 89.
- Dess, G.G. y Lumpkin, G.T., “Dirección estratégica: Creando ventajas competitivas”; 2003; Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- Estado de Guatemala. (19 de noviembre de 1997). Decreto número 104-97 Ley Normativa de la Bandera Nacional y del Escudo de Armas. Guatemala, Guatemala.
- Flores, Ó. H. (Abril de 2021). PROPEDÉUTICO DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y TALLER DE APA. *Protocolo oficial y Ceremonial de estado*. Guatemala, Guatemala.

- Fernández López, Sergio, “Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas y no lucrativas”; Narcea Ediciones; 2007; Madrid, España;
- Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México. McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A. de C.V. 1991.
- INGUAT. (19 de Septiembre de 1967). Ley Orgánica de Instituto Guatemalteco de Turismo. *Ley Orgánica de Instituto Guatemalteco de Turismo*. Guatemala, Guatemala.
- Ley del Ceremonial Diplomático de la República de Guatemala (Diario de Centro América, Tomo CXCVII, Número 53, 1973)
- Lescure, L., & Vizor, A. (2013). *La práctica diplomática*. Guatemala: Editorial Piedra Santa.
- López, M. P. (08 de junio de 2017). *Manual de protocolo Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de Manual de protocolo Universidad Tecnológica de Pereira: <https://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo-universidad-tecnologica-pereira/43-las-presidencias.html>
- Libro: Memoria 50 años INGUAT 1967-2017 Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México. McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A. de C.V. 1991.
- Marianelli, R. (noviembre de 2006). Monografía de graduación "protocolo, ceremonial y acontecimientos programados" Caso práctico: "1 congreso sobre desarrollo turístico del MERCOSUR". La Plata, Argentina: Universidad Nacional del La Plata; Facultad de ciencias económicas y sociales.
- MINEDUC. (29 de Agosto de 2019). Himno nacional de Guatemala. *Himno nacional de Guatemala*. Obtenido de <https://www.mineduc.gob.gt/DIGECADE/documents/Telesecundaria/Recursos%20Digitales/2o%20Recursos%20Digitales%20TS%20BY->
- MINEX. (03 de abril de 2003). *LEY DEL CEREMONIAL DIPLOMATICO Decreto 86-73 del Congreso de la Republica Decreto 07-2003 del Congreso de la Republica (reformas)*. Guatemala, Guatemala.
- Montserrat Gauchi, Juan Miguel; “Cómo elaborar un Plan Estratégico de Comunicación: Una aplicación a la franquicia”; Publicaciones de la Universidad d’ Alicante; España; 2014;

Obtenido de <https://inguat.gob.gt/>

Obtenido de <https://inguat.gob.gt/inguat-guatemala/ley-organica-del-inguat-documento/9-ley-organica-inguat/25-articulo-3>

Obtenido de <https://www.geovisitguatemala.com/>

Obtenido de <https://visitguatemala.com/360/>

Ongallo, C.; Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en la empresa y organizaciones. Madrid: Dykinson; 2007;

protocolo. Panama: Ministerio de Relaciones Exteriores.

RAE. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 08 de junio de 2021, de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/>

Reviews, W. R. (28 de abril de 2020). *Tipos de cucharas, tenedores y cuchillos*. Obtenido de Tipos de cucharas, tenedores y cuchillos: <https://www.woomint.com/tipos-de-cubiertos-%C2%B7-tipos-de-cucharas-tenedores-y-cuchillos-ordenados-por-categorias/>

Reforma 07-2003 Reformas a la Ley del Ceremonial Diplomático (CENADOJ, SANCION AL DECRETO DEL CONGRESO NUMERO 7-2003 PALACIO NACIONAL: Guatemala, tres de abril del año dos mil tres).

Roser Vives, M. L. (2014). *Servicios y operaciones básicas en eventos y restauración*. Madrid: Editorial Síntesis.

SILLASMESAS. (09 de Diciembre de 2020). Recuperado el 07 de junio de 2021, de SILLASMESAS: <https://www.sillasmesas.es/blog/tipos-de-cubiertos/>

Supercash. (18 de febrero de 2020). Obtenido de Supercash: <https://www.supercash.es/blog-hosteleria/tipos-de-tenedores-para-restaurantes/>

Vilarrubias, F. (2004). *La Forma y el Ser en el Protocolo, Ceremonial, Heráldica y Vexilología*. España: Vicerectorado de Posgrado y Titulos propios Universidad de Oviedo .

Anexos

Anexo 1: Fotografía del Edificio



Anexo 2: Captura de pantalla / Misión y visión

The screenshot shows the INGUAT website with the following content:

- Header:** INGUAT logo and navigation menu (INGUAT, Gestión Turística, Servicios, Prensa, Documentos, Información estadística, Información pública, SINAGIO, Contactenos).
- Section:** **Somos INGUAT**
Instituto Guatemalteco de Turismo
- Text:** Uno de nuestros principales objetivos es impulsar los destinos turísticos de Guatemala, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país.
- Image:** A large banner image with the text **NECESITAS #GUATERAPIA** overlaid on a scene of a beach and a historic building.
- Visión:**
Para el 2025, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que articula y coordina eficazmente, el desarrollo y promoción turística del país, con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, en beneficio de la población guatemalteca.
- Misión:**
Somos la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

Anexo 3: Captura de pantalla / Objetivos

The screenshot shows the INGUAT website with the following content:

- Header:** INGUAT logo and navigation menu (INGUAT, Gestión Turística, Servicios, Prensa, Documentos, Información estadística, Información pública, SINAGIO, Contactenos).
- Section:** **Objetivo Estratégico General**
- Text:** Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico y social de Guatemala en el marco de la sostenibilidad, de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna.
- Image:** Aerial view of the INGUAT building with the text **Guatemala** and **Objetivo Estratégico General** overlaid.
- Section:** **Objetivos Estratégicos Específicos**
- Text:** Impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
- Text:** Promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.
- Text:** Optimizar los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

Anexo 4: Captura de pantalla / Autoridades - directora general

The screenshot shows the website inguat.gob.gt/inguat-guatemala/autoridades. The header includes the INGUAT logo and navigation links: INGUAT, Gestión Turística, Servicios, Prensa, Documentos, Información estadística, Información pública, SINAGIO, and Contactenos. The main content area features a large banner image of a cityscape. Below the banner, the title "Autoridades -INGUAT-" is centered. The profile of Anayansy Rodríguez is displayed, including her name, title "DIRECTORA GENERAL DEL INGUAT", and educational background: "Licenciatura en Arquitectura en Universidad Rafael Landívar." and "Postgrado en Asentamientos Humanos y Medio Ambiente en IEUT, Pontificia Universidad Católica de Chile." A "Leer más" button is located below the text. A vertical sidebar of icons is visible on the right side of the browser window.

Anexo 5: Captura de pantalla / Autoridades - subdirector General – director Administrativo Financiero

The screenshot shows the website inguat.gob.gt/inguat-guatemala/autoridades. The header is identical to the previous screenshot. The main content area displays two profiles. The first profile is for Alejandro Iván De León, titled "SUBDIRECTOR GENERAL DEL INGUAT". His bio states: "El Subdirector General es licenciado en administración de empresas, con maestría en formulación y evaluación de proyectos; director certificado de Centros 'Small Business Development Center (SBDC), con pensum cerrado en la maestría y doctorado en Ciencias Políticas." A "Leer más" button is positioned below his bio. The second profile is for Julio Hernán Oliva, titled "Director Administrativo Financiero". His bio states: "Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, y cursando la Maestría de Derecho Tributario. Docente universitario en la carrera de Contador Público y Auditor. Conferencista en los diplomados del Instituto de Contadores Públicos de Guatemala." A "Leer más" button is positioned below his bio. A vertical sidebar of icons is visible on the right side of the browser window.

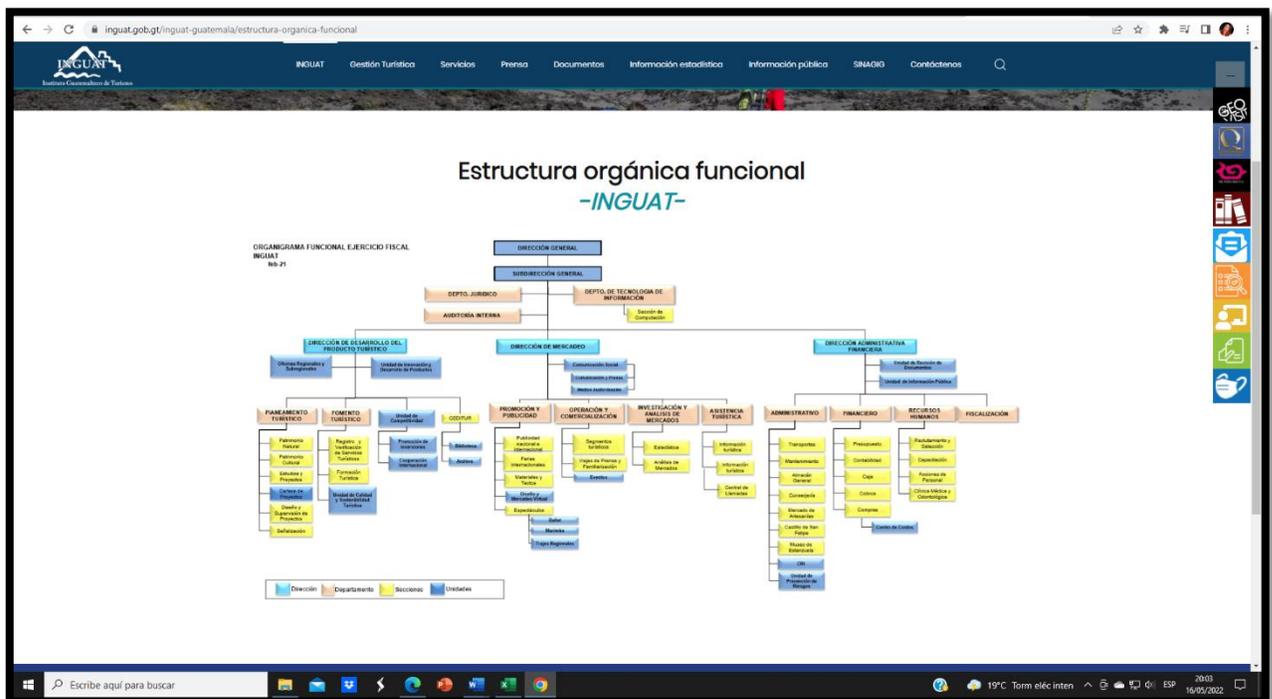
Anexo 6: Captura de pantalla / Autoridades – directora de Desarrollo del Producto – directora de Mercadeo

The screenshot shows the website inguat.gob.gt/inguat-guatemala/autoridades. The page features two profiles:

- Ana Diéguez**, Directora de Desarrollo del Producto. She has a Postgraduate in Specialization in Management of International Commerce from San Carlos University and a Bachelor's in Business Administration from Rafael Landívar University.
- Lourdes Maldonado**, Directora de Mercadeo. She is a graduate in Customs Administration and International Trade from the University of the Pacific.

Each profile includes a 'Leer más' (Read more) button and a photograph of the individual.

Anexo 7: Captura de pantalla / Organigrama



Anexo 8: Logotipo



Anexo 9: Cotización



+502 5924-2918
+502 2508-3556

ventas@guateprint.com
www.guateprint.com

San Cristobal 2
zona 8 de Mixco

Cotización No. 1867
Empresa:
Nombre: Deiby Gramajo
Dirección:
Servicio: Impresion
Fecha: 16/5/2022
Contacto: Monica Lemus

	QTY	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL SIN/IVA
Folleto			
Impresion tiro y retro full color en papel bond75 tamaño media carta 80 paginas acabado engrapado,	50	Q72,00	Q3.600,00
TIMBRE PRENSA			
	TOTALES		Q3.600,00


Nombre y Firma de Aprobación: 

COMPROMISO DE ENTREGA 3 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE AUTORIZADA.

OBSERVACIONES: El cliente deberá enviar el arte en un programa de diseño gráfico o PDF a: ventas@guateprint.com debidamente revisado, listo para su impresión, *Medidas proporcionadas por el cliente. Si las medidas varían, la presente cotización variará. Se recomienda rectificar medidas, *Estos precios tienen validez de 5 días. Forma de pago: 50% ANTICIPO 50% contra entrega Efectivo, Cheque o transferencia electrónica a nombre de **SIG DE GUATEMALA SA** cuenta monetaria 206 132276 0 Banco Industrial pago con tarjeta un recargo de 5.5% consulta con nuestros asesores por visacuotas.

Favor no retener ISR

Banco Industrial: 206 132276 0

Nit: 10974782-8 SIG DE GUATEMALA S.A

//Guateprint
@Guateprint



Anexo 10: costo de curso de Protocolo en INTECAP

intecap.edu.gt/informacion-de-cursos/

INICIO NOSOTROS ADMISIÓN 2022 OFERTA FORMATIVA CURSOS Y CARRERAS EMPRESAS EMPLEO UBICACIONES

Puedes contactarnos también por el correo info@intecap.edu.gt

Información de Cursos o Carreras

Listado de cursos/ Listado de cursos/ Detalle de curso

ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA MESA (Delegación Departamental El Progreso)

Compartir **Twitter**

Número de programa: 2022.DPR.0036.00/CTU.E.01789

Fecha: Del 20/05/2022 al 17/06/2022

Horario: Viernes de 17.00 a 21.00 Horario Regular

Impartido en: E-learning

Curso impartido en línea: S

Curso para asignar en línea: S

Observaciones: -Información no ingresada-

Cupos disponibles: 23 cupos disponibles

Inversión

Pago	Cantidad	Monto	Total
Pago único	1	Q. 100.00	Q. 100.00
Total			Q. 100.00

Múltiples formas de pago

- Con tarjeta de crédito o débito (portal)
- En Banrural (con boleta en agencias y banca en línea)
- En Banco Industrial (con boleta en agencias)

Información adicional

Anexo 11: cotización diplomado de Protocolo en el Buró de Convenciones de Guatemala

Buscar en todas las conversaciones

Activo

1 de 695

Redactar

Correo

Recibidos 416

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores 2

Más

Chatear +

No hay conversaciones

Iniciar un chat

Espacios +

Aún no hay espacios

Crear o encontrar un espacio

Reunión

Estimada Delby, buenas tardes:

Reciba un cordial saludo del Buró de Convenciones de Guatemala.

Agradecemos su interés en el Diplomado en Organización de eventos, a continuación le enviamos la siguiente información:

INICIO DE CLASES: viernes 13 de junio 2022, duración 6 meses

INVERSIÓN TOTAL: Q6,720.00

OPCIONES DE PAGO:

- Cuotas mensuales: Inscripción + primera cuota: Q1,920.00 y 5 cuotas mensuales de Q960.00
- Dos cuotas de Q3,360.00
- Una sola cuota con el 10% de descuento: Q6,048.00*

FORMAS DE PAGO

DEPÓSITO A CUENTA MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA:
 Banco G&T Continental
 A cuenta monetaria No.: 001-0066330-0
 Nombre de la cuenta: Buró de Convenciones de Guatemala

CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO VISA Y MASTERCARD:
 (Solicite los links de pago por en info1@guatemalacvb.com)
 Si el pago es en una sola cuota, tiene opción de hacerlo hasta en 10 visa cuotas*

LA INVERSIÓN INCLUYE:
 -El material de estudio durante de los 6 meses del diplomado
 -Ingreso a la biblioteca virtual
 -Diploma y certificado digital

DATOS PARA EL RECIBO POR DONACIÓN:
 Al realizar su pago por favor enviar los siguientes datos:
 -Nombre
 -Dirección
 -NIT

INSCRIPCIONES ABIERTAS
 Para reservar su espacio complete el siguiente formulario: <https://forms.gle/ukzNVVkcypeWgFps9>

Adjunto programa del contenido académico del Diplomado.

Quedamos a sus órdenes si desea mayor información.

Anexo 12: Listados de asistencia presencial a la Capacitación de Protocolo Diplomático.

GOBIERNO DE GUATEMALA INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

LISTADO DE ASISTENCIA PARA REUNIONES Y EVENTOS

Fecha: 07/09/2022

Lugar: Lobby de INGUAT

Horario: De: 11:00 hrs a: 13:00 hrs

Descripción de la actividad: Capacitación de Protocolo Diplomático

Nombre de la persona responsable de la unidad solicitante: Deiby Gramaje

Cantidad de personas convocadas: 30 Cantidad de personas que asistieron: 30

Unidad solicitante: Comunicación Social

Municipio y Departamento de la atención: Guatemala Guatemala

Etnia: 1. Mestizo/Ladino, 2. Garífuna, 3. Xinka, 4. Maya, 5. Otro (especifique)

No.	Nombres y Apellidos	Nombre de la entidad o empresa que labora o representa	Código Único de Identificación -CUI-	Edad			Sexo		Grupo étnico	Correo electrónico	No. de Teléfono	Firma
				19-30	31-60	61 o más	HOMBRE	MUJER				
1	Hidalga Feij Cabana	Inguat	198702647016	✓			✓	1	hidalgafeij@inguat.gob.gt			
2	Karen Alvarez	Inguat	2052788110101	✓			✓	1	kalvarez@inguat.gob.gt	22902800		
3	Miguelo Balán	"	199689496001		X		X	1	mbalan@inguat.gob.gt	4261101		
4	Luisa Pascual	Inguat	213182467010	✓			✓	1	lpascual@inguat.gob.gt	5606001		
5	Lerna Jahn	Minex	160382120008	✓				1	lerna@minex.gob.gt	47901128		
6	Christian Muroz	Minex	2757655330101	✓			✓	1	cmuroz@minex.gob.gt	301336613		
7	Fernando de la Cerda	Minex	2412370760101	✓				1	fdelaCerda@minex.gob.gt	58233005		
8	Cecilia Lucas Lopez	Inguat	2531979671712	✓			✓	1	clucas@inguat.gob.gt	51233078		
9	Érika Margarita Ruiz	Inguat	2163200620701	✓			✓	1	eruz@inguat.gob.gt	48012901		
10	Rosa de María Argueta	INGUAT	1388904572618	✓			✓	1	rgueta@inguat.gob.gt	4838-5784		

Según Memorando No. 046-2017-DAF de Fecha 8 de febrero de 2017
Decreto 50-2016 del Congreso de la República, Artículo 15 de la ley de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio Fiscal 2017.

Vo.Bo. Firma y Sello del Responsable de la unidad Solicitante

GOBIERNO DE GUATEMALA INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

LISTADO DE ASISTENCIA PARA REUNIONES Y EVENTOS

Fecha: 07/09/2022

Lugar: Lobby de INGUAT

Horario: De: 11:00 hrs a: 13:00 hrs

Descripción de la actividad: Capacitación de Protocolo Diplomático

Nombre de la persona responsable de la unidad solicitante: Deiby Gramaje

Cantidad de personas convocadas: 30 Cantidad de personas que asistieron: 30

Unidad solicitante: Comunicación Social

Municipio y Departamento de la atención: Guatemala Guatemala

Etnia: 1. Mestizo/Ladino, 2. Garífuna, 3. Xinka, 4. Maya, 5. Otro (especifique)

No.	Nombres y Apellidos	Nombre de la entidad o empresa que labora o representa	Código Único de Identificación -CUI-	Edad			Sexo		Grupo étnico	Correo electrónico	No. de Teléfono	Firma
				19-30	31-60	61 o más	HOMBRE	MUJER				
1	Karen Soriano	INGUAT	22496210201	X			X	1	ksoriano@inguat.gob.gt	22902800		
2	Diana Castro	INGUAT	253529875010	X			X	1	dcastro@inguat.gob.gt	2290.2800		
3	Melissa Smith	Inguat	2585438170101		X		X	1	msmith@inguat.gob.gt	4792-1726		
4	Vania Rodas	INGUAT	221580402001	X				1	vrodas@inguat.gob.gt	3022 3580		
5	Analy Blanco	INGUAT	2652623210101	X			X	1	ablanco@inguat.gob.gt	4792-9511		
6	Karolyn de la Rosa	INGUAT	3069004080602	X			X	1	kdelarosa@inguat.gob.gt	59502150		
7	Gabriela González	Inguat	2611546640101	✓			✓	1	ggonzalez@inguat.gob.gt	50308833		
8	Alicandra Carreros	Inguat	2134681500101	X				1	acarreros@inguat.gob.gt	30157931		
9	Jennifer Castañon	Inguat	2689827230101	X			X	1	jcastanon@inguat.gob.gt			
10	Mónica Ruiz Jordán	INGUAT	2565410190101	X			X	1	mruij@inguat.gob.gt	L 2290-2800		

Según Memorando No. 046-2017-DAF de Fecha 8 de febrero de 2017
Decreto 50-2016 del Congreso de la República, Artículo 15 de la ley de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio Fiscal 2017.

Vo.Bo. Firma y Sello del Responsable de la unidad Solicitante

Anexo 13: Cotización de impresión de manuales.



Cotización No.: 22-0035
Guatemala, 21 de septiembre de 2022

Señora
DEIBY GRAMAJO
Presente

Por medio de la presente nos es grato presentarles la siguiente propuesta

Cant	Material	Medida	Valor Unitario Q.	Valor Total Q.
10	Manual portada y contraportada en Husky con laminado, sizado a mano, interiores en couche 100, engrapados pegado con lomo.		178.59	1,785.94
			Sub total	1,785.94
	Un Mil Setecientos Ochenta y Cinco con 94/100		TOTAL	1,785.94

Los precios incluyen IVA, Sujeto a pagos trimestrales

Vigencia de Oferta:	15 días hábiles
Forma de pago:	A Convenir
Tiempo de entrega:	4 días hábiles después de confirmado el presente y recibido el arte.

Atentamente,

Yadira Hernández
Ventas
4244-2349

13 Ave. 10-27 zona 7, Col, Castillo Lara, Guatemala, C. A. 01007,
Impresagt.com

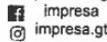
Anexo 14: Factura por impresión de manuales de Protocolo.



IMPRESA
IMPRESOS DE INTEGRACION, SOCIEDAD ANONIMA

13 AVENIDA 10-27 COLONIA CASTILLO LARA
ZONA 7 GUATEMALA, GUATEMALA

PBX: 2387-5444 | www.litografiaimpresa.com



NIT: 4972503

DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRONICO

Factura Cambiaria Electrónica

Serie: EABFAB0B
No.: 3122546317
No. 4248

DÍA	MES	AÑO
30	09	2022

Nombre:	SANDRA DEIBY GRAMAJO ESTRADA	NIT:	9613544
Dirección:	7 avenida 1-17 zona 4 Guatemala		
No. de	47964	Código de cliente:	Días de credito: 15
E-mail:	Telefono: 5998-4234		

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR
10	MANUAL, Portada y contraportada en Husky con laminado, sisado a mano interiores en couche 100, engrapados pegado en lomo	Q 1,785.90
Sujeto a pagos trimestrales ISR		
TOTAL EN LETRAS:		TIMBRE DE PRENSA: Q 0.00
UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO QUETZALES CON 90/100		TOTAL EN LETRAS: Q 1,785.90

Número de Autorización: EABFAB0B-BA1E-468D-B06D-47BF25E993EC

Fecha de Certificación: 2022-09-30T10:56:41-06:00

ESTA FACTURA SOLO CONSTITUYE DOCUMENTO DE PAGO, SI VA ACOMPAÑADA DEL RECIBO DE CAJA, SI EL PAGO NO SE HACE EL DIA DEL VENCIMIENTO SE INCURRIRIA EN MORA, EN CUYO CASO SE RECARGARA INTERESES MORATORIOS A RAZON DEL % MENSUAL EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EL COMPRADOR RENUNCIA EXPRESAMENTE AL FUERO DE SU DOMICILIO Y SE SOMETE A LOS TRIBUNALES DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, UNA VEZ RECIBIDA LA MERCADERIA O EL SERVICIO CONFORME NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES O RECLAMOS. *A DIAS VISTA SE SERVIRA(N) USTED(ES) PAGAR POR ESTA UNICA FACTURA CAMBIARIA GIRADA LIBRE DE PROTESTO A LA ORDEN O ENDOSO DE: EL VALOR TOTAL POR EL QUE ESTA EXTENDIDA VALOR RECIBIDO QUE ASENTARA(N) USTED(ES) EN CUENTA SEGUN NUESTRO AVISO*

RECIBI CONFORME ACEPTADO LIBRE DE PROTESTO

FIRMA COMPRADOR ACEPTANTE _____

CERTIFICADOR: INFILE, S.A.

NIT: 12521337

NÚMERO DE ABONO: 1

FECHA DE VENCIMIENTO: 2022-10-14

MONTO DE ABONO: 1785.900000



SAT



INFILE



Factura Electrónica

Anexo 15: Constancia de supervisión



Comunicación
creando futuro

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

CONSTANCIA DE SUPERVISIÓN Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

Datos del estudiante:

Nombre completo:	Sandra Deiby Gramajo Estrada
Registro académico:	200514925
Nombre del proyecto:	Plan estratégico de comunicación interna del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Datos de la instituci

Nombre :	Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT-
Nombre de la persona responsable de la práctica profesional:	Blanca Elizabeth Del Cid Istupe
Teléfono de contacto:	3016 7747

Fecha de supervisión

21	07	2022
-----------	-----------	-------------


Firma y sello, encargada de la institución





M.A. Marvin Sarmientos
Supervisor EPSL-USAC


Estudiante de EPS de Licenciatura

Anexo 16: Ficha de evaluación de desempeño



Comunicación
creando futuro

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, EPSL 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA
DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Datos del estudiante:

Nombre completo	Sandra Deiby Gramajo Estrada
Registro académico	200514925
Nombre de la empresa/institución	Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT
Título del proyecto:	Plan Estratégico de Comunicación Interna del INGUAT
Supervisor:	M.A. Marvin Sarmientos Yumán

Competencias básicas

No.	Competencia	Evaluación 1 al 10
1	Demuestra responsabilidad y compromiso con el proyecto	10
2	Resuelve problemas, toma decisiones y aplica sus conocimientos a la práctica	10
3	Tiene habilidades de gestión de información, capacidad crítica y autocrítica	9
4	Se comunica eficientemente en forma oral y escrita	10
5	Demuestra habilidad para adaptarse y crea relaciones personales	10
6	Utiliza la información proporcionada de forma responsable	10
7	Informa continuamente sobre avances del proyecto	10
8	Brinda asesoría profesional	9

Competencias Específicas

No.	Competencia	Evaluación 1 al 10
1	Aplica técnicas e instrumentos de investigación para recolectar información de su proyecto.	9
2	Establece correctamente fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de comunicación.	10
3	Establece objetivos del proyecto coherentes con las necesidades de comunicación de la empresa/institución.	10
4	Identifica y analiza estratégicamente oportunidades para optimizar la comunicación.	10
5	Presentó los resultados obtenidos de su investigación de forma oportuna.	10
6	Establece propuestas claras y realistas	10


Blanca Elizabeth Del Cid Istupe



Nombre del Jefe o encargado
de la empresa o Institución, Firma y Sello

Observaciones:



Anexo 17: Registro de horas de práctica



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022



Registro de Horas de práctica

Nombre del Alumno (a): Sandra Deiby Gramajo Estrada
No. Carné y DPI: 200514925
Jefe o Encargado (a): Licenciada Blanca Elizabeth del Cid Istupe
Institución o Empresa: Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT
Supervisor de EPSL: M.A. Marvin Samuel Sarmientos Yuman

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA							Total horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.			
1	Del: 14 / Al: 19	Febrero	02	02	02	02	02	02	--	10	Búsqueda de información en la biblioteca de la institución, en su página y en sus redes sociales.
2	Del: 21 / Al: 26	Febrero	01	01	01	01	--	--	--	04	Reuniones con la jefa, observación de las actividades que realiza la unidad de Comunicación Social.
3	Del: 14 / Al: 19	Marzo	02	02	02	04	04	04	--	14	Encuesta a los empleados de INGUAT. Reuniones para resolución de dudas con la jefa.
4	Del: 08 / Al: 09	Abril	--	--	--	04	04	04	04	12	Interpretación de los resultados de la encuesta. Reuniones de seguimiento con la jefa. Trámites de papelería de EPSL.
5	Del: 09 / Al: 14	Mayo	04	04	04	04	04	04	--	20	Desarrollo del plan estratégico.

6	Del: 16 / Al: 21	Mayo	--	02	--	02	--	02	--	04	Verificación del plan estratégico y reuniones virtuales con la jefa de comunicación Social.
7	Del: 01 / Al: 04	Junio	04	04	04	04	04	04	--	20	Investigar, leer y recolectar información acerca del protocolo en general.
8	Del: 06 / Al: 11	Junio	02	02	02	02	02	02	--	10	Investigar, leer y recolectar información acerca de la precedencia y presidencia de autoridades.
9	Del: 12 / Al: 18	Junio	04	04	04	04	04	04	--	20	Investigar, leer y recolectar información acerca de colocación correcta de banderas, lugares para fotografía oficial, asignación de asientos.
10	Del: 20 / Al: 24	Junio	04	04	04	04	04	04	--	20	Investigar, leer y recolectar información acerca de códigos de vestuario, invitaciones, montaje de mesa.
11	Del: 27 / Al: 30	Junio	04	04	04	04	--	--	--	16	Investigar, leer y recolectar información acerca de cubertería, platería, copas, cubiertos, montaje de mesas de banquetes.
12	Del: 04 / Al: 09	Julio	02	01	04	04	04	04	04	16	Preparación de material para el contenido del manual, temas clave.
13	Del: 11 / Al: 16	Julio	--	04	--	04	04	04	04	16	Preparación de material para el contenido del manual, fotografías.
14	Del: 18 / Al: 23	Julio	02	02	02	02	02	02	04	14	Preparación de material para el contenido del manual, dibujos.
15	Del: 25 / Al: 29	Julio	04	04	04	04	04	04	--	20	Preparación de material para el contenido del manual. Reunión virtual con la jefa.
16	Del: 01 / Al: 06	Agosto	04	04	--	04	04	04	--	16	Elaboración y diseño del manual. Aplicación de acciones, capacitación de protocolo. Diagramación de manual.
17	Del: 08 / Al: 12	Agosto	04	04	04	04	04	04	--	20	Elaboración y diseño del manual. Aplicación de acciones, Creación de código QR
18	Del: 15 / Al: 19	Agosto	--	01	01	01	01	01	--	04	Elaboración y diseño del manual. Aplicación de acciones, afiches impresos. Portada y contra

19	Del: 22 / Al: 26	Agosto	01	01	--	01	01	--	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	Elaboración y diseño del manual. Aplicación de acciones, socialización digital de afiches.
20	Del: 29 / Al: 31	Agosto	04	04	04	04	04	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	Elaboración y diseño del manual. Aplicación de acciones, Recolección de material para cápsulas informativas.
21	Del: 05 / Al: 10	Septiembre	--	--	04	04	--	04	--	--	--	04	--	--	--	--	--	--	--	Participación en eventos para poner en práctica los conocimientos protocolo. Montaje, coordinación, logística y atención de Conferencias de prensa.
22	Del: 12 / Al: 17	Septiembre	--	04	--	04	--	04	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	Participación en eventos para poner en práctica los conocimientos protocolo. Montaje, coordinación, logística y atención de Foros y encuentros de turismo.
23	Del: 19 / Al: 24	Septiembre	04	--	--	--	--	--	04	--	--	04	--	--	--	--	--	--	--	Participación en eventos para poner en práctica los conocimientos protocolo. Montaje, coordinación, logística y atención de Inauguraciones.
24	Del: 26 / Al: 30	Septiembre	--	--	--	02	02	--	--	--	--	02	02	--	--	--	--	--	--	Entrega del manual físico a la jefa y a las autoridades de la Dirección de Mercadeo.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS										300 hrs.										

(f) 
 Licenciada Blanca Delgado, Titular y Jefa de Comunicación Social de MATEMAT

(f) 
 M.A. Marvin Sarmientos - Supervisor EPSL

Anexo 18: Constancias de anti plagio



Guatemala, 25 de octubre de 2022.

A quien interese:

Yo Sandra Deiby Gramajo Estrada con registro académico 200514925 hago constar por este medio que realice la revisión de anti-plagio de mi informe de ejercicio profesional supervisado de licenciatura -EPSL-, con el programa: Plagiarism-checker el cual arrojó un 9% de plagio, por lo que según indica el reporte que se adjunta en el presente documento consta de 91% de contenido único.

A continuación, adjunto captura del informe que brinda el programa utilizado.

Atentamente,



Deiby Gramajo
DPI 2265 24922 0101
Registro Académico: 200514925



Plagiarism Scan Report

Report Generated on: Oct 25,2022



Content Checked for Plagiarism

https://drive.google.com/file/d/1jGC9IsOqaVylRWDUf8iewYc37io_vY52/view?usp=sharing