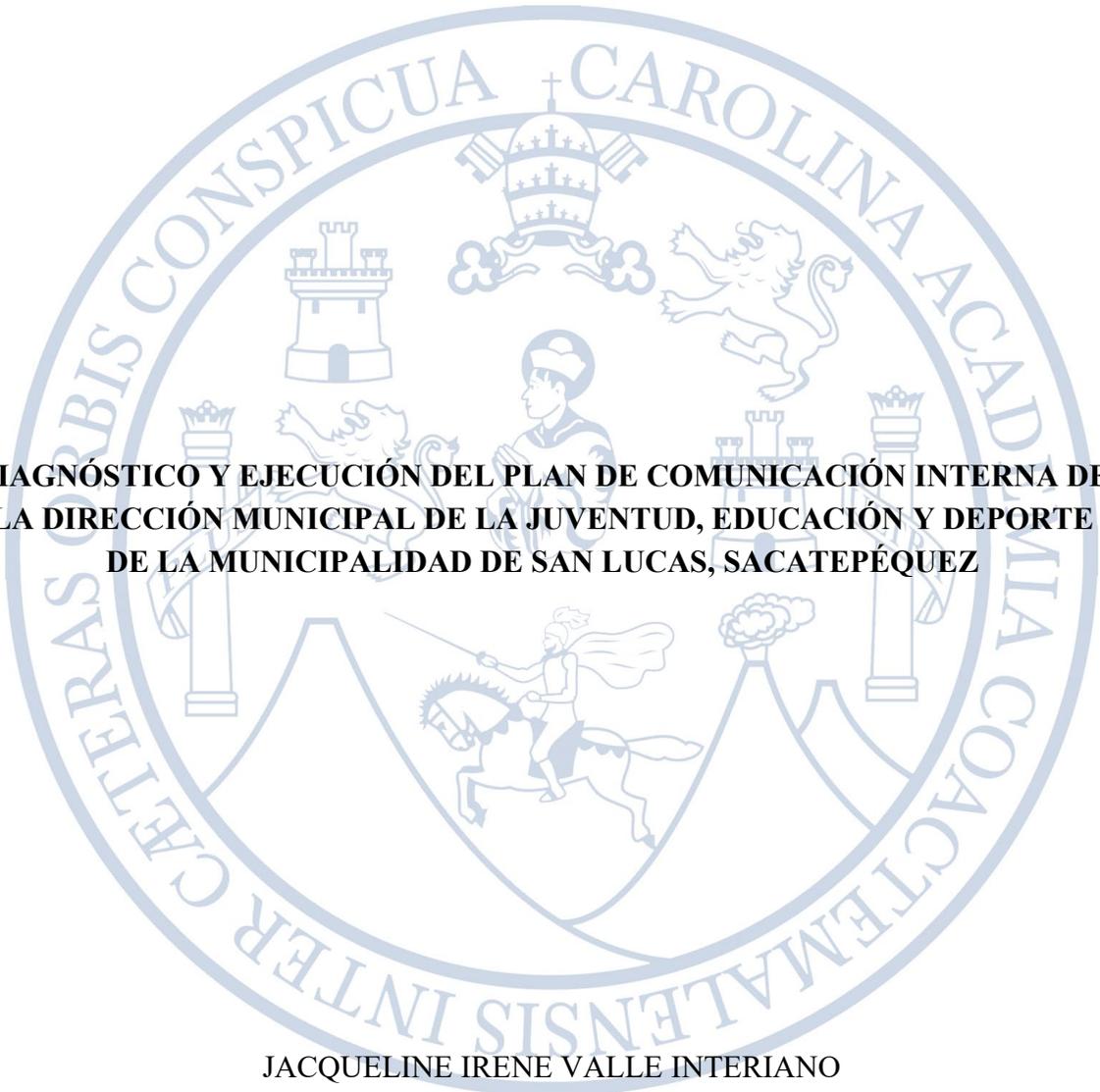


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a man in a cap and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a mountain. The Latin text "ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS CONSPICUA CAROLINA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE  
LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA JUVENTUD, EDUCACIÓN Y DEPORTE  
DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN LUCAS, SACATEPÉQUEZ**

JACQUELINE IRENE VALLE INTERIANO

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 de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas, Sacatepéquez**

Jacqueline Irene Valle Interiano

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

Asesora:  
M.A. Evelin Morazán Gaitán

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**

Dr. Marco Julio Ochoa España

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

M.A. Luis Pedroza Gaytán

**Supervisoras**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

M.A. Edgar Martínez García

Lic. Mynor René Martínez y

Lic. Luis Fernando Lucero



Guatemala, octubre 17 de 2022

EPSLG4.15

Estudiante de EPS de Licenciatura  
**Jacqueline Irene Valle Interiano**  
Carné 201503328  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y ejecución del plan de comunicación interna para la Dirección municipal de la juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas, Sacatepéquez.”**, y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva 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, un CD a la Biblioteca Central, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados, 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. Evelin Morazán Gaitán  
Supervisora

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920





Guatemala, 8 de febrero 2022

EPSL-2022

Lic. José Carlos Ismatul Rejopachi  
Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte  
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: Jacqueline Irene Valle Interiano con número de registro académico 201503328 y Carné 3056788920301 quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- a. Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- b. Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- c. Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- d. 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).
- e. 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).
- f. Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- g. 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 / 55028886

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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920





San Lucas Sacatepéquez 15 de marzo de 2022,

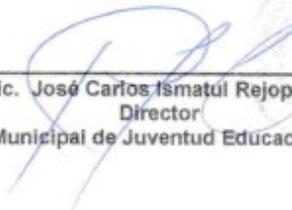
A. Luis Pedroza  
Coordinador EPS Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Estimado M.A Luis Pedroza:

Reciba un cordial saludo, deseándole toda clase de éxitos y bendiciones en sus labores.

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante: **Jacqueline Irene Valle Interiano**, con CUI 3056788920301, y con registro académico 201503328 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en nuestra Dirección Municipalidad de la Juventud, Educación y Deporte de San Lucas Sacatepéquez, nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Lic. José Carlos Ismatuí Rejopachí  
Director  
Dirección Municipal de Juventud Educación y Deporte

6ta. Calle y 4ta. Avenida Zona 1, San Lucas Sacatepéquez  
PBX: (502) 7873-1333  
[www.munisanlucas.gob.gt](http://www.munisanlucas.gob.gt)

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

## **Dedicatoria a**

- Dios: Por darme la sabiduría a través de todos estos años que me han permitido cumplir las distintas metas, por ser mi protección y mi luz.
- Mis padres: Por apoyarme en todo momento en esta etapa como en las anteriores y las que vendrán, por ser mis pilares, ejemplos a seguir en las distintas facetas de mi vida, por enseñarme la perseverancia, lealtad, resiliencia, responsabilidad, profesionalismo y amor.
- A mi hermano: Por motivarme constantemente durante toda mi vida educativa, por alegrarse por mis triunfos, y por ser mi cómplice en las escapadas terapéuticas para liberar estrés con tanto trabajo por parte de la universidad y mi otra carrera.
- A mi novio: Por ser mi dupla perfecta desde el primer año de la universidad, por escuchar todas mis preocupaciones, por nunca dejarme convencerme de que no podía lograr o alcanzar cierta meta.
- A mi familia: Por estar pendientes de mí, de mis avances, por brindarme su apoyo de la manera que les fuera posible, por alegrarse con mis avances y por formar parte de esta etapa de mi vida.
- A mis amigos: Por cuidarme, apoyarme, escucharme y creer en mi potencial, la vida sin ellos no sería tan alegre como lo es.
- A mi mejor amiga: Que, a pesar de ser de pocas palabras, es el ser más grande de corazón, por acompañarme todas las noches de desvelo durante todo el año (aunque sea durmiendo) y acercarse a mi mesa a animarme a cada rato para no quedarme dormida, por enseñarme que la lealtad y amistad pura existe y hacerme entender que siempre estará para mí.

## **Agradecimientos a**

Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por ser mi casa de estudios superiores donde me forjé y crecí profesionalmente y por permitirme proveerme de sus conocimientos. Me siento orgullosa de pertenecer a esta alma mater.

Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por ser nido de conocimientos, por instruirme y formarme de manera correcta sobre todo lo relacionada con nuestra profesión. Por haberme enseñado que todo se logra con esfuerzo, en donde encontré mi pasión. Gracias por darme todas las oportunidades de aprendizaje y culminar mi carrera profesional.

Asesora de EPS: M.A. Evelin Morazán Gaitán, por instruirme y guiarme de la mejor manera, por su apoyo genuino, por guiarme de principio a fin y por demostrarme que la vocación se lleva en el alma.

Profesor José Carlos Ismatul:

Por haber depositado en mi persona la confianza para que llevara a cabo mi proyecto de EPS en la institución que él lidera. Por creer en mí y en mis capacidades desde mis años en diversificado.

A la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte:

Por abrirme las puertas para completar mi formación profesional, por su disposición y apoyo en todo momento, por la confianza y la amistad brindada por parte de cada trabajador.

# Índice

Índice de figuras .....	i
Índice de tablas .....	iv
Introducción .....	vi
Justificación .....	vii
Antecedentes .....	viii
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de comunicación .....	1
1.1 La Institución .....	1
1.2 Perfil Institucional .....	1
1.3 Ubicación geográfica .....	4
1.3.1 Área geográfica .....	4
1.3.2 Área etnográfica .....	4
1.3.3 Área socioeconómica .....	5
1.3.4 Área cultural .....	5
1.4 Origen e Historia .....	5
1.4.1 Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte .....	5
1.5 Integración y Alianzas Estratégicas .....	6
1.5.1 Integración .....	6
1.5.2 Alianzas .....	6
1.6 Departamentos o dependencias de la institución .....	7
1.7 Organigrama de la Empresa .....	9
1.8 Misión .....	9

1.9 Visión.....	10
1.10 Objetivos institucionales.....	10
1.10.1 Objetivo General.....	10
1.10.2 Objetivos Específicos.....	10
1.11 Público Objetivo .....	10
1.12 Diagnóstico .....	11
1.12.1 Pregunta de investigación.....	13
1.13 Objetivos del diagnóstico .....	13
1.14 Metodología.....	13
1.14.1 Descripción del método.....	18
1.14.1.1. Investigación Mixta.....	18
1.14.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	20
1.14.2.1. Observación .....	20
1.14.2.2. Entrevista .....	29
1.14.2.3. Documentos y registros.....	40
1.14.2.4. Encuesta .....	40
1.14.3 Interpretación de resultados de la encuesta.....	41
1.15 FODA comunicacional .....	56
1.16 Problemas Detectados.....	58
1.17 Planteamiento del problema comunicacional .....	59
1.18 Indicadores de Éxito .....	59
1.19 Límites y Alcances de la investigación .....	60
1.20 Cronograma del diagnóstico .....	61
1.21 Proyecto a desarrollar .....	62

Capítulo 2 .....	63
Plan Estratégico de comunicación .....	63
2.1 Plan de Comunicación .....	63
2.2 Elementos comunicacionales .....	65
2.2.1 Comunicación organizacional .....	65
2.3 Objetivos de plan de comunicación .....	71
2.3.1 General .....	71
2.3.2 Específicos .....	71
2.4 Estrategia .....	71
2.5 Actividades o Acciones de la estrategia .....	73
2.6 Público Objetivo .....	81
2.7 Mensaje Clave .....	81
2.8 Indicadores de las acciones .....	82
2.9 Recurso humano .....	83
2.10 Financiamiento y presupuesto .....	84
2.11 Beneficiarios .....	85
2.12 Áreas Geográficas de Acción .....	85
2.13 Cuadro operativo de la estrategia.....	86
2.14 Cronograma de Plan de comunicación .....	86
Capítulo 3 .....	87
3.1 Informe de ejecución .....	87
3.1.1 Ejecución 01: Cartelera informativa .....	90
3.1.2 Ejecución 02: Planificación de Reuniones .....	91
3.1.3 Ejecución 03: Buzón de sugerencias.....	93

3.1.4 Ejecución 04: Calendario físico .....	95
3.1.5 Ejecución 05 de comunicación: Implementación de Google Calendar .....	96
3.1.6 Ejecución 06 de comunicación: Creación de grupos institucional de WhatsApp.....	97
3.1.7 Ejecución 07 de comunicación: Bitácoras .....	98
3.1.8 Ejecución 08 de comunicación: Capacitaciones .....	99
3.1.9 Ejecución 09 de comunicación: Talleres .....	100
3.1.10 Ejecución 10 de comunicación: Tutoriales .....	101
3.2 Cronograma general.....	102
Conclusiones.....	104
Recomendaciones .....	105
Referencias Bibliográficas.....	106
Anexos .....	108
Anexo parte 1.....	108
Preguntas para el director de la institución .....	108
Anexo parte 2.....	115
Anexo parte 3.....	116

## Índice de figuras

Figura 1: Logotipo .....	1
Figura 2: Ubicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte .....	4
Figura 3: Organigrama de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.....	9
Figura 4: Proyectos de investigación.....	14
Figura 5: Clasificación de los métodos mixtos.....	19
Figura 6: ¿Considera que existen roles o puestos definidos dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? .....	33
Figura 7: ¿Considera que su personal está capacitado para los roles que ejerce dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? .....	34
Figura 8: ¿Considera que el personal que trabaja en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte está comprometida con la institución?.....	35
Figura 9: ¿Cómo es su relación laboral a la hora de trabajar con los encargados de los programas que maneja la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? .....	36
Figura 10: ¿Considera necesario tener una sección dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte que se ocupe del área de comunicación? .....	37
Figura 11: ¿Estaría dispuesto a utilizar plataformas o medios de comunicación 100% digitales para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera más eficiente? .....	38
Figura 12: ¿Estaría en la disposición de crear espacios para capacitar a su personal en las áreas de trabajo que necesitan reforzamiento .....	39
Figura 13: ¿Te gusta la Institución para la que trabajas? .....	41
Figura 14: ¿Qué puesto de trabajo desempeñas dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?.....	42
Figura 15: ¿Conoces la misión, visión, objetivos y el organigrama de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? .....	43
Figura 16: ¿Te sientes cómodo en el área física donde trabajas?.....	44

Figura 17: ¿Consideras que tu oficio cumple con las necesidades de tu puesto de trabajo? .....	45
Figura 18: ¿Consideras que te es fácil comunicarte con tu jefe/encargado inmediato? Califica de 1 a 5 .....	46
Figura 19: ¿Crees que existe suficiente información visible sobre cómo se deben manejar los procesos en tiempos de COVID - 19 de manera interna y externa? Califica de 1 a 5.....	47
Figura 20: ¿Te gustaría tener un uniforme que te identifique como trabajador de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte? .....	48
Figura 21: ¿Consideras que tu remuneración va acorde a puesto de trabajo que desempeñas?....	49
Figura 22: ¿Consideras que necesitas apoyo en tu área de trabajo para desempeñar de mejor manera las responsabilidades que tienes a tu cargo?.....	50
Figura 23: ¿Qué medio de comunicación utilizas para comunicarte con tus supervisores y compañeros de trabajo? .....	51
Figura 24: ¿Estarías dispuesto a usar alguna plataforma para comunicarte internamente con tus demás compañeros de trabajo?.....	52
Figura 25: ¿Dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte te capacitan constantemente?.....	53
Figura 26: ¿ Te gustaría recibir capacitaciones acorde a tu puesto de trabajo constantemente?...	54
Figura 27: FODA comunicacional de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte 2022 .....	57
Figura 28: Calendario de actividades mes de febrero de 2022.....	61
Figura 29: Calendario de actividades mes de marzo de 2022 .....	62
Figura 30: Etapas del plan de comunicación.....	64
Figura 30: Elementos de la comunicación.....	68
Figura 31: Elementos de comunicación aplicados a la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte .....	69

Figura 32: cartelera a la Dirección Municipal de la Juventud de la Juventud, Educación y Deporte .....	90
Figura 33: Entrega de materiales sobre cómo se trabajará dentro de la Dirección.....	91
Figura 34: Reunión virtual con el director de la Dirección Municipal de la Juventud.....	92
Figura 35: Buzón de sugerencias ubicado en la Dirección Municipal de la Juventud .....	93
Figura 36: Arte visual para promocionar el buzón de sugerencias.....	94
Figura 37: Entrega de carteleras a la Dirección Municipal de la Juventud de la Juventud, Educación y Deporte. ....	95
Figura 38: Calendarización programada en Google Meet para los empleados y encargados de la institución .....	96
Figura 39: Grupo interno específico para tratar temas de comunicación y redes sociales .....	97
Figura 40: Cartelera con la información de las bitácoras .....	98
Figura 41: Capacitaciones online con los empleados de la Dirección .....	99
Figura 42: Taller sobre <i>Canva</i> y <i>Adobe Lightroom</i> .....	100
Figura 43: Banco de Video-Tutoriales .....	101

## Índice de tablas

Tabla 1: Listado de programas de educación con los que trabaja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.....	7
Tabla 2: Listado de programas de Educación Técnica con los que trabaja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.....	8
Tabla 3: Listado de programas de Educación Técnica con los que trabaja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.....	8
Tabla 4: Identidad o cultura corporativa de la institución.....	21
Tabla 5: Identidad visual de la institución.....	21
Tabla 6: gestión de la comunicación de la institución.....	22
Tabla 7: medios y canales de la comunicación de la institución.....	22
Tabla 8: clima laboral de la institución.....	24
Tabla 9: comunicación externa de la institución.....	26
Tabla 10: ámbito de responsabilidad social de la institución.....	27
Tabla 11: manejo de crisis de la institución.....	28
Tabla 12: Estrategias.....	73
Tabla 13: primera actividad y acción a tomar.....	74
Tabla 14: segunda actividad y acción a tomar.....	75
Tabla 15: tercera actividad y acción a tomar.....	76
Tabla 16: cuarta actividad y acción a tomar.....	77
Tabla 17: quinta actividad y acción a tomar.....	78
Tabla 18: sexta actividad y acción a tomar.....	79
Tabla 19: séptima actividad y acción a tomar.....	80
Tabla 20: octava actividad y acción a tomar.....	80
Tabla 21: Indicadores de las acciones.....	82

Tabla 22: Recurso humano para el plan de comunicación .....	83
Tabla 23: Presupuesto del plan de comunicación interna.....	84
Tabla 24: Cuadro Operativo .....	86
Tabla 25: Cronograma del Plan de Comunicación.....	86
Tabla 26: Cronograma de actividades parte 1 .....	102
Tabla 27: Cronograma de actividades parte 2 .....	103

## **Introducción**

La comunicación es un proceso inherente en el ser humano, al ser entes sociales se hace uso de esta herramienta en todo momento. La comunicación avanza conjuntamente con el desarrollo del ser humano. La llegada de la era digital creó dentro del ámbito comunicativo una nueva brecha de estudio y de desarrollo que avanza día con día y que está en constante cambio.

Al ser la comunicación un proceso continuo se hace indispensable un correcto manejo si se desean alcanzar los objetivos planteados. El presente informe tiene como primer objetivo dar a conocer la situación comunicacional de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, la cual se encuentra ubicada en el Municipio de San Lucas, departamento de Sacatepéquez.

La primera fase; etapa de diagnóstico, se enfoca en conocer qué medios de comunicación utiliza actualmente la institución y cómo funcionan, se busca conocer los puntos de vista de los trabajadores y jefes de área, los factores externos e internos que puedan inferir en el funcionamiento, así como conocer las opiniones sobre qué mejorarían.

En la etapa diagnóstica se hizo uso de distintos métodos y herramientas para la recolección de datos las cuales cuentan con fundamento epistemológico, la interpretación de resultados se obtuvo con base a las respuestas obtenidas de las técnicas de recolección de datos.

El objetivo general es mejorar las condiciones comunicacionales internas, crear procesos de comunicación estratégicas que sean autosuficientes para que los mismos trabajadores dentro de la puedan manejar de mejor manera el aspecto comunicativo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

## **Justificación**

En la actualidad la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no cuenta con un plan estratégico comunicacional externo que dé a conocer cómo trabajan y qué trabajan, tampoco con un plan a nivel externo que mejore los procesos comunicacionales internos, es por ello que el proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado busca (EPS) por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala busca mejorar las condiciones, en primer lugar a nivel interno, comunicacionales que presente actualmente la institución.

Para ello se hace necesario un estudio diagnóstico que determine los puntos débiles a tratar y en base a ello crear un plan estratégico comunicacional que tenga por objetivo mejorar los dichos puntos y que aparte de ello pueda ser un proyecto autosostenible, que se acomode a los requerimientos y formas de trabajo de la dirección.

La tecnología ha hecho que en los últimos años hayan existido cambios significativos en las empresas privadas como públicas. La importancia y necesidad de estar presente virtualmente ha incrementado debido al creciente aumento de instituciones que ofrecen distintos servicios. La comunicación es un factor esencial en toda institución ya que con ello se logra un correcto funcionamiento de los canales de comunicación internos y externos.

Los servicios públicos que las direcciones municipalidades prestan cumplen una función importante dentro de los municipios a los que sirven; brindar ayuda en diferentes aspectos y a diferentes niveles. Una ventaja de estos servicios es que son accesibles para toda la población, son de calidad y buscan siempre la superación individual y colectiva del municipio. La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte busca empoderar a los jóvenes sanluqueños por medio de programas de educación, conocimiento técnicos y deportes.

Un plan de comunicacional centrado en la comunicación interna contribuye a mejorar las debilidades que la institución pueda tener. Al centrarse en puntos específicos se hace posible trabajar cada aspecto de manera atenta, la fase final es la ejecución del plan son todas las propuestas para mejorar el contexto comunicacional puestas en marcha.

## **Antecedentes**

Por parte de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes no existe hasta el momento un documento que contemple acciones concretas comunicacionales; estrategias de comunicación y planificaciones son otras herramientas de las que carece.

Se tiene conocimiento de un trabajo de EPS enfocado en comunicación, realizado en el año 2021 por la licenciada Diana Eloisa Reyes Obando el cual tiene el título de “Diagnóstico y propuesta de comunicación interna y externa para promover la imagen de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez”, quien realizó un estudio a nivel interno y externo de cómo estaban las condiciones comunicacionales de dicha institución por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Dentro de los resultados de dicho diagnóstico se encontraron varias deficiencias, principalmente a nivel externo; ya que la institución no contaba con ninguna imagen oficial que los identificara, tampoco estaba presente en redes sociales por lo que no era muy bien conocido por la comunidad joven en el municipio de San Lucas Sacatepéquez. El proyecto de EPS contempla una propuesta de imagen institucional, la creación de cuentas oficiales para dar a conocer la institución y un cronograma de medios para darle seguimiento a las cuentas.

En la actualidad el proyecto emprendido se quedó en pausa debido a aprobaciones presupuestarias y la falta de una persona encargada de crear y manejar el contenido. A nivel de comunicación interno no se trabajó ningún proyecto para mejorar las vías de comunicación, solo se realizó el estudio.

La institución cuenta actualmente con dos medios de comunicación externo oficial: *Facebook* e *Instagram*, de las cuales solo la primera esta activa a nivel externo. A nivel interno no cuentan con un manual o estrategia de comunicación oficial que ayude a mejorar el proceso comunicativo.

# Capítulo 1

## Diagnóstico de comunicación

### 1.1 La Institución

Institución Principal: Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

Delegación donde se trabajará el EPS: Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

### 1.2 Perfil Institucional

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte es la unión de Academia Deportiva Municipal (creada en 2009) y la Oficina Municipal de la Juventud. Por aprobación del Consejo Municipal en 2021 la oficina paso a grado de Dirección debido a la alta demanda, creación de proyectos y afluencia de participantes. Se realizó un cambio organizacional por lo que se realizó una modificación total al logotipo, ahora la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de San Lucas Sacatepéquez cuenta con una nueva imagen (Figura1). El director a cargo de toda la institución es el Máster José Carlos Ismatul Rejopachi.

Figura 1:Logotipo



Fuente: Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Actualmente cuenta 39 trabajadores, donde 20 de ellos son mujeres y 19 son hombres. La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte actualmente trabaja con 32 proyectos, de los cuales solo 27 son programas activos los cuales se dividen en:

Área de Educación: a cargo de la maestra Gloria Maldonado, El programa está encargado de mejorar las condiciones educativas dentro del municipio de San Lucas Sacatepéquez, contrata maestros para los distintos niveles educativos, abastece de forma constante recursos bibliográficos, mejora la infraestructura de los distintos centros educativos municipales, entre otros.

Área de Educación Técnica: Se encarga de capacitar en habilidades técnicas útiles para los jóvenes, programas con el apoyo de Intecap, de igual manera cursos libres en distintos idiomas; inglés, Francés, Mandarin y Kaqchikel, entre otros. Por el momento la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no cuenta con un encargado específico del área

Área de Deportes: A cargo del profesor César de la Rosa. Los programas tienen el objetivo de crear espacios donde los jóvenes puedan desarrollar habilidades motoras, mejorar su condición física e incentivar a la población a ser ciudadanos más activos y con hábitos saludables.

Para el año 2022, la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte cuenta con 32 plazas, aquí se incluye el personal que trabaja en el área de educación, deportes, trabajo social, operativa y administrativa.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte rige bajo el marco legal acorde a los siguientes leyes y acuerdos:

- Constitución Política de la República de Guatemala:
- Ley de Educación Nacional decreto No. 12-91:
- Código Municipal Decreto N.º 12-2002
- Acuerdo Ministerial No. 483-2010 Normativa para el funcionamiento de academias de cursos libres.

- Acuerdo Ministerial No. 3852-2017 Programa Nacional de Educación Alternativa PRONEA
- Acuerdo Ministerial No. 1171-2010 Reglamento de evaluación de los aprendizajes.
- Ley de Educación Especial para las Personas con Capacidades Especiales Decreto Número 58-2007
- Ley de Alimentación Escolar Decreto 16-2017 (Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 2021)

Valores:

- Respeto
- Compromiso
- honestidad
- Aprendizaje
- Responsabilidad
- Solidaridad

Principios:

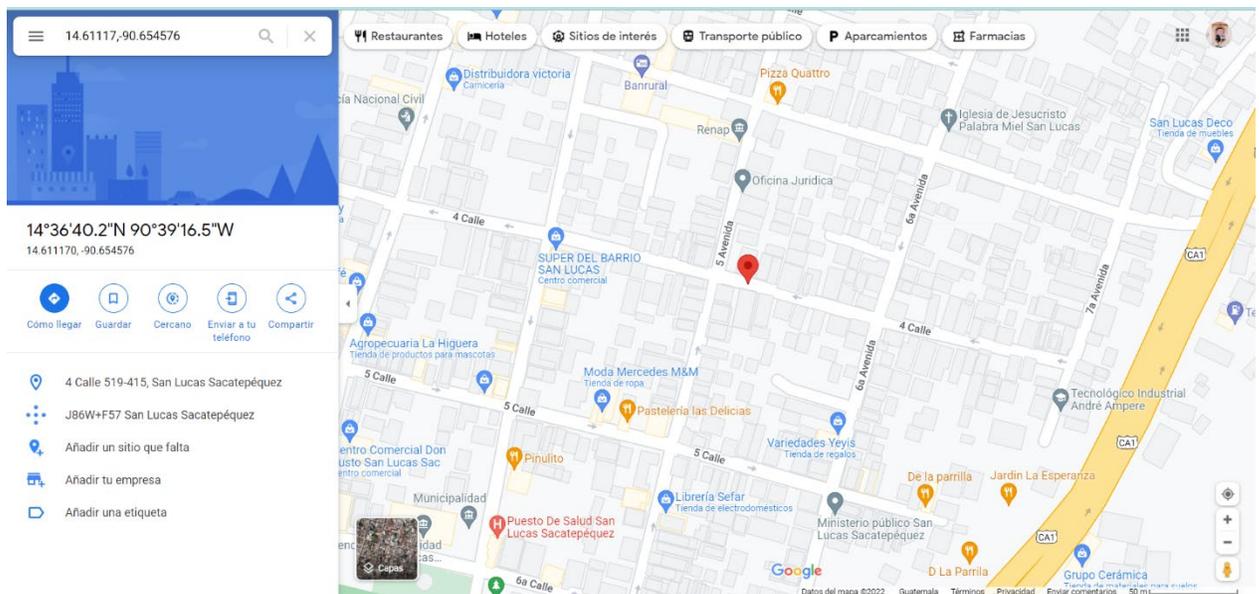
- Excelencia
- Comunicación
- Participación ciudadana
- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Equidad

## 1.3 Ubicación geográfica

### 1.3.1 Área geográfica.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se encuentra en la 4ta. Calle 5-04, zona 1, San Lucas Sacatepéquez.

Figura 2: Ubicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Fuente: *Google Maps*,

### 1.3.2 Área etnográfica.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se encuentra en un municipio donde convive diversidad de personas, tomando en consideración que Guatemala es un país multiétnico y pluricultural, su cobertura toma en cuenta a toda población joven de cualquier grupo étnico.

### 1.3.3 Área socioeconómica.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte al ser una delegación de la municipalidad de San Lucas Sacatepéquez brinda todos servicios a todos los habitantes que viven en el municipio, prioriza siempre su población, sin embargo, ciudadanos de otros municipio y departamentos también pueden hacer uso de los mismos, por ejemplo si se abre algún programa de educación o capacitación se da un lapso donde se aceptan primeramente solicitudes de personas que residan dentro del municipio, después se le da lugar a los ciudadanos de otros municipios.

### 1.3.4 Área cultural.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte busca fomentar todos los tipos de expresión cultural o étnica que aporten positivamente a la formación profesional y cívica por lo que aceptan dentro de sus programas a todo vecino del municipio que desee hacer uso de los mismos siempre que puedan cumplir con los requisitos que puedan solicitar.

## **1.4 Origen e Historia**

### 1.4.1 Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

Según el POA (Plan Operativo Anual) de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte (2021), El municipio de San Lucas Sacatepéquez cuenta con un crecimiento poblacional, de esta; la población de adolescentes y jóvenes que según la última estadística brindada por el Instituto Nacional es estadística (INE) el 11% de su población está entre las edades de 14 y 19 años, 9% tiene entre 20 y 24 año y un 9% posee entre 25 y 30 años de edad.

Al tomar esto en cuenta y debido a esta alta demanda de población y que por las características formativas que son importantes incentivar, brindar, facilitarla en esta etapa, donde los adolescentes se forman técnica y académicamente para iniciar la vida laboral se hace fundamental e importante

tener programas de apoyo técnico integral que puedan ayudar y apoyar al fortalecimiento de las competencias de vida y profesionales de los jóvenes de la comunidad; y debido a que el municipio de no cuenta con organizaciones públicas o privadas que brinden programas formativos a nivel técnico es fundamental la inversión en capacitación técnica en el municipio.

## **1.5 Integración y Alianzas Estratégicas**

### 1.5.1 Integración.

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte cuenta principalmente con el apoyo de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez.

### 1.5.2 Alianzas.

El área de formación técnica tiene un convenio con el INTECAP, quienes les facilitan la accesibilidad a cursos técnicos a los pobladores del municipio.

En el área de Educación cuentan con el apoyo del Ministerio de Educación, con los programas de:

- CONALFA (Comité Nacional de Alfabetización)
- PRONEA (Programa Nacional de Educación Alternativa)

Cuenta con el apoyo del programa FUNSEPA (Fundación Sergio Paiz Andrade) quienes han brindado capacitaciones en habilidades blandas y técnicas mediante programas de formación. Debido a la pandemia de Covid-19, el programa ahora se maneja de manera virtual en su totalidad.

El Ministerio de Educación provee de material educativo y personal para poder cubrir estos programas.

## 1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte cuenta con tres departamentos:

Área de Educación:

Tabla 1: Listado de programas de educación con los que trabaja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Programa	
1	Infraestructura Educativa
2	Contratación de docentes
3	Bibliotecas Escolares
4	Programa de Becas Municipales
5	Bachillerato en Ciencias y Letras
6	Educación a distancia (PRONEA)
7	Educación Inclusiva
8	Acceso a Tecnología
9	CONALFA
10	Programa de Apoyo Psicológico
11	Biblioteca Municipal
12	Capacitación STEAM

Fuente: Elaboración propia

Área de Educación Técnica:

Tabla 2: Listado de programas de Educación Técnica con los que trabaja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

<b>Programa</b>	
13	Educación Técnica (INTECAP)
14	Educación Técnica Municipal
15	Academia de Idiomas "Habilidades"
16	Certificaciones laborales
17	Voluntariado
18	Emprendimiento
19	Capacitación para el empleo

Fuente: Elaboración propia

Área de Deportes:

Tabla 3: Listado de programas de Educación Técnica con los que trabaja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

<b>Programa</b>	
20	Baloncesto
21	Atletismo
22	Voleibol
23	Taichi
24	Zumba
25	Aeróbicos
26	Futbol
27	Ciclismo

Fuente: Elaboración propia

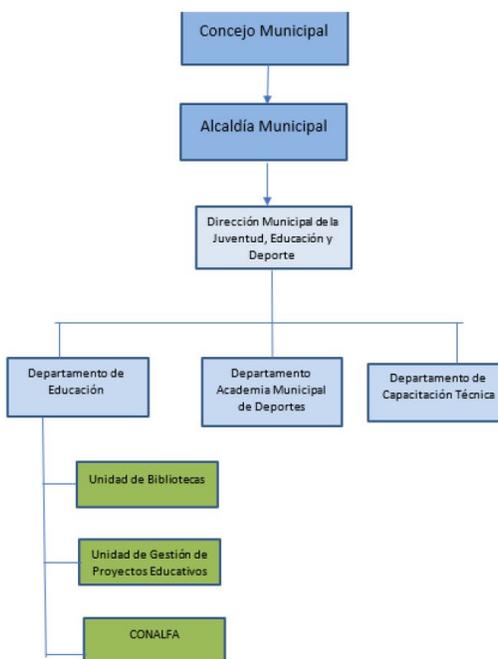
## 1.7 Organigrama de la Empresa

La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se organiza de la siguiente forma: tiene la característica de tener un flujo de trabajo y responsabilidades descendente y vertical donde la máxima autoridad es ejercida por el Consejo Municipal de San Lucas Sacatepéquez, seguido por La Alcaldía Municipal, en la tercera división se encuentra la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte con sus respectivas dependencias.

Figura 3: Organigrama de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



## Organigrama



Fuente: Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

## 1.8 Misión

Mejorar la calidad de vida de los jóvenes y adolescentes del Municipio de San Lucas Sacatepéquez mediante una educación formal, deportiva, tecnológica y extracurricular que promuevan su desarrollo personal, familiar y por ende social en un contexto de desarrollo sostenible. (Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 2021)

## **1.9 Visión**

Formar ciudadanos íntegros mediante una formación académica y deportiva que promueva la formación de valores éticos morales y profesionales. (Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 2021)

## **1.10 Objetivos institucionales**

### 1.10.1 Objetivo General.

- Formar y certificar técnicamente a jóvenes, orientados a desarrollar habilidades y destrezas para incorporarse al mercado laboral para promover la competitividad y el desarrollo del país. (Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 2021)

### 1.10.2 Objetivos Específicos.

- Promover la capacitación técnica y tecnológica.
- Fomentar la práctica investigativa en el campo técnico y tecnológico.
- Promover la aplicación de TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), TAC (Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento) y TEP (Tecnologías del Empoderamiento y la Participación). (Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 2021)

## **1.11 Público Objetivo**

La Oficina Municipal de la Juventud, se preocupa por los jóvenes que se encuentren entre las edades de 13 a 29 años, de todo el municipio de San Lucas Sacatepéquez, apoyando a los jóvenes de forma integral. (Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, 2021)

## 1.12 Diagnóstico

El diagnóstico es un procedimiento común en la actualidad, el término es muy empleado dentro de las ciencias médicas, sin embargo, para fines científicos e investigativos el término puede ser acoplado de manera correcta, según la RAE, el término es sinónimo de diagnosis (el cual deriva del latín científico diagnosis y este del griego διάγνωσις *diágnōsis*) su significado médico es “Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas.” (Real Academia Española, 2022), aplicado a términos investigativos el diagnóstico se puede ver como un estudio previo para conocer cómo se encuentra un fenómeno.

Sin importar el tipo de investigación que se tome, el proceso de diagnóstico es punto clave para poder tener una idea general y más acercada a la realidad sobre para saber cómo se encuentra el objeto de estudio.

El proceso de diagnóstico es iniciado por una consulta del interesado a un especialista, e produce una situación social en que se desarrollan expectativas y se espera que el especialista sea capaz de interpretar la información dentro del marco de sus conocimientos y de proponer soluciones al problema así detectado (Rodríguez, 2005, p. 24)

Son varias las características que engloban el proceso del diagnóstico, al final la necesidad de aplicarlo nace de la misma necesidad de mejorar un proceso o porque se sabe que se tiene un problema que es posible solucionarlo, sin embargo, el aplicar correctamente el proceso del diagnóstico aumenta la probabilidad de tener una respuesta asertiva que permita trabajar de una manera dividida por etapas y que el resultado tenga un impacto positivo y más importante aún, cumplir los objetivos que se querían alcanzar.

Cuando se está haciendo el diagnóstico de una empresa, el enfoque cambia ya que en vez de estar estudiando a un paciente, se está analizando una organización compuesta por distintos actores que conviven entre sí y que junto forman un sistema social a pequeña escala.

Tomando el presente caso, el diagnóstico toma un enfoque específico, convirtiéndose así en un estudio basado en un diagnóstico organizacional, estos tienen características específicas que las hacen ser exclusivas, los trabajadores dentro deben tener aptitudes y llenar requisitos específicos, de igual manera deben mantener de forma correcta y eficiente dichos procesos o trabajos. (Rodríguez, 2005) Es de esta manera que logran organizarse y brindar sus respectivos servicios.

Según Daniela Bruno, en la exposición para el concurso para optar a cargo de profesora adjunta del Taller de Planificación de Procesos Comunicacionales (2007) menciona que “El diagnóstico es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad.” Otro objetivo de importante del diagnóstico es que se busca alcanzar el objetivo planteado, mejorar los problemas encontrados en el diagnóstico institucional.

El diagnóstico no es un proceso ajeno o externo, toda acción tomada desde el momento tiene incidencia dentro de los objetivos que se buscan cumplir, de igual manera no es un proceso único, los procesos institucionales tienen la característica que siempre se puede mejorar. “Cada punto de llegada es, al mismo tiempo un punto de partida hacia un nuevo objetivo.” (Bruno, 2007, p. 1) El modo de trabajo ideal es el constante mejoramiento de los procesos.

Un diagnóstico desde la perspectiva de un espectador que no forma parte de la organización tiene a tener una perspectiva no completa y en el peor de los casos, una idea incorrecta, entonces el diagnóstico permite borrar la barrera de la desinformación y de esa manera ubicar los problemas principales, desenterrar las causas que lo provocaron y lo más importante, ser capaz de ofrecer planes de acción para resolverlos. (Bruno, 2007)

El diagnóstico puede ser visto desde distintos puntos de vista, y dentro de un proceso comunicativo, este siempre tendrá una función crucial para asegurar el éxito dentro de la planificación y el proyecto comunicacional.

#### 1.12.1 Pregunta de investigación.

- ¿Cómo se manejan los canales de comunicación interna en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

### **1.13 Objetivos del diagnóstico**

#### Objetivo general

- Describir las vías de comunicación que utiliza actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

#### Objetivos específicos

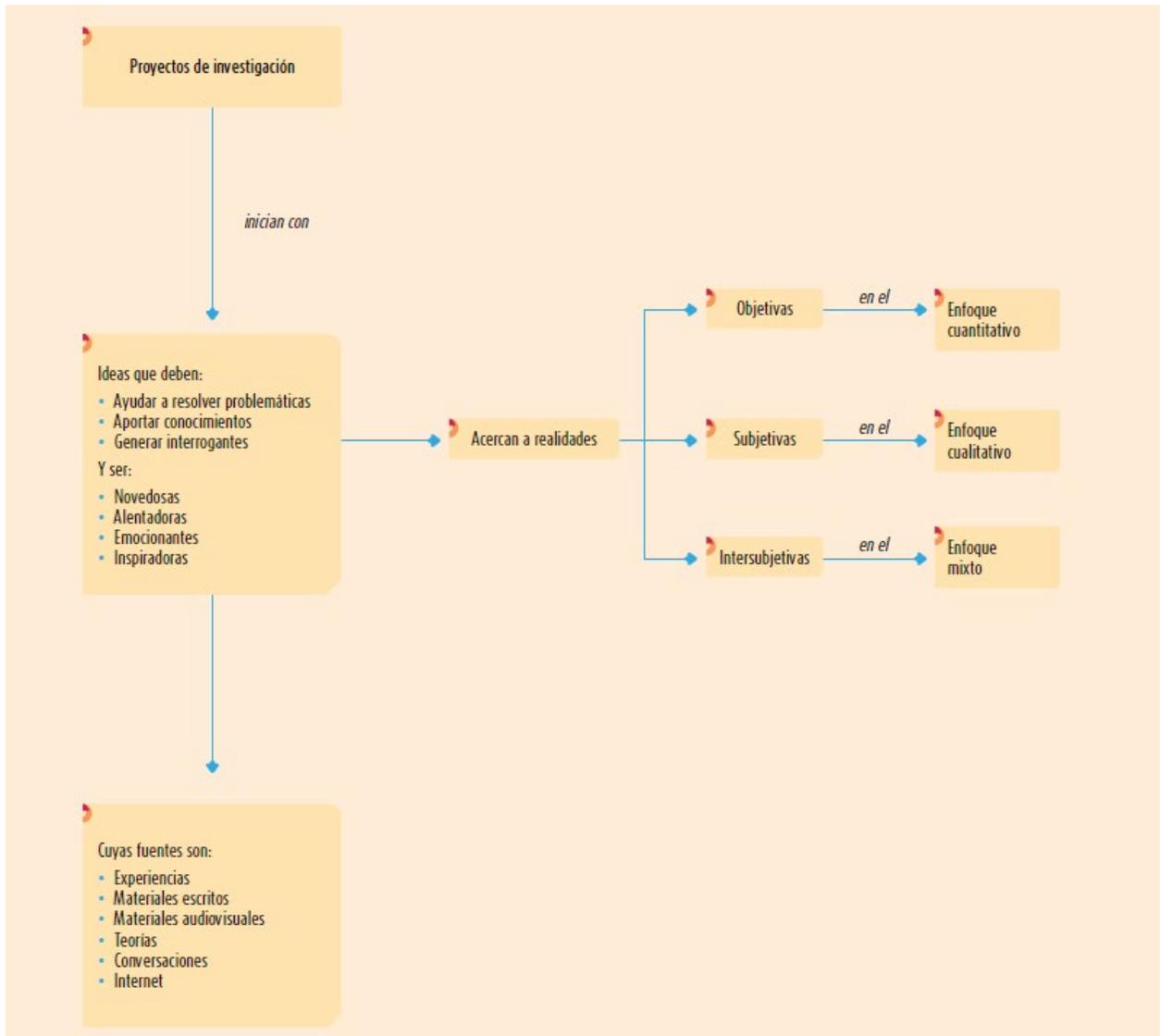
- Analizar los canales de comunicación interna del personal de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.
- Enumerar las barreras de comunicación que tiene la institución a nivel comunicacional interno la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.
- Evaluar comunicación interna que maneja actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

### **1.14 Metodología**

En la actualidad existe varias maneras de llegar a un fin, en el proceso se utilizan distintas herramientas para lograrlo. Como primer punto se debe determinar el término investigación y qué abarca su aplicación, “más allá de si es científica o no lo es- es un proceso por el cual se enfrentan y se resuelven problemas en forma planificada, y con una determinada finalidad” (Cazau, 2006, p. 6), el tipo de investigación y la metodología a utilizar depende en gran medida de su propósito o finalidad.

A continuación, se muestra un cuadro conceptual que muestra la forma en cómo se crean los proyectos de investigación.

Figura 4: Proyectos de investigación



Fuente: Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHi Education. p.23

Según el mapa conceptual propuesto por Sampieri, toda investigación surge de una idea que tiene el fin de descubrir o mejorar algo con respecto a la realidad y que estas pueden ser vistas desde un punto de vista objetivo, subjetivo o que el objeto de estudio o fenómeno tenga la característica que puede ser estudiado desde la perspectiva subjetiva y objetiva, entonces cambiaría su nombre por “intersubjetiva”, cada una entra en un enfoque investigativo distinto, y aunque cada una trabaja de manera particular en ocasiones comparten ciertas características.

Las investigaciones también pueden clasificarse bajo ciertos criterios, dependiendo del objeto de estudio, sus objetivos y lo que se busca obtener varios criterios pueden aplicar a una misma investigación, el primer criterio de clasificación toma en cuenta el nivel de profundidad de la búsqueda planteada del conocimiento que se pretende obtener, de esta manera se separa por:

- Descriptivo; este a su vez puede subdividirse en
  - Descriptivo típico, se describen las características de una sola muestra.
  - Descriptivo comparativo: en este caso se describen las diferencias que existan entre dos variables en dos o más grupos, esto dependerá del tema que se está estudiando.
  - Estudio de caso; sucede cuando se da una descripción a profundidad de una variable específica de un tema.
  
- Explicativo; también llamado analítico; este tipo de investigación busca responder el por qué, la causa o la relación que pueda tener.
  
- Predictivo; o conocido como experimental, como su misma palabra lo indica, las varias que se estudian se trabajan con intervenciones controladas y se analizan los resultados con diferentes condiciones, esto con el objetivo de establecer efectos/consecuencias predecibles para el establecimiento de normas o controles.

Toda investigación surge de una idea que tiene el fin de descubrir o mejorar algo con respecto a la realidad y que estas pueden ser vistas desde un punto de vista objetivo, subjetivo o que el objeto de estudio o fenómeno tenga la característica que puede ser estudiado desde la perspectiva subjetiva y objetiva.

### Investigación Cuantitativa

Este tipo de investigación se enfoca principalmente en aspectos y variables que tienen la característica de ser medibles o “cuantificables”, “utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.” (Polanía Reyes, et al., 2020, p. 33), este tipo de proyectos investigativos busca soluciones basadas en datos concretos.

La forma en que se crea una investigación comienza con el planteamiento de un problema u objeto de estudio; el cual debe estar correctamente delimitado y ser específico, con eso en mente se busca información publicada con anterioridad sobre el mismo tema, con esto a la mano se construye el marco teórico, lo siguiente es crear la hipótesis, se hacen las pruebas correspondientes utilizando técnicas apropiadas, el investigador con su base de datos y resultados concretos que obtuvo mediante métodos estadísticos presenta sus respuestas, propuestas conclusiones finales.

### Investigación Cualitativa.

“La investigación cualitativa representa un campo de conocimiento que enlaza numerosas disciplinas y corrientes de pensamiento en el ámbito de las ciencias sociales” (Polanía Reyes, et al., 2020, p. 101). La investigación cualitativa surge por el interés de estudiar también el factor humano, por conocerlo y transformarlo en aras de mejorarlo. Los inicios de este tipo de investigación pasaron por distintos tipos de pensamientos; naturalista, sociocrítico, racionalista, entre otros. Actualmente la investigación cualitativa trabaja bajo ciertos principios:

- El reconocimiento de que no existe la realidad, sino múltiples realidades, un objeto de estudio puede ser estudiado desde distintos enfoques.
- El fin de una investigación cualitativa es describir y comprender la complejidad del objeto de estudio o fenómeno.

- El investigador/observador forma parte del proceso y aporta información desde su conocimiento o contexto social.
- La investigación se realiza en el contexto social.
- Se privilegia el proceso de investigación inductivo, con el fin de buscar y obtener hallazgos contingentes, no previstos en marcos previos de categorías. Por esta razón se crean las teorías con base a los datos obtenidos.

Entre las características de la investigación cualitativa están:

- Los fenómenos y problemáticas sociales son estudiados en su contexto y se busca entender las distintas percepciones que lo abarca.
- La muestra de participantes no es estadística, ni representativa, es una selección de miembros de diferentes grupos de la población que se definen por los objetivos del estudio.
- La fase de recolección de datos requiere la implementación de varios métodos; observación, entrevistas, análisis de documentos, etcétera.
- Se propicia una interacción entre el investigador y el sujeto de la investigación de modo flexible y continuo.
- El método de análisis es inductivo, parte de lo general a lo específico, el análisis de datos busca tomar todo el contexto que influye, también se formulan interpretaciones que toman en cuenta conceptos teóricos durante todo el proceso de análisis.
- No hay exclusión de la sensibilidad e ideología en el conocimiento por parte del investigador.

Investigación Mixta.

La investigación mixta mezcla elementos de la investigación de tipo cuantitativa y de la investigación cualitativa. Cuando se emplea este tipo de trabajo el proceso de recolección de datos cuantitativo y cualitativos, análisis de los mismos y la integración de los resultados. Dentro de sus características destaca la utilización del muestreo probabilístico y también el guiado, se fundamenta en el pragmatismo. Entre sus ventajas está que se realiza un trabajo con mayor amplitud y profundidad, al ser más amplias tienen mayor solidez y rigor.

De igual manera la investigación mixta puede utilizarse para descubrir y confirmar datos, buscar claridad y credibilidad, consolidar, compensar, complementar, para reducir incertidumbres sobre procesos, entre otros. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

Según los objetivos la metodología a utilizar es descriptiva ya que busca tener información detallada del objeto de estudio. En este caso “la información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática.” (Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020), con respecto al tipo de enfoque investigativo dentro de la metodología se hace uso del enfoque mixto el que incluye aspectos del enfoque cuantitativo y cualitativo.

#### 1.14.1 Descripción del método.

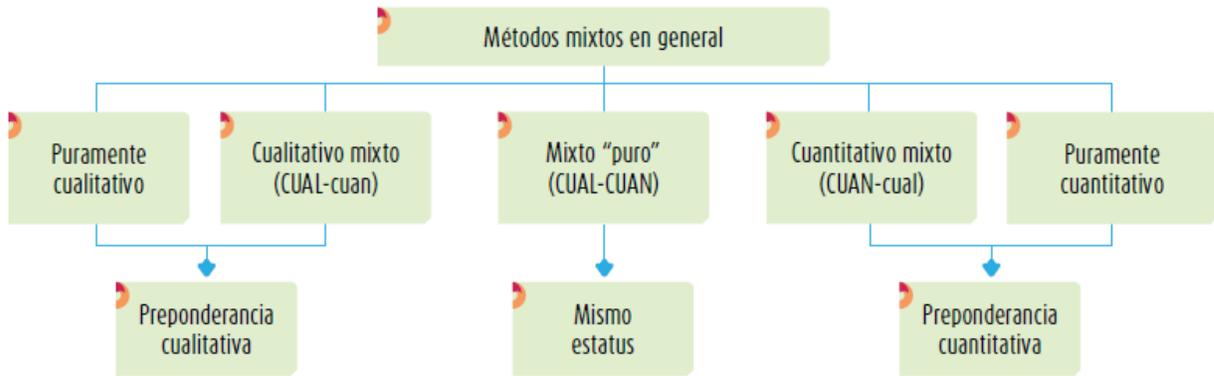
Debido a la naturaleza del problema de investigación, se hace necesario el uso de un método mixto;

##### 1.14.1.1. Investigación Mixta.

La investigación mixta mezcla elementos de la investigación de tipo cuantitativa y de la investigación cualitativa. Cuando se emplea este tipo de trabajo el proceso de recolección de datos cuantitativo y cualitativos, análisis de los mismos y la integración de los resultados. Dentro de sus características destaca la utilización del muestreo probabilístico y también el guiado, se fundamenta en el pragmatismo. Entre sus ventajas está que se realiza un trabajo con mayor amplitud y profundidad, al ser más amplias tienen mayor solidez y rigor.

De igual manera la investigación mixta puede utilizarse para descubrir y confirmar datos, buscar claridad y credibilidad, consolidar, compensar, complementar, para reducir incertidumbres sobre procesos, entre otros. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

Figura 5: Clasificación de los métodos mixtos



Fuente: Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education. p.535

En el mapa conceptual propuesto en el libro de Metodología de la Investigación (2014), la palabra “CAUL” o “CUAL” con letra mayúscula hace alusión a que dentro de la división ese tipo de investigación tiene prioridad sobre el otro.

“Un factor adicional que ha detonado la necesidad de utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, p. 536) Las investigaciones mixtas ayudan ver el problema desde distintos puntos de vista, una objetiva y la otra de forma subjetiva, para que los resultados finales tengan mayor certeza se hace necesario un trabajo multidisciplinario.

Para el diagnóstico se hace uso del método mixto puro donde los datos recolectados cualitativos y cuantitativos tienen igual importancia dentro del proceso.

### 1.14.2 Técnicas e instrumentos de recolección.

La variedad de instrumentos que existen para la recolección de datos que se pueden emplear en una investigación depende en gran medida del tipo de trabajo que se piensa hacer, en este caso, al ser un método mixto se emplean técnicas cuantitativas y cualitativas. Gracias al avance de los métodos mixtos es posible codificar transformar resultados numéricos a texto y viceversa. Estos pueden ser; las entrevistas, encuestas, grupos de enfoque, observación, documentos y registros históricos. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

Dentro de los instrumentos de recolección utilizados están:

#### 1.14.2.1. Observación

Esta técnica tiene varios beneficios, en el caso de usarse para una investigación cualitativa, esta “permite analizar las relaciones entre los participantes gracias al análisis de sus comportamientos y de su comunicación no verbal” (Caro, 2021) De igual manera la observación se puede hacer de forma directa o indirecta.

La observación fue una de las técnicas más utilizadas dentro de la fase diagnóstica, para poder tener datos más certeros se realizaron visitas presenciales a las instalaciones y demás edificios que maneja la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes.

#### **Guía de observación**

Fuentes observables: página web, revistas internas, manuales de procedimientos, planes estratégicos empresariales, cartelera informativa-

Nombre de la institución: Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez

Fechas de observación: 2 y 3 de marzo de 2022

**Identidad o Cultura Corporativa:** Permite conocer la estructura de la organización, políticas y filosofía.

Tabla 4: Identidad o cultura corporativa de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Plan estratégico empresarial o corporativo	x		Poseen un plan estratégico, sin embargo, no se encuentra disponible para todo público
	Misión	x		No se encuentra visible de forma pública
	Visión	x		No se encuentra visible de forma pública
	Objetivos institucionales o corporativos	x		No se encuentra visible de forma pública
	Valores y principios	x		No se encuentra visible de forma pública
	Filosofía		x	No se encuentra descrita en ningún medio
	Organigrama	x		No se encuentra visible de forma pública

Fuente: Elaboración propia

### **Identidad Visual:**

Tabla 5: Identidad visual de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Logotipo	x		Visible el logotipo anterior en el inmueble, no se encuentra actualizado.
	Marca		x	No plica
	Colores institucionales definidos y visibles en sus publicaciones	x		Visible en su red social principal Facebook.
	Slogan		x	No poseen slogan institucional

Fuente: Elaboración propia

**Gestión de la comunicación:** aspecto operativo, mide el grado de efectividad de la comunicación formal e informal.

Tabla 6: gestión de la comunicación de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Plan estratégico de comunicación		x	No cuentan con un plan de comunicación
	Departamento de Comunicación		x	No poseen un departamento de comunicación ni alguna persona designada para tal posición
	Departamento de RRHH		x	La Dirección de la Juventud no cuenta con un departamento propio, la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez solo cuenta con un departamento quien gestiona las distintas direcciones y oficinas municipales.

Fuente: Elaboración propia

**Medios y canales:** Permite identificar y evaluar la calidad de los distintos canales y soportes tecnológicos de la organización.

Tabla 7: medios y canales de la comunicación de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Flujos de la información: Vertical <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descendente</li> <li>• Ascendente</li> </ul> Horizontal Circular	X X		Por ser una organización con fines institucionales el flujo de la información interna fluye de forma vertical descendente y ascendente y también horizontal entre las personas con el mismo nivel jerárquico. Sin embargo, el director se encarga de resolver y atender asuntos que quedan fuera de su puesto.
	<b>Medios y canales internos formales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional</li> <li>• Intranet</li> </ul>	x		Solo se cuenta con un correo oficial institucional, poseen una red de internet interna

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red social interna</li> <li>• Reuniones virtuales a través de plataformas</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Circulares/oficios</li> <li>• Grupos de mensajería instantáneas</li> <li>• Boletines informativos</li> <li>• Buzón interno para sugerencias</li> <li>• Revistas internas</li> <li>• Cartelera informativa</li> <li>• Teléfono PBX, celulares</li> <li>• Otros</li> </ul>	<p style="text-align: center;">x</p>	<p style="text-align: center;">x</p>	<p>pero no es muy buena ya que se desconecta dependiendo en que parte del inmueble se encuentre.</p> <p>Las reuniones se hacen de forma presencial con los delegados de los departamentos que maneja la Dirección, de igual manera se realizan las reuniones entre el director y el alcalde del municipio.</p> <p>Dentro de la Dirección toda solicitud y/o acción se maneja por medio de Oficios, y la comunicación entre empleados se maneja mediante WhatsApp y llamadas de teléfono celular personal a otro teléfono personal. En ocasiones se hace uso del teléfono con línea.</p> <p>En ocasiones se intentó llamar al teléfono oficial que aparece en la Web, sin embargo, no se logró comunicación, ya que no hay ninguna persona designada para cubrir dicha función.</p>
	<p>Comunicación informal</p> <p>Rumores</p>		<p style="text-align: center;">x</p>	<p>No se observó.</p>
	<p>Ruidos y Barreras Ambientales</p>			<p>Cada jueves llega una empresa privada a desinfectar las instalaciones por esta razón la jornada laboral de este día de la semana es algo irregular. Los espacios de trabajo no son propicios para que se tengan conversaciones privadas.</p>

Psicológicos	x		Existe cierta apatía con respecto a un trabajador de la Dirección con respecto al director en funciones.
Administrativos			No hay manual de funciones y eso afecta el flujo de información.
Tecnológicos/físicos			Cuentan con el equipo necesario para realizar las tareas cotidianas administrativas

Fuente: Elaboración propia

**Clima laboral o clima organizacional:** diseño ambiental que analiza el estado de ambiente, diálogo organizacional, sentimientos, emociones, motivación, conductas

Tabla 8: clima laboral de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Sentido de pertenencia	x		Es visible, los trabajadores administrativos se sienten identificados con la institución y con sus obligaciones laborales.
	Cultura de la calidad	x		Los empleados saben que se deben a las personas por lo que siempre buscan ayudar de manera positiva a los sanluqueños.
	Participación y trabajo en equipo	x		Los trabajadores de la Dirección se apoyan entre ellos cuando es necesario
	Manejo del rumor		x	Por lo que se pudo observar no se encontraron problemas de esta índole
	Promoción de la cultura organizacional		x	No se mencionó ni se observó alguna actividad relacionada con la promoción de la cultura organizacional.

	Estabilidad laboral	x		Muchos de los puestos de trabajo dentro de la Dirección se trabajan por contrato anual, otros son facturados y otros trabajan bajo planilla con las prestaciones correspondientes.
	Servicios salud integral		x	Dentro de la Dirección no existe un área específica que se ocupe de la atención, cuidado o prevención de accidentes.
	Protocolo Covid19	x		En la entrada se encuentra un policía que se encarga de darle gel antibacterial a las personas, también se les rocía la suela de los zapatos, le pregunta a dónde se dirige o con quién desea hablar. Dentro de las instalaciones hay carteles que recuerdan mantener el distanciamiento social, el uso correcto de la mascarilla, donde está permitido sentarse y donde pueden esperar a ser atendidos.
	Beneficios adicionales a ley	x		Solo los empleados que cuentan con un contrato por planilla gozan de las prestaciones de ley.
	Seguridad Industrial		x	Por el momento la Dirección no cuenta con algún puesto de trabajo que requiera un equipo de protección especial. Con respecto a las instalaciones, las gradas que conducen al segundo nivel no tienen mucho espacio para dar el paso, se debe uno agarrar de la baranda y ver bien para colocar el pie de forma correcta.
	Capacitaciones	x		Al personal que trabaja en el área de educación se les capacita constantemente, es usual que se hagan reuniones una vez al mes y que se les

				capacite en distintos temas relacionados con la enseñanza
	Políticas de desarrollo laboral		x	No cuentan con un manual o documento que indique cómo se puede ascender dentro de la institución
	Incentivos económicos /premios y reconocimientos por logro de objetivos		x	Hasta el momento no existen incentivos económicos para los trabajadores de la Dirección.
	Celebraciones internas		x	Solo se cuenta con un cartel donde aparecen las fechas de cumpleaños, pero solo del personal administrativo.
	Política de puertas abiertas	x		Se recibe a todo vecino o persona siempre que siga las medidas de bioseguridad y diga el motivo de la visita
	Ambientes de trabajos adecuados	x		El espacio en algunas oficinas es bastante reducido.
	Vestuario institucional	x		Los empleados del área administrativa usan una camisa tipo polo los lunes, miércoles y viernes. El personal de área operativa si usa uniforme todos los días.

Fuente: Elaboración propia

### Ámbito de Comunicación Externa:

Tabla 9: comunicación externa de la institución

Variable a observar	Si	No	Notas
---------------------	----	----	-------

Campañas de comunicación a través de medios masivos (radios, prensa, tv, internet, revistas especializadas)		x	No se ha hecho ninguna campaña de forma masiva por ningún medio, se han realizado algunas publicaciones, pero son esporádicas
<b>Medios y canales</b>	x		Solo cuentan con unos medios de comunicación social, no son tan activos en redes.
<b>Página Web</b>		x	No cuentan con una página oficial o que sea de dominio propio
Redes sociales		x	FB, Instagram (pero se encuentra inactiva)
Revistas digitales		x	No se tiene registro
Canal de TV		x	No existe
Radio en línea o programas de radio		x	No existe
Blogs informativos		x	No existe ni se maneja algo similar hasta el momento
Campaña de Relaciones Públicas		x	No se ha hecho
Campañas de comunicación a través de medios alternativos: (congresos, simposios, patrocinios, ferias, activaciones BTL)		x	Campañas para promover a la Dirección directamente no se ha hecho, sin embargo, la institución si organiza ferias, actividades y presentaciones de sus proyectos
Otros:		x	No hay realizado campañas de otra índole

Fuente: Elaboración propia

### Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial:

Tabla 10: ámbito de responsabilidad social de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Estrategias de responsabilidad social empresarial		x	No se posee conocimiento de esta índole
	Patrocinios	x		La única ayuda que reciben de forma directa es de la Municipalidad de San Lucas
	Donaciones	x		Instituciones diversas como el Ministerio de Educación y personas individuales en ocasiones hacen donaciones de libros para los proyectos de Biblioteca
	Alianzas con sector social y educativo, ambiental, cultural	x		Trabajan constantemente con el Ministerio de Educación.

Fuente: Elaboración propia

### Manejo de Crisis:

Tabla 11: manejo de crisis de la institución

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Estrategia para manejo de crisis		x	No esta visible en los medios observados, se debe indagar con la persona encargada o con el director de la institución.
	Manual de Crisis		x	No poseen un manual de crisis oficial
	Otros		x	No poseen manuales propios de cómo manejar aspectos administrativos.

Fuente: Elaboración propia

#### 1.14.2.2. Entrevista

Es una conversación que tiene un fin específico, es planificada, “En ella, el investigador plantea una serie de preguntas o temas de debate a una o varias personas, con el fin de obtener información” (Caro, 2021) En la actualidad y con la ayuda de la tecnología es posible hacer distintos tipos de entrevista; de manera presencial, cara a cara o de manera virtual o por vía telefónica Puede ser a una persona o a varias.

Según Karla Torres (2019), las entrevistas se pueden dividir en: entrevista dirigida, cuando se tiene una estructura de preguntas fijadas con anterioridad, o puede ser una entrevista no dirigida, cuando se toma un tema de conversación pensado con anterioridad, pero se deja libertar al entrevistado para que surja con espontaneidad. De igual manera se pueden crear cuestionarios de manera virtual que pueden ser respondidos por varias personas con lo son los cuestionarios autoaplicados.

Durante el proceso de diagnóstico se programaron varias entrevistas, una de ellas fue una entrevista estructurada al director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, Máster José Carlos Ismatul Recopachí, así como reuniones donde se tocaron temas de comunicación que considera importantes trabajar.

Entrevista realizada al director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, Máster José Carlos Ismatul, con fecha 17 de febrero de 2022 a través de *Google Meet*

##### 1. ¿Tienen plan de comunicación interna?

El sistema más efectivo que tenemos es nuestro grupo *WhatsApp*, cualquier información llega allí, de hecho, a nivel Municipalidad eso se cambió y se reformó que los medios de comunicación interna oficiales puede ser los grupos de *WhatsApp*.

Por ejemplo, para fines de comunicación interna, cuando sale un “oficio”, nos lo mandan por *WhatsApp* (generalmente escaneado), si es necesario una respuesta más formal pues redactamos un oficio, pero de lo contrario todo es por *WhatsApp*.

2. ¿Tienen plan de comunicación externa?

Nuestra comunicación externa es bastante limitada, yo lo administro y en el tema de diseño me ayuda una compañera, y esta compañera no es Comunicadora o Diseñadora Gráfica, no manejamos programas pago para hacer los diseños, sólo registramos nuestra Oficina como “Educativa” en el programa *CANVAS* (que es el que utilizamos para hacer los gráficos) y nos da ciertas opciones extras para trabajar.

3. ¿Cuentan con un área de comunicación en la dirección?

Tenemos un perfil en *Facebook* en *Instagram* los cuales se crearon el año pasado y lo único que hacemos es compartir nuestras publicaciones que se comparten en la página de la Municipalidad de San Lucas.

4. ¿Qué tan eficiente ha sido la comunicación externa/interna?

Es un escenario ideal no se nos proporciona ningún *feedback* respecto a cómo funcionan los procesos de comunicación externos, y tampoco hemos medido qué tan eficiente ha sido la comunicación de manera interna.

5. ¿Cuentan con empleados con cuentas de correo oficiales o teléfonos institucionales?

Hace dos años sí teníamos teléfonos institucionales, pero debido a un proceso un poco complejo a nivel municipal, nos retiraron a todos los teléfonos, a partir de esto, en muchos casos mis compañeros contestaban si y sólo si eran llamadas personales, pero a nivel laboral sólo medios oficiales como correos; actualmente sí tenemos una sola cuenta que es el correo de la dirección, y actualmente se manejan 32 programas distintos a través de ese correo, es demasiado y cuando yo empecé acá eran 8.

6. ¿Trabajan con algún programa que ayude con el flujo comunicacional?

El flujo comunicacional es piramidal, de hecho, la jerarquía es CONCEJO la máxima autoridad, luego el ALCALDE, luego las COMISIONES, y por último DIRECTORES. La jerarquía es de dominio público, es decir, que está alcance de todo público y con todo gusto puedo proporcionar esa comunicación.

7. ¿Considera que existe buena comunicación entre los distintos grupos de trabajo?

Nosotros tenemos una reunión semanal (no tenemos días específico para hacerla), generalmente la hacemos lunes o viernes, los lunes es para dar la programación semanal y el viernes es para dejar todo en orden, pero es presencial.

En esta semana, que se activó el protocolo de seguridad, cuando no es presencial, lo hacemos a través de “Medios”, o sea *Google Meet*, con los jefes, el de Educación, de Deportes, de CONALFA, de Educación Técnica y Dirección de la Academia de Idiomas, que soy yo también, es decir, yo manejo la Academia de Idiomas.

8. ¿Quién es el encargado de ver el área de comunicación dentro de la dirección?

Sí, exacto, por ejemplo, el día lunes yo tengo reunión con alcaldía y el día martes con concejo, y ellos tratan conmigo los 32 programas y vengo y les explico a mis jefes cómo se trabaja esa parte.

9. ¿Cuentan con el apoyo por parte de la municipalidad para implementar/mejorar/modificar los procesos comunicacionales?

A nivel interno sí tengo la independencia, por ejemplo, yo tengo la potestad de cambiar mis formas de comunicación como por ejemplo en vez de teléfono que sean memos, pero todo lo proceso de comunicación que sale de acá continúa siendo extremadamente hermético, por ejemplo:

Para que una publicación mía de un programa aparezca en la Página Oficial de *Facebook* de la Municipalidad sólo hay una ruta, ALCALDÍA, RELACIONES PÚBLICAS y luego DISEÑO. Si yo mañana tengo una actividad y la quiero publicar urgentemente, no puedo irme con DISEÑO de una vez, tengo que respetar la jerarquía.

10. ¿Cuál es el área que abarca más de su tiempo en el aspecto comunicacional?

Creo que me abarcan más tiempo los aspectos externos, porque por lo menos el edificio tengo todos los proyectos de educación técnica, CONALFA, academia de idiomas y educación, me lleva más tiempo deportes porque hay que movilizarse de edificio y no es tanto por el espacio físico, sino también porque en el área de deportes hay falta de personal para transmitir información. Me cuesta

con deportes porque sólo están dos personas, y sólo en Deportes hay 16 programas, hay bastante trabajo allí.

11. ¿Cuál cree que es una de las áreas en dónde es necesario trabajar más para que la comunicación sea más efectiva?

Tener una comunicación asertiva constante e inmediata. Es decir, a veces hay que hacer las cosas en el momento y son muchos los quehaceres que no me doy abasto.

12. ¿Quién es su mano derecha en todo proceso en la Oficina?

A nivel jerárquico Señora Gloria (jefa del Departamento de Educación) me apoya como primera mano, pero tengo equipo de tres personas que también la incluye a ella, el asistente contable y la asistente de educación y son muy comprometidos con sus trabajos.

Entrevista de comunicación interna para encargados de los programas de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Esta entrevista fue creada con el fin de conocer cómo es la comunicación interna desde la perspectiva de los encargados de área de los programas. Se obtuvo 3 respuestas ya que por el momento solo existen 3 encargados oficiales dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Pregunta 1: Mencione el puesto de trabajo que desempeña dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Las respuestas fueron:

1. Jefe del departamento de Educación
2. Director
3. Jefe del departamento Academia Municipal de Deportes

Por el momento la dirección no cuenta con un jefe encargado del departamento de educación técnica ya que no se ha encontrado una persona que llene el perfil que busca la institución.

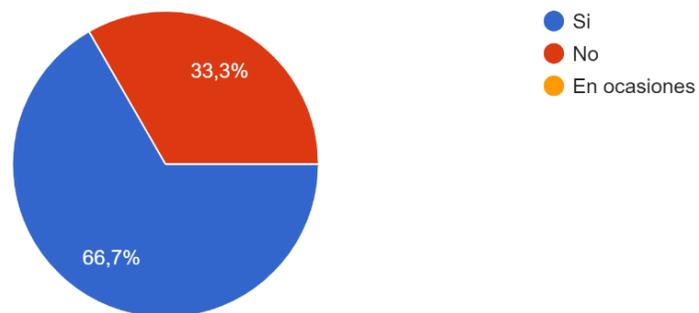
## Análisis de la entrevista 2:

### Pregunta 2:

Figura 6: ¿Considera que existen roles o puestos definidos dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

¿Considera que existen roles o puestos definidos dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Dos de los tres encargados consideran que los roles dentro de la institución están definidos. La respuesta sí representa el 66.7% y la respuesta no representa el 33.3% dando un total de 100% la cual corresponde al director de la institución.

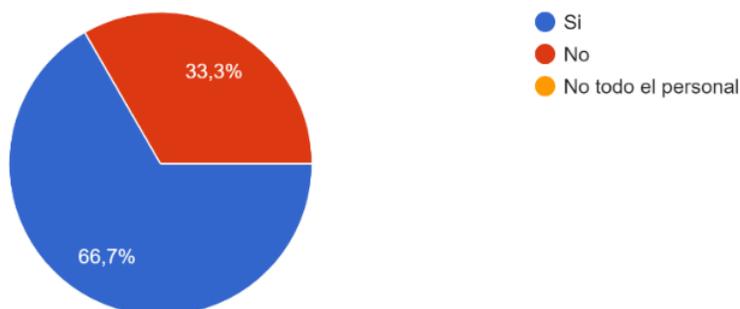
### Pregunta 3:

Figura 7: ¿Considera que su personal está capacitado para los roles que ejerce dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que su personal está capacitado para los roles que ejerce dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las respuestas obtenidas, solo el director considera que su personal no está completamente capacitado para desempeñar de forma eficiente e independiente los roles que le fueron asignados, esto representa el 33.3%, mientras que la Jefa del Departamento de Educación y de la Academia de Deportes.

#### Pregunta 4:

Como Director(a), ¿estaría en la disposición de implementar canales de comunicación internos ajustados a las necesidades de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Se obtuvo dos respuestas:

1. Si
2. Si, bajo plataformas digitales.

Los tres directores están en la disposición de implementar canales de comunicación internos. Las respuestas sirven para conocer el punto de vista de los encargados, en este caso es evidente y se está en la disposición para implementar procesos que mejoren la comunicación.

#### Pregunta 5:

Figura 8: ¿Considera que el personal que trabaja en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte está comprometida con la institución?

¿Considera que el personal que trabaja en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte está comprometida con la institución?  
3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

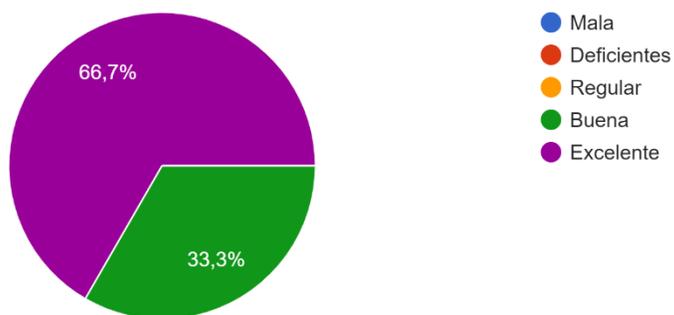
Las respuestas corroboran que los trabajadores están comprometidos con la institución y los tres directores o jefes de las áreas lo pueden notar e igual manera. Esto representa el 100%

Pregunta 6:

Figura 9: ¿Cómo es su relación laboral a la hora de trabajar con los encargados de los programas que maneja la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

¿Cómo es su relación laboral a la hora de trabajar con los encargados de los programas que maneja la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

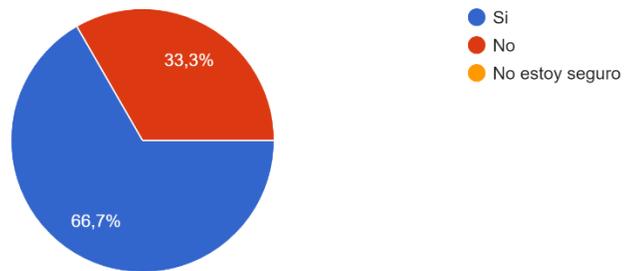
Dos de los tres encargados de los proyectos en la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte califican como “excelente” la relación laboral, mientras que el 33.3% la cosida “Buena”.

Pregunta 7:

Figura 10: ¿Considera necesario tener una sección dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte que se ocupe del área de comunicación?

¿Considera necesario tener una sección dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte que se ocupe del área de comunicación?

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

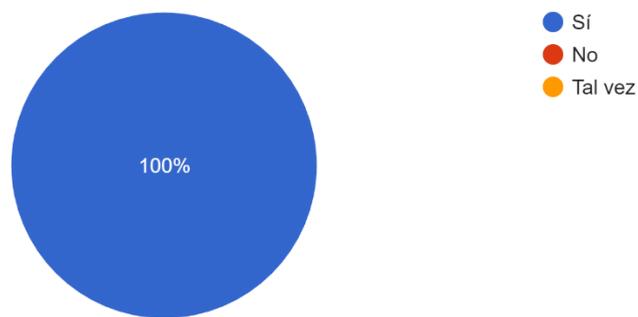
El director de la institución y el jefe del área de Deportes consideran necesario tener un área de comunicación dentro del organización, ellos representan el 66.7% mientras que la Jefa del Departamento de Educación no considera necesario contar con este departamento, su respuesta equivale al 33.3%.

Pregunta 8:

Figura 11: ¿Estaría dispuesto a utilizar plataformas o medios de comunicación 100% digitales para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera más eficiente?

¿Estaría dispuesto a utilizar plataformas o medios de comunicación 100% digitales para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera más eficiente?

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

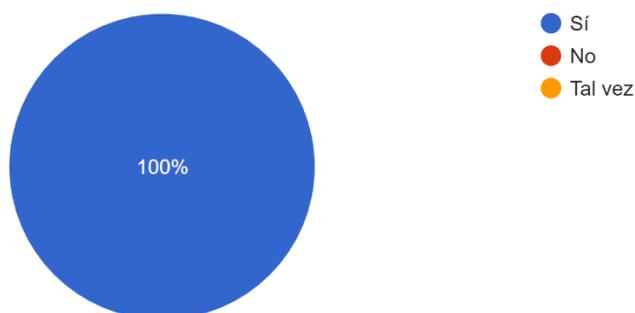
Los tres jefes de área están en la disposición de implementar plataformas digitales para mejorar la comunicación, esto equivale al 100% de las respuestas.

Pregunta 9:

Figura 12: Estaría en la disposición de crear espacios para capacitar a su personal en las áreas de trabajo que necesitan reforzamiento

Estaría en la disposición de crear espacios para capacitar a su personal en las áreas de trabajo que necesitan reforzamiento

3 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Los tres encargados están en la disposición de crear espacios donde sus empleados puedan capacitarse en las áreas que necesiten reforzamiento. Esto equivale al 100%.

Pregunta 10: ¿Cómo cree que se puede mejorar la comunicación interna desde su punto de vista?

Las respuestas fueron:

El jefe del área de Deportes menciona que se puede mejorar la comunicación interna con intervención de actividades

El director por su parte considera que se lograría realizando protocolos de comunicación.

Por otra parte, la jefa de Educación considera que ya existe buena comunicación.

#### 1.14.2.3. Documentos y registros

Esta técnica es utilizada para todo tipo de investigación ya que consiste en buscar información publicada previamente sobre el objeto de estudio o temas que se le relacionen. “lo más importante para este método es la habilidad para encontrar, seleccionar y analizar la información disponible.” (Caro, 2021) La información que se encuentre debe ser analizada a profundidad y utilizar la que aporte a la investigación.

Para el proceso se buscó información bibliográfica relacionada a la historia del municipio, y de la institución, también se tomaron en cuenta referencias investigativas; libros, informes, revistas, entre otros, que sustentan el uso de cada método y herramienta aplicados en el proceso.

#### 1.14.2.4. Encuesta

Esta es “un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc.” (Torres, 2019, pág. 4) Es realizado usualmente con un grupo de personas, también llamado muestra, que representa un grupo conjunto más grande, o puede hacerse con el total de la población, dependiendo de la cantidad.

Entre sus características está que no es una observación directa, es posible preparar las condiciones para la investigación, permite tener un alcance masivo, hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad. Son adaptables al objeto de estudio y permiten estandarizar los datos para ser analizados. (Torres, 2019)

Para la fase diagnóstica comunicacional se realizaron dos encuestas, una para todos los empleados de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, la segunda está enfocada en los dirigentes de los programas que se manejan.

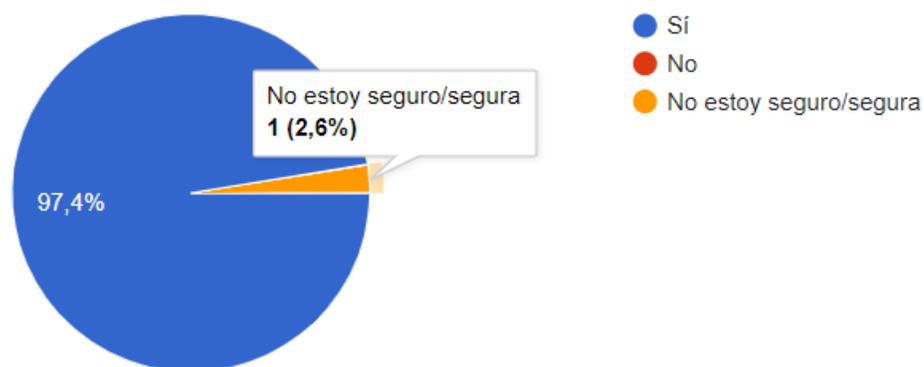
### 1.14.3 Interpretación de resultados de la encuesta

Pregunta 1:

Figura 13: ¿Te gusta la Institución para la que trabajas?

¿Te gusta la Institución para la que trabajas?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la encuesta muestra que de los 39 trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes solo a una persona no le gusta la institución donde laboran. En la gráfica se puede observar que el 97.4% de los trabajadores, equivalente a 38 empleados les es agradable trabajar para la institución, y solo una persona, equivalente al 2.6% no está seguro. La opción “no” no figura dentro de los resultados ya que no tuvo respuestas.

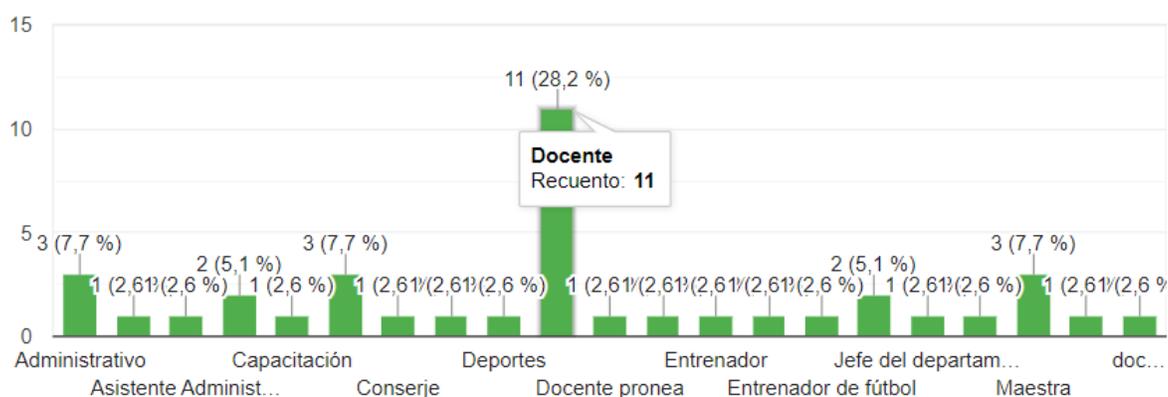
## Pregunta 2:

Figura 14: ¿Qué puesto de trabajo desempeñas dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

¿Que puesto de trabajo desempeñas dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?



39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

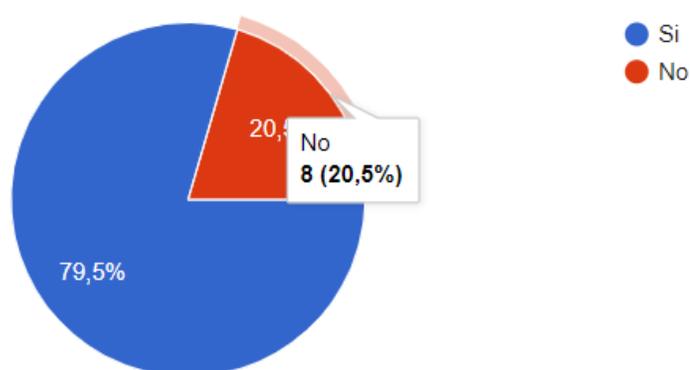
La respuesta se dejó abierta para que cada trabajador escribiera su puesto de trabajo, de las 39 respuestas obtenidas, éstas se condensan de la siguiente manera; en el área de educación se registró trece docentes, cinco capacitadores, entrenadores e instructores en el área deportiva se contabilizó diez empleados y para el área administrativa de deportes un total de cuatro, por parte de la oficina central de educación obtuvo un total de siete empleados; aquí se incluyó a los asistentes administrativos y jefe del departamento de educación.

### Pregunta 3

Figura 15: ¿Conoces la misión, visión, objetivos y el organigrama de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

¿Conoces la misión, visión, objetivos y el organigrama de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

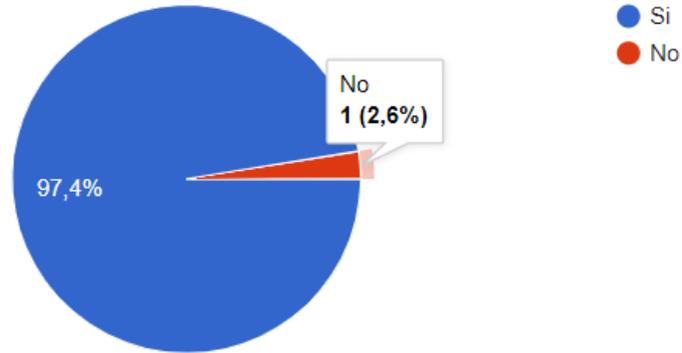
La encuesta contempló el conocimiento institucional de los trabajadores con respecto a la filosofía y organigrama de la institución, la gráfica muestra que solo el 20.5% de los entrevistados; que corresponde a ocho personas, no están bien enterados de la misión, visión y forma en que se compone y trabaja a Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, mientras que los otros 31 trabajadores encuestados sí están al tanto de la esta información, la trabajan y la aplican. La gráfica cuenta con el total de los trabajadores, los cuales son 39.

Pregunta 4:

Figura 16: ¿Te sientes cómodo en el área física donde trabajas?

¿Te sientes cómodo en el área física donde trabajas?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

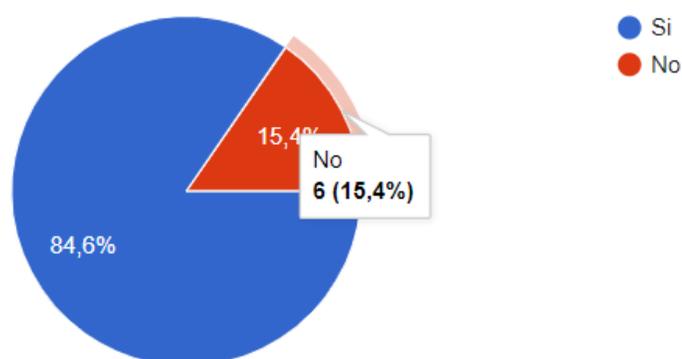
La encuesta muestra que el uno de los trabajadores, representando el 2.6%, no se encuentra completamente cómodo en el área física que se encuentra actualmente, el resto de los trabajadores representados por el 97.4% sí se sienten cómodos y a gusto en el área de trabajo que tienen designada, esto a pesar de que existen trabajadores que están ubicados en infraestructuras que no son propiedad municipal, sino alquiladas.

Pregunta 5:

Figura 17: ¿Consideras que tu oficina cumple con las necesidades de tu puesto de trabajo?

¿Consideras que tu oficina cumple con las necesidades de tu puesto de trabajo?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

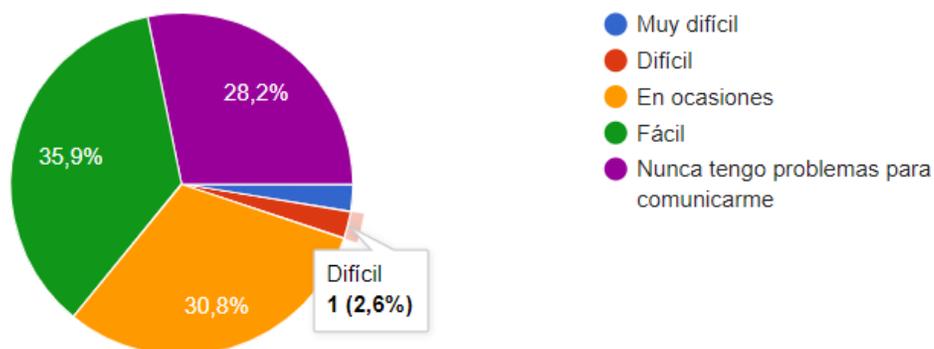
De los 39 empleados que trabajan bajo el área de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, los resultados de la cuarta pregunta mostraron que solo el 15.4% de los empleados (un total de seis votos) consideran que su oficina no cumple con las herramientas necesarias para desempeñar de manera óptima sus labores, dentro de la dirección existen puestos de trabajo que debido a la naturaleza de la profesión se hace necesario tener un lugar adecuado y preparado; mientras que el 84.6% que representan 33 empleados consideran que su lugar de trabajo cumple con las condiciones necesarias para trabajar de manera eficiente.

Pregunta 6:

Figura 18: ¿Consideras que te es fácil comunicarte con tu jefe/encargado inmediato? Califica de 1 a 5

¿Consideras que te es fácil comunicarte con tu jefe/encargado inmediato? Califica de 1 a 5

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la Dirección existen jefes de área, cada uno tiene a su cargo más trabajadores, con los resultados obtenidos en la encuesta se pudo saber que el 2.6% que equivale a un voto, le es difícil comunicarse con su supervisor, otro 2.6% que equivale de igual manera a una persona, le es muy difícil la comunicación también, por otro lado el 35.9% de los empleados (14 votos) les es fácil comunicarse, el 30.8% que equivale a 12 votos manifiesta que es en ocasiones han presentado dificultad para tener una comunicación asertiva, y el 28.2 equivale a 11 respuestas manifestó que nunca han tenido problemas para comunicarse con los demás trabajadores o superiores.

En esta pregunta se hace evidente que la institución no posee una metodología o proceso formal de comunicación.

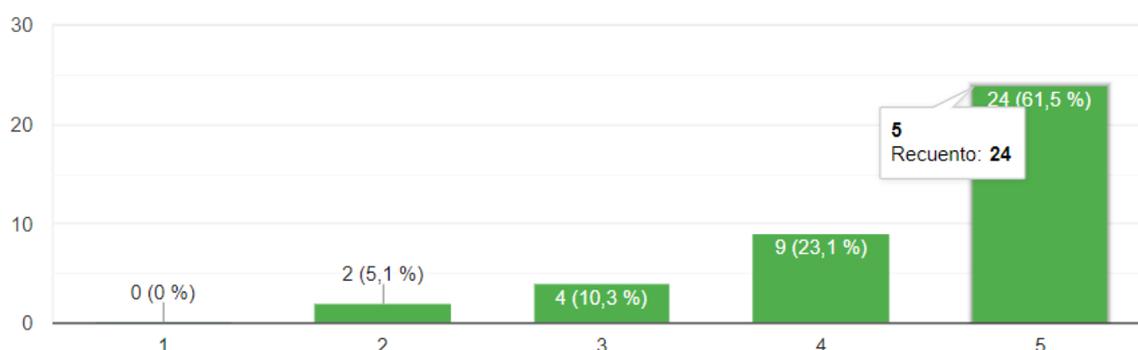
### Pregunta 7:

Figura 19: ¿Crees que existe suficiente información visible sobre cómo se deben manejar los procesos en tiempos de COVID - 19 de manera interna y externa? Califica de 1 a 5

¿Crees que existe suficiente información visible sobre cómo se deben manejar los procesos en tiempos de COVID - 19 de manera interna y externa? Califica de 1 a 5



39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

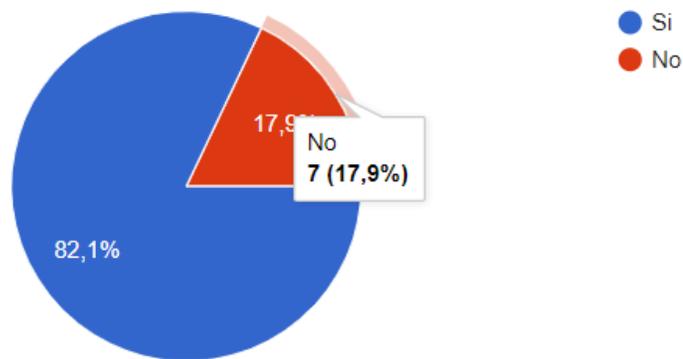
Con la llegada de la pandemia por el Covid-19, las empresas e instituciones se han visto en la necesidad de colocar información sobre los protocolos de manejo que se debe seguir para disminuir los contagios en la institución para no pausar el flujo de trabajo, con esto en mente los trabajadores calificaron de uno a cinco el nivel de información visible respecto a este tema, siendo cinco “sí estamos informados”; mientras que uno significaba “no tengo conocimiento”, con respecto a las respuestas: se obtuvo 24 votos (haciendo un 61.5%) de los 39 los trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte que consideran que existe información suficiente de cómo deben manejarse los procesos de bioseguridad, el 23.1%; correspondiente a nueve votos consideran que sí hay información presente, un 10.3%; lo cual se traduce a cuatro trabajadores consideraron que se puede crear más información y un 5.1%, que representan dos trabajadores ven que se puede mejorar. En este caso ningún trabajador manifestó que no se tiene conocimiento sobre información visible con respecto a los procesos con respecto a la pandemia.

Pregunta 8:

Figura 20: ¿Te gustaría tener un uniforme que te identifique como trabajador de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

¿Te gustaría tener un uniforme que te identifique como trabajador de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

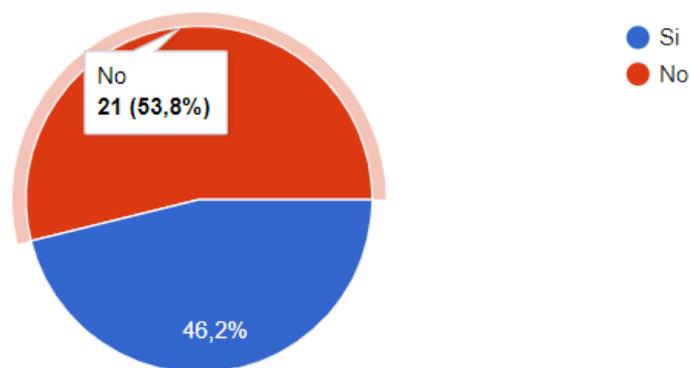
A pesar de que los trabajadores usan camisas tipo polo con cuello proporcionadas por la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, un 82.1% que corresponde a 32 empleados mencionaron les gustaría tener un uniforme propio de la Dirección de la Juventud, a diferencia de un 17.9% (siete votos) no les gustaría tener una vestimenta específica. La camisa no se usa de manera diaria, se alterna un día sí y un día no, cabe recalcar que no todos los trabajadores poseen la camisa, existen docentes no cuentan con esta vestimenta.

Pregunta 9:

Figura 21: ¿Consideras que tu remuneración va acorde a puesto de trabajo que desempeñas?

¿Consideras que tu remuneración va acorde a puesto de trabajo que desempeñas?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

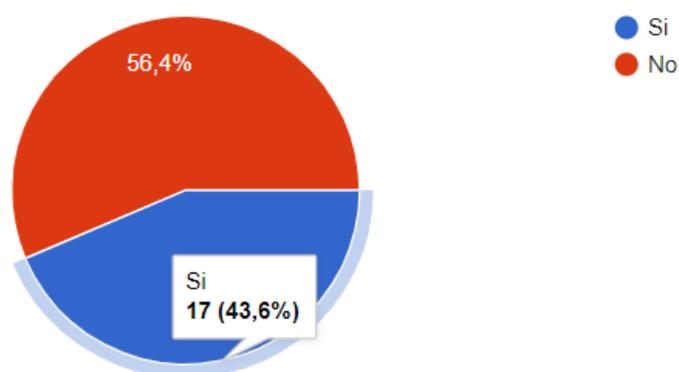
Aunque los trabajadores se sienten a gusto trabajando dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes, 21 de los 39 trabajadores consideran que su remuneración económica no concuerda con el puesto de trabajo para el que fueron contratados y en el cual ejercen actualmente, esto representa un 53.8% , la diferencia que equivale al 46.2%; lo cual son 18 trabajadores sí consideran que su remuneración económica es acorde a sus responsabilidades dentro de la institución.

### Pregunta 10:

Figura 22: ¿Consideras que necesitas apoyo en tu área de trabajo para desempeñar de mejor manera las responsabilidades que tienes a tu cargo?

¿Consideras que necesitas apoyo en tu área de trabajo para desempeñar de mejor manera las responsabilidades que tienes a tu cargo?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las actividades que se realizan diariamente cada uno de los empleados dentro de la Dirección Municipal, se consideró importante preguntar si existe sobrecarga en su puesto de trabajo, con base a esta pregunta se obtuvo que un 56.4%, equivalente a 22 trabajadores no sienten necesario tener otra persona que los apoye dentro de su área, sin embargo el 43.6% que se traduce a 17 trabajadores, sí considera que sería beneficioso tener a una persona o compañero que los apoye con las responsabilidades que se tienen actualmente.

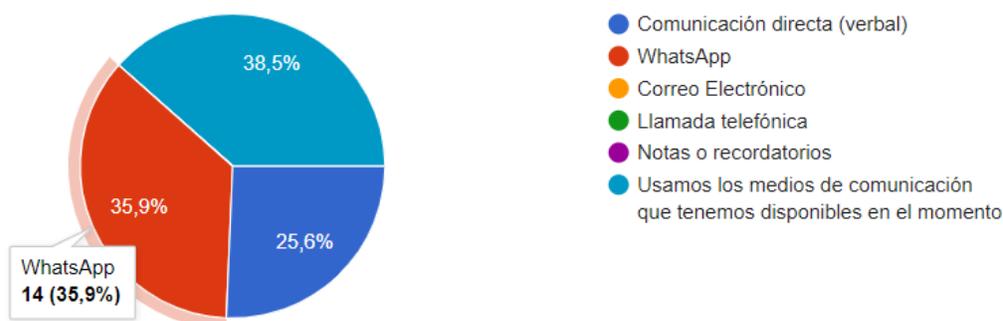
## Pregunta 11:

Figura 23: ¿Qué medio de comunicación utilizas para comunicarte con tus supervisores y compañeros de trabajo?

¿Qué medio de comunicación utilizas para comunicarte con tus supervisores y compañeros de trabajo?



39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Para tener una visión más clara con respecto a cómo se manejan los medios de comunicación internos, el 25.6% que equivale a diez trabajadores mencionaron que utilizan una comunicación directa, verbal con sus superiores, el 35.9% (14 votos) utilizan la red social de mensajería *WhatsApp*, un 38.5% de los trabajadores el cual representa 15 votos utilizan los medios de comunicación que tienen disponible en el momento; todo esto para hacer un total de 39 respuestas.

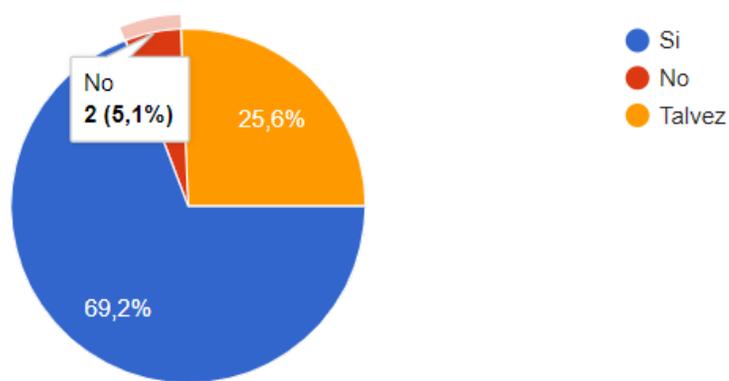
En esta parte se hace visible que: sí existe comunicación interna, sin embargo no existe un estándar o proceso sistemático que permita que toda la información fluya de manera lineal y que sea en tiempo real.

Pregunta 12:

Figura 24: ¿Estarías dispuesto a usar alguna plataforma para comunicarte internamente con tus demás compañeros de trabajo?

¿Estarías dispuesto a usar alguna plataforma para comunicarte internamente con tus demás compañeros de trabajo?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

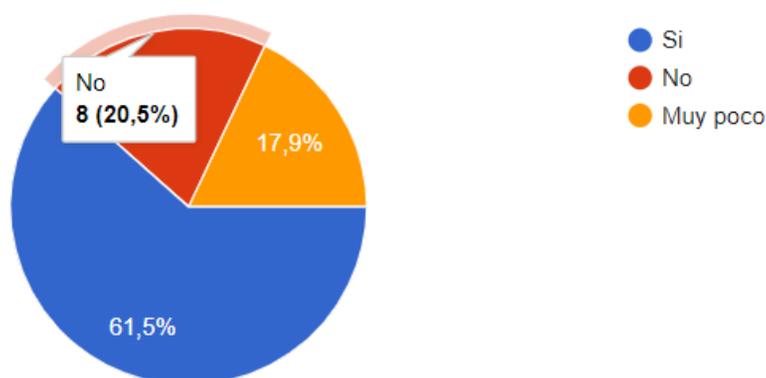
La encuesta muestra que 27 de los 39 trabajadores encuestados, que representa el 69.2% está en la disposición de utilizar una plataforma específica para comunicarse internamente en la Dirección, un 25.6%, lo que se traduce a 10 votos se encuentra indecisos ante la idea ya que respondió con un “talvez” y solo el 5.1% que representa solo dos empleados no estarían dispuestos a generalizar una plataforma para comunicarse entre los empleados de la institución.

Pregunta 13:

Figura 25: ¿Dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte te capacitan constantemente?

¿Dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte te capacitan constantemente?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

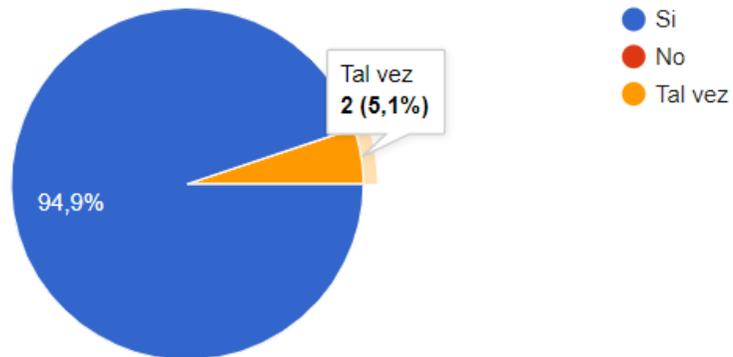
Cuando se les preguntó a los empleados si eran capacitados constantemente del total de trabajadores el 61.5%, el cual corresponde a 24 trabajadores respondieron que son capacitados constantemente, el 17.9% que representa a siete empleados sí recibe capacitaciones pero no de forma tan constante, existe una parte de empleados que no recibe capacitaciones, ellos representaron el 20.8%, lo cual cuenta como ocho empleados dentro de la Dirección de la Juventud.

Pregunta 14:

Figura 26: ¿ Te gustaría recibir capacitaciones acorde a tu puesto de trabajo constantemente?

¿Te gustaría recibir capacitaciones acorde a tu puesto de trabajo constantemente?

39 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Cuando se les preguntó a los empleados si les gustaría recibir capacitaciones que fueran acorde a su puesto de trabajo un 94.9% de ellos respondieron que sí, lo cual equivale a 37 trabajadores, solo dos de ellos respondieron con un “tal vez” haciendo una presencia del 5.1% con respecto al total de empleados, en este caso ninguno de los encuestados rechazó esta propuesta ya que la respuesta “no” no figura dentro de las respuestas dadas.

Pregunta 15: ¿Cómo mejorarías la comunicación dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte?

Esta pregunta tenía la característica de ser una respuesta abierta, entre las respuestas más comunes se encuentran:

- Teniendo actividades donde nos involucremos todo el personal
- Mediante reuniones con el personal, para planificación de actividades y así estar enterados de las distintas actividades de la Dirección.
- Teléfono con internet y saldo para todos los que laboramos en el área.
- Comunicación constante
- En reuniones
- Implementaría un buzón para poder colocar sugerencias o dar opiniones de parte de los empleados.
- Quisiera más capacitaciones técnicas
- Abrir un espacio para sugerencias
- Más reuniones para ver los logros de las unidades y fortalecer
- Grupos de *WhatsApp*

La respuesta constante en este espacio fue la implementación de reuniones y capacitaciones, una con un total de siete y cuatro sucesivamente.

## 1.15 FODA comunicacional

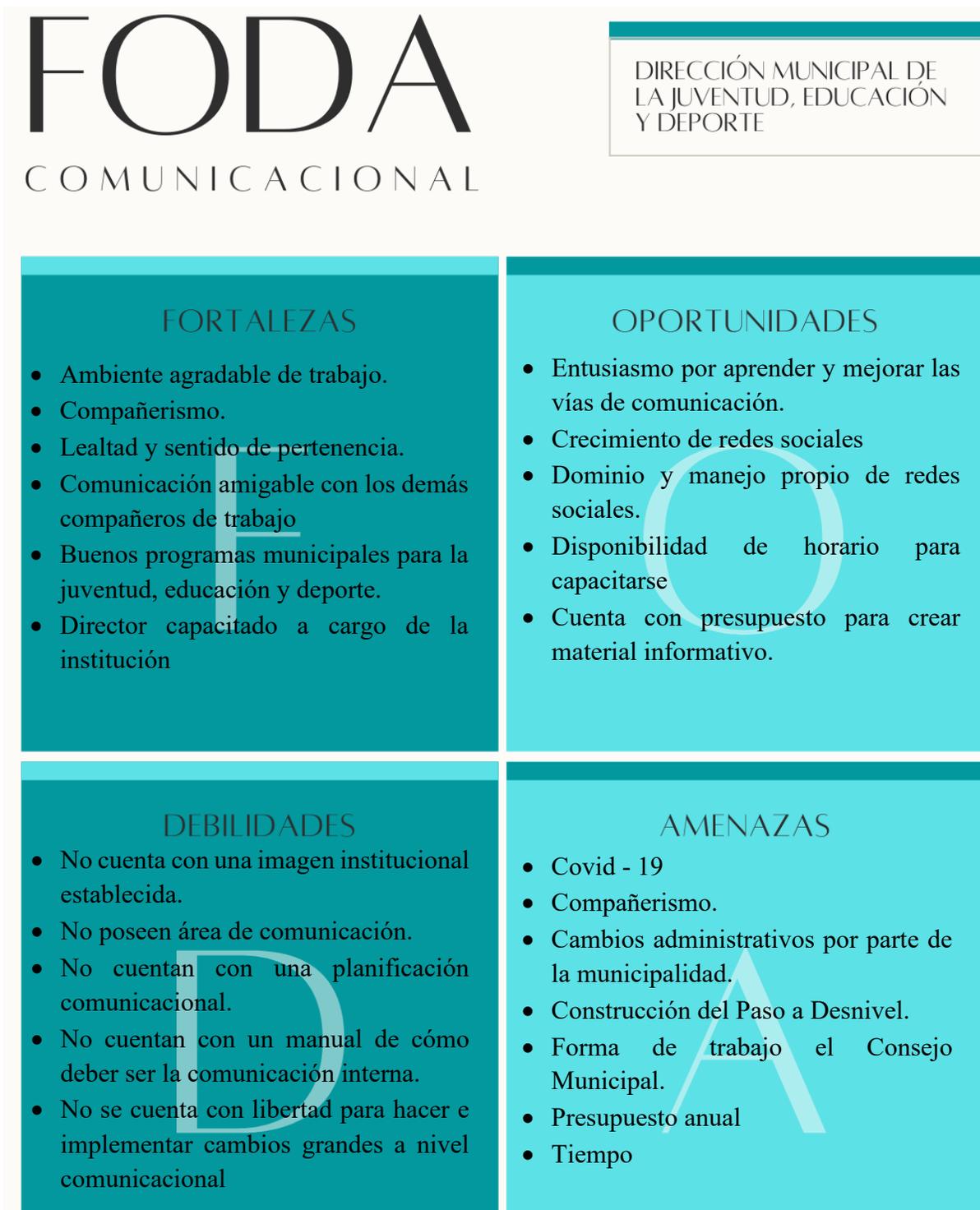
El FODA también es conocido por sus siglas en inglés SWOT, *strenghts*; fortalezas, *weakenesses*; debilidades, *oportunities*; oportunidades y *threats*; amenazas. “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas.” (Sarli, Gonzalez, & Ayres, 2015, pág. 18) El DOFA es una herramienta que permite poner en una perspectiva simple, concisa y entendible cómo se encuentra una empresa o institución.

Para crear un plan estratégico comunicacional exitoso se hace necesario que en la fase de diagnóstico se tengo presente un documento que contenga todos los aspectos importantes de una institución. Crear y trabajar los aspectos que pueda tener el FODA de una institución ayuda a trabajar de manera más sistemática y controlada, puede ser visto como un instrumento viable para realizar análisis organizacional, en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas que una institución se plantea.

Con esta herramienta se puede determinar de dónde se debe empezar a trabajar para lograr los objetivos planteados. Dentro del FODA, las fortalezas son consideradas todas las funciones que una empresa realiza de forma correcta, así como el personal y sus características. Las debilidades son factores que hacen vulnerable a la institución.

Desde un punto de vista de análisis externo, las oportunidades son las fuerzas ambientales que no es posible controlar, pero que se pueden usar a favor de la institución; como permitirles crecer o mejorar, las oportunidades son el medio para llegar al fin u objetivo, por el otro lado las amenazas son fuerzas externas que no se pueden controlar que ponen en riesgo el correcto funcionamiento de la institución.

Figura 27: FODA comunicacional de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte 2022



Fuente: Elaboración propia

## 1.16 Problemas Detectados

En el transcurso de la fase diagnóstica comunicacional hecha a la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas, en el departamento de Sacatepéquez detectó puntos débiles en el ámbito comunicacional. Entre estos se pueden mencionar:

- La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no cuenta con una imagen corporativa terminada ni cuentan con un manual de imagen.
- No cuentan con un área de Comunicación o alguien que la dirija dentro o fuera de la Dirección; existe un área de designada a la promoción y creación de contenido, pero, pertenece a la Dirección Municipal de San Lucas Sacatepéquez y no le es posible manejar las cuentas de las demás oficinas y direcciones municipales.
- No todas las instalaciones de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte son propias.
- No se tiene a la vista del público el listado de proyectos con los que cuenta la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte en sus distintos departamentos.
- No se encuentra de manera visible y pública la misión, visión, objetivos y organigrama de la institución.
- No existen carteleros que ayuden a difundir los comunicados internos.
- La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no cuenta con el dominio para la creación de una página web oficial ni correos institucionales para los encargados o jefes de los departamentos.
- No se ha creado ninguna estrategia de comunicación que dé a conocer todos los programas y proyectos con los que cuenta la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.
- No se han impartido talleres o capacitaciones que le enseñe al personal sobre el manejo de redes sociales.
- Los encargados de manejar las redes sociales no tienen conocimientos técnicos de cómo manejas dichos programas.

- No se le capacita a todo el personal con la misma frecuencia ni sobre los mismos temas.
- Existe desinformación entre los mismos trabajadores con respecto a las actividades que realiza cada departamento.
- No existe un proceso establecido de cómo se debe llevar la comunicación interna.

### **1.17 Planteamiento del problema comunicacional**

¿Cuál es la razón por la que a pesar de que existe comunicación interna constante se solicitan reuniones para conocer qué se está trabajando?

La implementación de una agenda comunicacional que incluya reuniones semanales y mensuales con los distintos programas hace posible una mejora en el flujo de comunicación interno

¿Por qué razón la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no ha puesto en marcha la promoción de los proyectos que realiza en las redes sociales?

La capacitación a los empleados sobre cómo usar las plataformas para redes sociales, así como el uso de sus herramientas hace que puedan crear contenido claro que ayude a difundir los proyectos que están haciendo sin necesidad de contratar nuevo personal.

### **1.18 Indicadores de Éxito**

- a) La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte brindará el espacio tanto físico como virtual para realizar las reuniones semanales y mensuales para la realización de las reuniones donde se tocará la agenda comunicacional que variará dependiendo del mes y momento en que se realice.
- b) La Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte ofrece apoyo de parte del personal que labora dentro de la institución.

- c) Reactivación de las redes sociales que están deshabilitadas supervisadas bajo la estudiante de EPS del año 2022.
- d) Capacitaciones sobre el manejo de redes sociales y creación de contenido por parte de la estudiante de EPS del año 2022.

## **1.19 Límites y Alcances de la investigación**

Alcances:

- El documento toma en cuenta a todos los profesionales que trabajan en la institución de Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte para el año 2022.
- El plan comunicacional busca establecer un patrón de reuniones laborales donde sea posible el trabajo bajo normas y una agenda con puntos clave que deben tratarse.

Limitaciones:

- La falta de dispositivos móviles oficiales entre los encargados de área
- Carencia de un área que trabaje el área comunicativa dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.
- Autorizaciones por parte del Consejo Municipal para realizar cambios en la estructura que permita un mejor medio.
- Autorización de inversión monetaria por parte del director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte con respecto a la imagen corporativa

## 1.20 Cronograma del diagnóstico

Figura 28: Calendario de actividades mes de febrero de 2022

Febrero 2022						
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8 Solicitud via correo electrónico para realizar EPS	9	10	11	12
13	14	15	16	17 Reunión virtual con el director de la DMJED	18 Reunión virtual con la asesora de EPS de parte de la ECC	19
20	21 Recolección de fuentes para la fase diagnóstica.	22 Envío de POA por parte de la DMJED	23 Recolección de fuentes para la fase diagnóstica.	24 Recolección de fuentes para la fase diagnóstica.	25 Recolección de fuentes para la fase diagnóstica.	26
27 Redacción de informe	28 Redacción de informe	1	2	3	4	5
6	7	<i>Notas</i> Existe comunicación constante via teléfono con el Director de la Oficina Municipal de la Juventud, Educación y Deporte				

Fuente: Elaboración propia

Figura 29: Calendario de actividades mes de marzo de 2022

Marzo 2022						
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
27	28	1 Reunión virtual privada con la asesora de EPS	2 Reunión presencial con el director y con los empleados. Recorrido por las instalaciones	3 Presentación con el resto de trabajadores de la DMJED. Trabajo de campo / Observación	4 Creación de primera encuesta	5 Redacción de informe
6 Redacción de informe	7 Redacción de informe	8 Redacción de informe	9 Redacción de informe	10 Trabajo de campo / Observación / Apoyo en la oficina / Redacción de informe	11 Reunión virtual semi privada con la asesora de EPS	12 Redacción de informe
13 Redacción de informe	14 Realización de segunda a empleados y primera encuesta a encargados de área	15 Redacción de informe	16 Redacción de informe	17 Entrega presencial de la sase diagnóstica en el edificio M2 - Usac, Ciudad de Guatemala	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	<i>Notas</i> Existe comunicación constante vía teléfono con el Director de la Oficina Municipal de la Juventud, Educación y Deporte				

Fuente: Elaboración propia

## 1.21 Proyecto a desarrollar

Creación y ejecución de una agenda comunicacional interna para el área administrativa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, así como la capacitación al personal encargado del manejo de redes sociales para la institución.

## **Capítulo 2**

### **Plan Estratégico de comunicación**

#### **2.1 Plan de Comunicación**

Un plan de comunicación es un elemento indispensable dentro de un proyecto en el ámbito de la comunicación. Y es gracias a esto que se logran los objetivos planteados a nivel comunicacional. Según Fernando Martín (2011), catedrático de la Universidad CUE San Pablo en España, que un plan, que este orientado a que la organización sea conocida a nivel interior y exterior, no lograría sus objetivos o acciones, aumentar su visibilidad y prestigio sin una correcta organización, o un plan de acción.

Un plan de comunicación se realiza con el fin de cada acción descrita dentro tenga un fin o propósito y que el conjunto de los resultados lleve a que el objetivo general, que es el más importante, se logre. Un plan de comunicación puede plantearse desde una perspectiva externa; orientada a trabajarse para que mejoren las condiciones fuera de la institución o empresa, y la comunicación interna que se enfoca en trabajar todo lo referente a comunicación

Dentro de toda empresa o institución es importante contar con un plan de comunicación, ya sea interno o externo, “El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización.” (Plataforma del voluntariado de España, 2008, p. 2), de esta manera el plan de comunicación es visto como una ayuda o apoyo para la institución o empresa porque engloba los aspectos importantes de la misma.

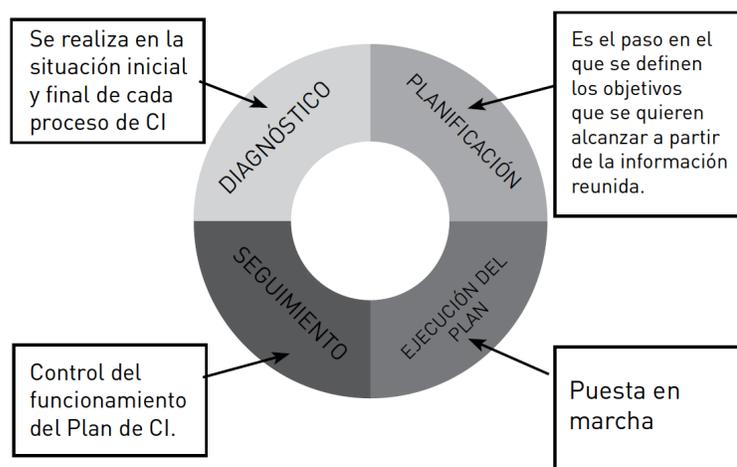
Siempre que una empresa busca crecer y mejorar la forma en la que trabajan se debe estar dispuesto a realizar cambios y a promoverlos. “Un buen desarrollo de las comunicaciones internas debe basar su actividad en una forma cíclica” (Brandolini, Gonzales Frígoli, & Hopkins, 2009, p. 40), basado en esto los autores mencionan cinco pasos que son esenciales para un plan de comunicación.

La planificación en el área de comunicación abarca las estrategias y acciones que se deben efectuar para mejorar y corregir las deficiencias que afectan a la institución y que no hacen posible su crecimiento. Dentro de la planificación se puede incluir talleres, capacitaciones, implementación de nuevos sistemas, desarrollo de canales de comunicación, reuniones, diplomados, entre otros.

La puesta en acción o ejecución corresponde es la fase cuando lo planificado ya se emplea de forma real, sistemática y automatizada acorde a los objetivos planteados, después se hace un seguimiento, donde se ve y se estudia si las acciones están dando resultado, “Esta fase es también diagnóstica ya que permite ir corrigiendo o adaptando el plan a partir de la realidad que presenta la actividad diaria para garantizar el logro de los objetivos del plan de comunicación interna.” (Brandolini, Gonzales Frígoli, & Hopkins, 2009, p. 39).

El análisis constante de los procesos comunicacionales forma parte del plan de comunicación y no debe obviarse. Los pasos se ven de la siguiente manera:

Figura 30: Etapas del plan de comunicación



Fuente: Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*.

## 2.2 Elementos comunicacionales

Existe una diferencia entre la información y la comunicación; mientras que el primer término puede definirse como “un conjunto organizado de datos procesados que se refieren a un tema o hecho determinado.” (Brandolini, Gonzales Frígoli, & Hopkins, 2009, p. 9) dichos datos tener un significado, importancia, vigencia y validez, deber ser oportuna, veraz, relevante y de estar actualizada.

Cuando se informa el objetivo es transmitir el conocimiento, el segundo término; comunicación abarca más que solo enviar un mensaje, es un proceso que abarca desde la creación del mensaje hasta que es recibido, decodificado, transformado y entendido y dentro del proceso de comunicación se encuentran; emisor, receptor, mensaje, canal, respuesta, ruido, barreras y puentes. Dependiendo la literatura que se investigue, autores pueden cambiar o agregar algún otro elemento, sin embargo, los mencionados anteriormente son esenciales para un correcto proceso comunicativo.

### 2.2.1 Comunicación organizacional

La comunicación al ser un proceso natural en el ser humano, como se mencionó se vale de elementos que lo ayudan y que cumplen una función dentro del proceso:

El emisor

Es el encargado de enviar el mensaje, también conocido como fuente de comunicación, transmisor, fuente, codificador, encodificador, comunicador, etcétera. Es el encargado de crear a base de signos el mensaje a transmitir. Esta labor puede estar a cargo de una persona o bien un grupo.

El receptor:

Encargado de recibir el mensaje que el emisor creó. La tarea del receptor es recibir, decodificar e interpretar lo enviado. “Cabe señalar que el emisor imprime un sello propio a su mensaje, si consideramos que posee su propia personalidad, en la que inciden diversos factores, como su

cultura y su posición social, por mencionar algunos” (Guzman Paz, 2012, p. 10) El factor receptor puede ser individual o colectivo, cuando el mensaje es recibido por un grupo de personas se presenta la característica que el mensaje interpretado varía.

### Código

Según la Real Academia Española en su Diccionario de la Lengua Española (2022), el código es “sistema de signos y de reglas que permite formular y comprender mensajes secretos.”, con este concepto es importante priorizar dos palabras, sistema y reglas, los códigos son pre establecidos, y ya poseen un significado común para un grupo de personas y para que sean entendidos por todos deben seguir ciertas reglas.

Un aspecto clave sobre el código es que “el sistema de signos que emplea el enunciador para estructurar su mensaje, debe ser conocido por el enunciatario para entenderlo.” (Guzman Paz, 2012, p. 16) El código debe ser entendible para ambas partes, este es el punto clave para que el mensaje sea comprendido. Los códigos se pueden presentar de toda forma y son perceptibles por cualquiera de los cinco sentidos. Ejemplos de códigos son; el idioma español, el idioma inglés, el sistema de escritura braille, lenguaje de señas, señales de tránsito, códigos de barra, sistema binario, entre otros.

### El mensaje:

Es el contenido o información que el emisor transmite, “El contenido del mensaje lo integra el material seleccionado por el emisor para expresar su propósito” (Guzman Paz, 2012, p. 18). Cuando se habla del proceso comunicativo se debe tener en cuenta que debe existir un propósito, una razón.

### Referente:

Dentro del proceso comunicativo se refiere al tema que trata el mensaje. Puede ser diverso y va relacionado al contexto en que se da el proceso comunicativo.

El canal:

Este elemento se refiere al cómo se envía el mensaje, qué medio se utiliza para que pueda ser bien recibido por el receptor, dentro de la gran variedad de vehículos para transmitir el mensaje se puede dividir en dos grandes ramas; canales naturales y artificiales. Entre los naturales se encuentran todas las formas innatas que el ser humano posee y que tiene relación con el exterior como lo son la vista, el olfato, el tacto, gusto y el oído.

Por otra parte, los canales o medios artificiales son los que han sido creados por el hombre a través de los años, ejemplos de ellos son: el internet, las radiofrecuencias, la televisión, fotografías, altavoces, teléfono, entre otras y que por ende modifican las características fisiológicas que tiene el receptor.

La codificación:

Es el proceso interno que el emisor realiza crear el mensaje que será dado al receptor. Es usual que la correspondencia se da por medio de palabras, lo característica en este elemento es que el emisor crea el mensaje con un significado y éste espera que sea igual para el receptor. “La falta de correspondencia es una de las causas más comunes de errores o falta de comunicación” (Guzman Paz, 2012, p. 20), esto se da cuando el significado y significante no se encuentran en la misma sintonía entre emisor y receptor. El contexto en estos casos tiene mucho que ver con estos casos.

La decodificación

Este paso le corresponde al receptor, es el proceso interno que realiza quien recibe el mensaje para poder traducir la información y darle un significado. En este proceso el mensaje se vuelve propio ya que pasa a ser interpretado de manera individual y personal. Entre este caso entre mayor sea la correspondencia que existe al momento de la decodificación y el mensaje que desea transmitir el emisor, entonces es más eficaz será la comunicación y será mejor recibido el mensaje.

El Ruido

Según el Diccionario de la Lengua Española (2022) “en semiología, interferencia que afecta a un proceso de comunicación.”, es todo factor interno o externo que afecta la correcta comunicación,

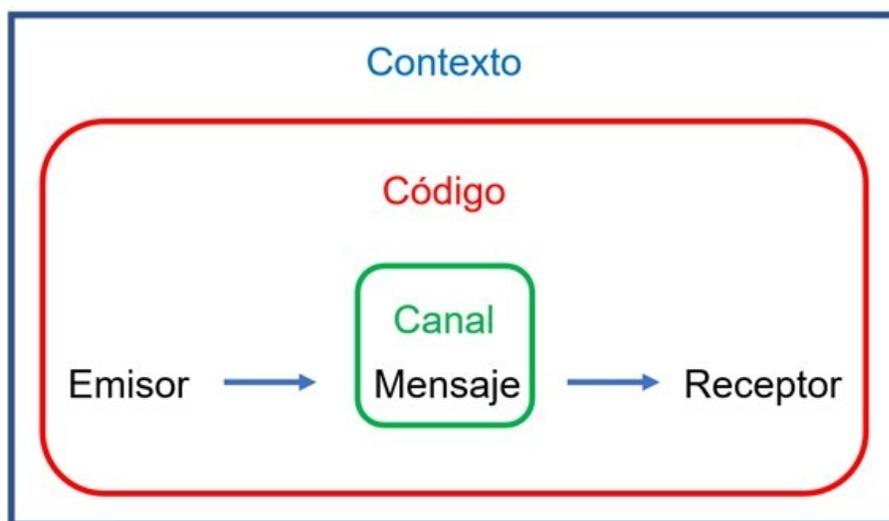
entre los ruidos internos pueden encontrarse ruidos fisiológicos o actitudinales por parte del receptor, entre los externos entran todo tipo de distorsión en el ambiente como la lluvia, ruidos de vehículos, humo, música, entre otros.

“El ruido tiene la cualidad de presentarse en cualquier momento del proceso de comunicación. Aunque, por lo regular, se presenta en la etapa de codificación o decodificación.” (Guzman Paz, 2012, p. 22) Por esta razón es importante tomar en consideración los factores que pueden dificultar la correcta transmisión del mensaje, y de existir ruidos tratar de eliminarlos.

### Barreras

Son los obstáculos que pueden presentarse dentro de proceso de la comunicación y que afectan el correcto flujo de la información, las barreras pueden ser físicas como lo puede ser una puerta, semántica; cuando dos personas hablan diferentes dialectos, fisiológicas como lo puede ser un problema de tartamudeo o sordera. Dentro de este contexto también se pueden dar barreras administrativas como lo pueden ser las gestiones dentro de una institución que hace difícil el flujo comunicacional.

Figura 30: Elementos de la comunicación



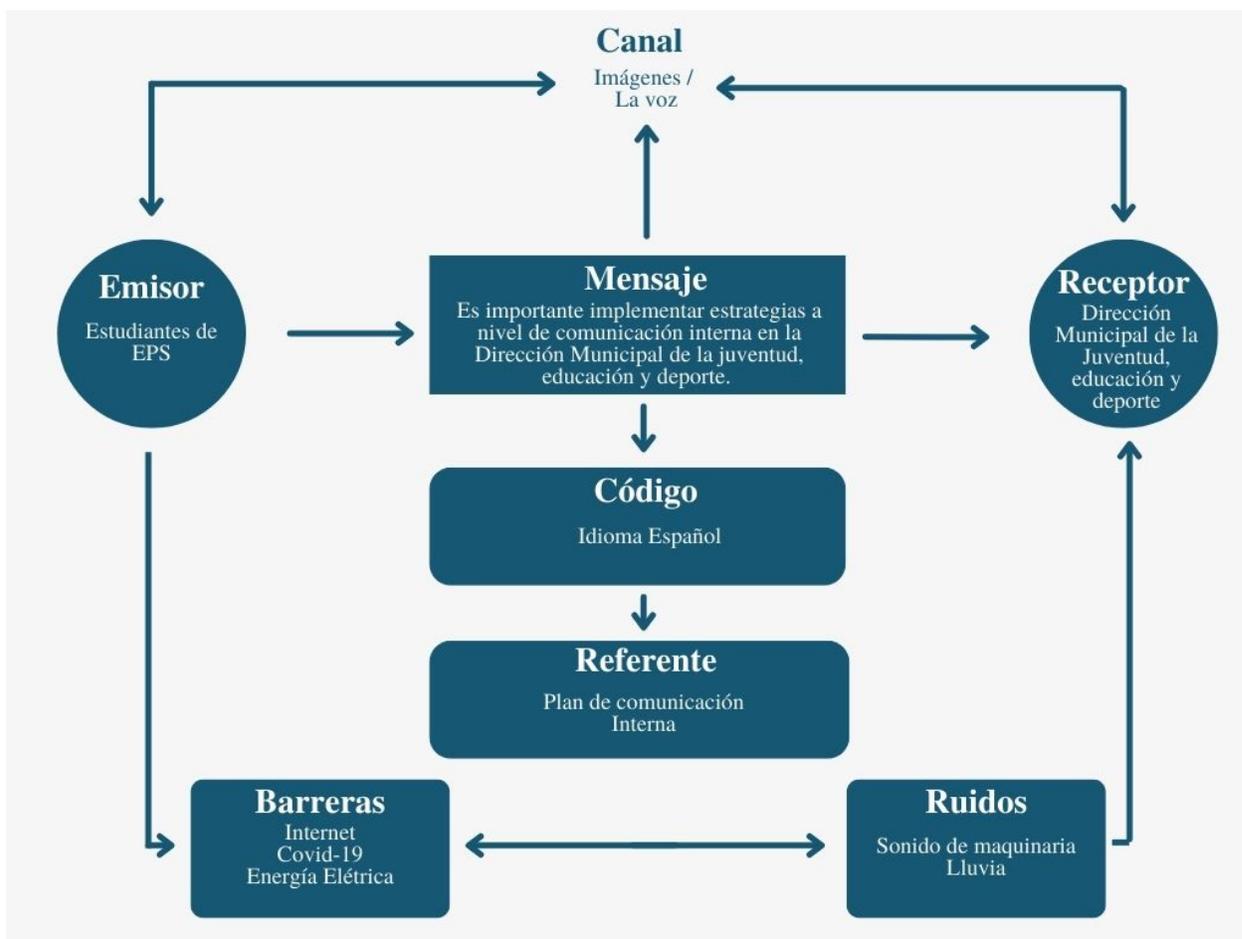
Fuente: Muriel, T. (2021, septiembre 24). *Elementos de la comunicación*. Diccionario de Dudas.

<https://www.diccionariodedudas.com/elementos-de-la-comunicacion/>

Sin importar el contexto en que se esté dando el proceso comunicativo siempre se encuentran presentes los elementos de la comunicación.

El proceso comunicacional dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, educación y deporte funciona de la siguiente manera:

Figura 31: Elementos de comunicación aplicados a la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Fuente: Elaboración propia

No puede existir organización, empresa o institución sin comunicación, este es un factor fundamental dentro de la creación, gestión y desarrollo. Manejar una correcta comunicación requiere tener en cuenta varios niveles, ya que la comunicación corporativa o también llamada organizacional abarca tres tipos de comunicación.

Según Fernández Nava, 2012 como se citó en Van Riel, 2000, la primera está relacionada con la capacidad de los directores de lograr los resultados de la organización, en este sentido esto se puede lograr a través de la motivación y la comunicación de las metas y objetivos a todo el personal, aquí incluye mucho el liderazgo y el desarrollo de una visión compartida de la empresa.

La segunda es la comunicación en la empresa a nivel global, en este apartado se abarcan a las relaciones públicas, la publicidad corporativa, la comunicación con los clientes, inversores, promotores, donadores, la comunicación ambiental y la comunicación interna.

La tercera, la comunicación de marketing, y esta se relaciona con todo aquello que apoya las ventas de bienes o de servicios, en el caso de ser una institución esta puede tomarse en el correcto manejo de los servicios y cómo estos se ven a través de las plataformas convencionales y no convencionales.

Son varias los personajes que deben estar presente para un correcto manejo de la comunicación organizacional, al analizarlo el jefe, director o cabeza de una institución cumple un papel primordial, la actitud con sus empleados influye. La segunda abarca el tipo de relación que tenga con entidades y personas externas que colaboran o funcionan como aliados, mientras que la tercera se centra más que todo en una comunicación de tipo publicitaria. Cada una complementa a la otra, si se aplican de forma correcta, la comunicación organizacional ayudará al buen desarrollo de la institución.

## **2.3 Objetivos de plan de comunicación**

### 2.3.1 General

- Fortalecer la comunicación interna en la Dirección Municipal de la juventud, educación y deporte.

### 2.3.2 Específicos

- Impulsar el uso de canales de comunicación interna para comunicarse con los jefes de área de la Dirección Municipal de la juventud, educación y deporte.
- Implementar el aprendizaje de habilidades técnicas relacionadas al manejo de redes sociales en el personal administrativo de la Dirección Municipal de la juventud, educación y deporte.
- Crear material audiovisual sobre el uso de correcto de los medios de comunicación.

## **2.4 Estrategia**

En el área de comunicación, la estrategia se refiere a la forma en concreto que hará que se logren los objetivos o metas planteados, dentro de la comunidad enfocada en la comunicación la estrategia es el punto clave que hará que el público objetivo reciba el mensaje.

La estrategia de comunicación es una serie de elecciones que permiten ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo comunicativo, un sello personal de la organización, que deberán respetar en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como humanos. (Arellano, 2008, p. 3)

La estrategia es el punto clave que hará que el plan de comunicación sea exitoso, no existe un manual como tal que dicte qué acción debe hacerse cuando se está creando la estrategia, ya que dependerá de cada empresa o institución, así como de la situación en la que se encuentre y los objetivos que se quieran cumplir.

Las acciones que se tomará en el área de comunicación si se quiere mejorar el ambiente laboral no pueden ser las mismas comparadas con una empresa que necesita que su personal esté capacitado para los trabajos que se le requieren, he aquí la creatividad que se puede emplear en esta etapa.

La estrategia a realizarse dentro de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes fue creada con base a un diagnóstico comunicacional que contempla los aspectos esenciales de la institución, observación, encuestas, entrevistas, así como la realización y análisis de un FODA que engloba todo lo relacionado a la empresa dentro de área comunicativa.

Para que se pueda cumplir el objetivo general y los objetivos específicos descritos en el plan de comunicación interna se empleará una fase de capacitación sobre temas básicos sobre imagen institucional, cómo manejar de forma eficiente las redes sociales, cómo planificar lo que se quiere comunicar, herramientas y aplicaciones que ayudan a hacer las ediciones de los artes de forma más simple. Estas herramientas se les estará instruyendo a los encargados de cada área de trabajo dentro de la Dirección de la juventud y al personal administrativo que trabaja de la mano con el director de dicha institución

La estrategia comunicativa contemplada para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se enfoca en el reforzamiento y la creación de habilidades técnicas sobre la autogestión de redes sociales.

Tabla 12: Estrategias

Objetivo	Estrategia
Impulsar el uso de canales de comunicación interna	Carteleras
	Reuniones
	Buzón de Sugerencias
	Canales de comunicación alternativos
	Bitácoras
Fomentar el aprendizaje de habilidades técnicas	Capacitaciones
	Talleres
Implementar una biblioteca virtual sobre un mejor manejo de los procesos comunicaciones	Tutoriales

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Actividades o Acciones de la estrategia

Las actividades son todas esas acciones concretas que harán posible alcanzar los objetivos planteados. Las acciones y actividades son creadas a partir de los objetivos del plan de comunicación.

En el caso del Plan de comunicación de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, se contemplan acciones y actividades de realización interna para que tengan un impacto tanto interno como externo.

Tabla 13: primera actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 1	Cartelera
Impulsar el uso de canales de comunicación interna	Acciones	Para mejorar el flujo de comunicación interna se implementará una cartelera informativa que se estará actualizando de manera quincenal, esta contendrá los proyectos y acciones más relevantes que cada departamento haya y esté trabajando dentro de la Dirección
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte
	Fecha a desarrollarse	Colocación: Del 11 al 15 de julio
	Materiales y Recursos	Madera
		Pegamento
		Barniz
		Clavos
		Tachuelas
		Argollas
		Lijas
		Tarugos
Hojas de papel		
Impresora		
Sellador		
Vehículo		
Carpintero		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: segunda actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 2	Reuniones
Fomentar el aprendizaje de habilidades técnicas	Acciones	Para mejorar la comunicación interna de los distintos grupos de trabajo se hará una reunión general donde se establecerán los canales oficiales para comunicarse entre los jefes de área y demás empleados y los pasos a seguir para solicitar reuniones.
		Realizar una lista de responsabilidades que le corresponde a cada jefe de área y sus respectivos compañeros de trabajo
		Reuniones quincenales para compartir las acciones y proyectos que cada área de trabajo dentro de la Dirección se encuentra realizando.
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte / Virtual
	Fecha a desarrollarse	Reunión general y delegación de responsabilidades: Del 4 al 8 de julio
		Reunión quincenal: Del 11 al 15 de julio
		Reunión quincenal: Del 25 al 29 de julio
		Reunión quincenal: Del 8 al 12 de agosto
		Reunión quincenal: Del 22 al 26 de agosto
		Reunión quincenal: Del 12 al 16 de septiembre
		Reunión quincenal: Del 26 al 30 de septiembre
		Reunión: Del 3 al 7 de octubre
		Reunión: Del 24 al 28 de octubre
		Reunión: Del 7 al 11 de noviembre
Reunión: Del 5 al 9 de diciembre		
Materiales y Recursos	Pizarra	
	Lapiceros	
	Hojas	
	Refacción: en caso de ser presencial	
	Sillas	
	Marcadores	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: tercera actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 3	Buzón de sugerencias
Impulsar el uso de canales de comunicación interna	Acciones	Con el fin de mejorar constantemente la comunicación interna en la dirección se colocará un buzón de sugerencias donde los empleados pueden colocar las sugerencias sobre cómo se están manejando los procesos internos.
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte
	Fecha a desarrollarse	Colocación: Del 1 al 5 de agosto
	Materiales y Recursos	Madera
		Pegamento
		Barniz
		Clavos
		Tachuelas
		Argollas
		Lijas
Tarugos		
Hojas de papel		
Impresora		
Candado		
Vehículo		
Carpintero		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: cuarta actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 4	Canales de comunicación alternativos	
Impulsar el uso de canales de comunicación interna	Acciones	Con el fin de tener un mejor control sobre la agenda de los jefes de área se implementará un calendario virtual (Google Calendar) el cual contendrá reuniones importantes relacionadas con los cargos de cada miembro de la Dirección	
		Para tener una mejor visualización del programa mensual de actividades y compromisos por parte del director de la Dirección se implementará un calendario físico donde se podrán colocar los compromisos programados de las distintas áreas de trabajo.	
		Para mejorar el flujo de comunicación interna se gestionará el uso de grupos de WhatsApp específicos.	
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	
	Fecha a desarrollarse	Del 11 al 15 de julio	
	Materiales y Recursos	Madera	
		Pegamento	
		Barniz	
		Clavos	
		Tachuelas	
		Argollas	
		Lijas	
		Tarugos	
Hojas de papel			
Impresora			
Sellador			
Vehículo			
Carpintero			
Internet			
Celulares			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: quinta actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 5	Bitácoras
Impulsar el uso de canales de comunicación interna	Acciones	Para que la información sobre las actividades que realiza cada equipo de trabajo dentro de la Dirección se crearán bitácoras quincenales las cuales contarán las obras y actividades más relevantes en los 15 días.
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte
	Fecha a desarrollarse	Reunión quincenal: Del 11 al 15 de julio
		Reunión quincenal: Del 25 al 29 de julio
		Reunión quincenal: Del 8 al 12 de agosto
		Reunión quincenal: Del 22 al 26 de agosto
		Reunión quincenal: Del 12 al 16 de septiembre
		Reunión quincenal: Del 26 al 30 de septiembre
		Reunión quincenal: Del 10 al 14 de octubre
		Reunión quincenal: Del 24 al 28 de octubre
		Reunión: Del 7 al 11 de noviembre
	Reunión: Del 5 al 9 de diciembre	
Materiales y Recursos	Papel	
	Internet	
	Lapiceros	
	Lápices	
	Hojas	
	Computadora	
	Laptop	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: sexta actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 6	Capacitaciones
Fomentar el aprendizaje de habilidades técnicas	Acciones	<p>Con el fin de mejorar el control, el aspecto y el manejo de las redes sociales de la Dirección se capacitará a los jefes de área con habilidades técnicas sobre el correcto manejo de las redes sociales de una empresa o institución, la malla curricular contiene que son las redes sociales, su función, que función tiene la comunicación a la hora de publicar, diferencia entre producto y servicio, tipos de comunicación, objetivos de la comunicación en las redes, tipos de campaña y sus características, personalidad, como elegir un grupo objetivo, las distintas redes sociales usadas en Guatemala, herramientas para publicar, el poder de la palabra escrita, y usos de <i>reels</i>.</p>
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte / Virtual
	Fecha a desarrollarse	<p>Capacitación 1: Del 4 al 8 de julio</p> <p>Capacitación 2: Del 11 al 15 de julio</p> <p>Capacitación 3: Del 18 al 22 de julio</p> <p>Capacitación 4: Del 25 al 29 de julio</p> <p>Capacitación 5: Del 1 al 5 de agosto</p> <p>Capacitación 6: Del 8 al 12 de agosto</p> <p>Capacitación 7: Del 15 al 19 de agosto</p> <p>Capacitación 8: Del 22 al 26 de agosto</p> <p>Capacitación 9: Del 29 al 2 de septiembre</p> <p>Capacitación 10: Del 5 al 9 de septiembre</p> <p>Clausura Capacitación: Del 19 al 23 de septiembre</p> <p>Seguimiento de habilidades: Del 12 al 16 de diciembre</p>
	Materiales y Recursos	<p>Pizarra</p> <p>Lapiceros</p> <p>Hojas</p> <p>Refacción: en caso de ser presencial</p> <p>Sillas</p>

	Marcadores
	Computadora
	Proyector
	Fotocopias
	Internet
	Electricidad
	Bocina
	Laptop
Cables	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: séptima actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 7	Taller
Fomentar el aprendizaje de habilidades técnicas	Acciones	Para poder poner en práctica los conocimientos y habilidades técnicas recibas en las capacitaciones, los capacitando realizarán una publicación y un <i>reel/tiktok</i> para una red social que será elegida al azar por el capacitador contarán con el tiempo de una semana para poder realizar dicha actividad.
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte
	Fecha a desarrollarse	Del 12 al 16 de septiembre
		Del 19 al 23 de septiembre
	Materiales y Recursos	Teléfonos
		Instalaciones de la Dirección
		Materiales varios usados por los capacitandos
Diplomas		
Computadora		
Internet		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: octava actividad y acción a tomar

Objetivo	Actividad No. 8	Tutoriales
Implementar una biblioteca virtual sobre un mejor manejo de los procesos comunicacionales	Acciones	Con el objetivo de que los trabajadores de la Dirección tengan un apoyo al cual recurrir cuando las capacitaciones hayan finalizado se creará un conjunto de videos verticales con los pasos a seguir para realizar de manera correcta publicaciones en las distintas redes sociales, así como elementos a tener en cuenta al momento de realizar publicaciones.
	Lugar de Acción	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte
	Fecha a desarrollarse	Del 26 al 30 de septiembre
	Materiales y Recursos	Teléfono
		Instalaciones de la Dirección
Redes Sociales de la Dirección		
Computadora		
	Internet	

Fuente: Elaboración propia

## 2.6 Público Objetivo

En el plan de comunicación interno, objetivos y necesidades se establece que el principal grupo objetivo son los jefes de los programas de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes y personal administrativo que trabaja directamente con el director de la institución.

## 2.7 Mensaje Clave

El plan de comunicación para la institución se crea a partir de las necesidades primordiales y carencias de la institución, el mensaje clave engloba la idea general que se desea transmitir al grupo objetivo, que en enunciados simples:

- La creación y manejo de redes sociales requiere conocimientos técnicos básicos que son necesarios manejar para su correcta aplicación.
- La importancia de una correcta instrucción sobre el tema de comunicación.
- La forma de dar a conocer de manera interna lo que se trabaja dentro de la institución es mostrándola a través de carteleras informativas.
- Las reuniones constantes mejoran el flujo de comunicación interna.

## 2.8 Indicadores de las acciones

Tabla 21: Indicadores de las acciones

Acción	Indicadores de las acciones
Pizarra Informativa	Fotografías para informe
Reunión para establecer la forma de canales de comunicación	Evaluación PNI
Delegación de responsabilidades	Entrevista al director
Reunión quincenal para establecer objetivos de trabajo y avances.	Entrevista al director
Colocación de un buzón	Fotografías para informe
Google Calendar	Encuesta al Director
Pizarra organizacional	Fotografías para informe
Grupos de WhatsApp	Evaluación PNI
Creación de bitácoras quincenales por área de trabajo	Encuesta virtual a jefes de área

Fuente: Elaboración propia

## 2.9 Recurso humano

Tabla 22: Recurso humano para el plan de comunicación

Puesto	Función	Nombre
Director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	Aprobación de Plan Estratégico de Comunicación	M.A. José Carlos Ismatul Rejopachí
Jefa del Departamento de Educación	Facilitador en el proceso del plan de comunicación	Gloria Esmeralda Gómez Maldonado
Jefa del Departamento de Deporte	Facilitador en el proceso del plan de comunicación	Prof. César de la Rosa
Asistente Administrativo	Facilitador en el proceso del plan de comunicación	Ivan Estuardo Ramírez García
Asistente Administrativo	Facilitador en el proceso del plan de comunicación	Saralou Fernández Juárez
Estudiante de EPS	Creadora y coordinadora del plan de Comunicación	Jacqueline Irene Valle Interiano
Asesora de EPS	Consultante y guía para la creación y elaboración del proyecto de EPS	M.A. Evelyn Morazán

Fuente: Elaboración propia

## 2.10 Financiamiento y presupuesto

Actualmente la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte no cuenta con un presupuesto destinado para el área de comunicación dado que las proporciones del presupuesto son divididas a inicio de año. En el caso de que sea necesario realizar una compra o inversión fuera de lo programado para el año en curso se debe realizar una solicitud al Consejo Municipal la cual están es la entidad encargada de las aprobaciones de presupuesto y gestión de proyectos

Dada la naturaleza temporal en que se realiza el Ejercicio Profesional Supervisado la responsabilidad económica de las acciones en su mayoría serán cubiertas por el estudiante, la institución apoyará con prestar las instalaciones para realizar las actividades convenientes dentro del plan según sea el caso.

Tabla 23: Presupuesto del plan de comunicación interna

	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>
1	Asesoramiento comunicacional	Q 10,500.00	1	Q 10,500.00
2	Cartelera Informativa	Q 400.00	1	Q 400.00
3	Calendario organizacional	Q 450.00	1	Q 450.00
4	Buzón de Sugerencias	Q 100.00	1	Q 100.00
5	Capacitaciones	Q 1,500.00	11	Q 16,500.00
6	Taller	Q 450.00	5	Q 2,250.00
7	Video-Tutoriales	Q 300.00	5	Q 1,500.00
8	Refacciones	Q 100.00	12	Q 1,200.00
9	Material didáctico	Q 300.00	1	Q 300.00
10	Diplomas	Q 25.00	5	Q 125.00
11	Cañonera	Q 4,299.00	1	Q 4,299.00
12	Internet	Q 360.00	2	Q 720.00
13	Recolección de datos	Q 500.00	3	Q 1,500.00
<b>Total</b>				<b>Q 39,844.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## **2.11 Beneficiarios**

El plan de comunicación estratégico para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte tiene contemplado como beneficiario principal a los trabajadores administrativos de la misma.

Al alcanzar los objetivos planteados, el resultado y la puesta en práctica por parte de los trabajadores de la institución tiene como beneficiarios a la población sanluqueña y a la población guatemalteca en general. Asimismo, el plan de comunicación beneficia a todo estudiante universitario interesado en el tema, a la universidad ya que aumenta su biblioteca bibliográfica.

## **2.12 Áreas Geográficas de Acción**

Todas las actividades que se encuentran en el del plan de comunicación estratégico para la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte se realizarán en las oficinas centrales ubicadas en la 4ta calle 5-04 de San Lucas Sacatepéquez, asimismo la ubicación geográfica puede variar y cambiar por una ubicación virtual debido a las condiciones en las que se encuentre la institución con respecto a las restricciones por la pandemia Covid 19, o bien, por algún cambio por parte de la dirección de la institución.

## 2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla 24: Cuadro Operativo

Acciones	Objetivo específico al cual responde	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Carteleras	Impulsar el uso de canales de comunicación interna	Q 950.00	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte y Jefes de los programas de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	22 de julio de 2022
Reuniones		Q 500.00	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	Desde la 3ra semana de junio hasta la 1ra semana de noviembre
Buzón de Sugerencias		Q -	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	16 de junio de 2022
Canales de comunicación alternativos		Q -	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	Segunda semana de Julio de 2022
Bitácoras		Q -	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	semana de Julio hasta la 2da semana de septiembre de 2022
Capacitaciones	Fomentar el aprendizaje de habilidades técnicas virtual sobre un mejor manejo de los procesos comunicaciones	Q 16,500.00	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Área administrativa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	Desde la 1ra semana de Julio hasta la segunda 3a semana de septiembre de
Talleres		Q 2,250.00	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Área administrativa de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	Desde la 4ta semana de Julio hasta la 2da semana de
Tutoriales		Q 1,500.00	Estudiante de EPS	Municipio de San Lucas Sacatepéquez	Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte	5ta semana de Septiembre

Fuente: Elaboración propia

## 2.14 Cronograma de Plan de comunicación

Tabla 25: Cronograma del Plan de Comunicación

Actividad No.	Descripción	Junio					Julio					Agosto					Septiembre				Octubre				Noviembre					Diciembre			
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4
1	Carteleras	30-03	6-10	13-17	20-24	27-1	4-8	11-15	18-22	25-29	1-5	8-12	15-19	22-26	29-2	5-9	12-16	19-23	26-30	3-7	10-14	17-21	24-28	31-4	7-11	14-18	21-25	28-2	5-9	12-16	19-23	26-30	
2	Reuniones																																
3	Buzón de Sugerencias																																
4	Canales de comunicación alternativos																																
5	Bitácoras																																
6	Capacitaciones																																
7	Taller																																
8	Tutoriales																																

Fuente: Elaboración propia

## Capítulo 3

### Ejecución del Plan de Comunicación

#### 3.1 Informe de ejecución

El proceso de acción del plan de comunicación se enfocó en el mejoramiento de la comunicación interna de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. Las actividades realizadas hasta la fecha fueron propuestas con el objetivo de mejorar los puntos débiles que tiene la dirección en el aspecto comunicacional. La ejecución del plan de comunicación contempla distintas acciones entre las que se pueden mencionar:

- Cartelera: Se construyó una cartelera para la Dirección para ser colocada en el área de entrada de las oficinas para que los trabajadores y vecinos tengan a la vista la información que proporciona la Dirección, aquí tanto empleados como visitantes pueden enterarse de las acciones, ésta se cambia constantemente. Con la coyuntura nacional y con lo la situación de la pandemia se establecieron canales de comunicación alternativos para que el flujo de trabajo y de información no se vea interrumpido.
- Buzón de sugerencias: es una herramienta a la Dirección a conocer cómo se encuentran los empleados en su trabajo, si hay formas de mejorar los procesos que existen o bien si se pueden implementar nuevos elementos, uno de las mejores características es que se queda en el anonimato, esto es útil en caso de que haya algún tipo de inconveniente o no se trabajó de la mejor manera. Es de bajo presupuesto y brinda un tipo de mejoramiento continuo.
- Capacitaciones: Se realizaron diez talleres todos enfocados en el área de comunicación, nueve de ellos se realizaron de forma virtual, a través de la plataforma *Google Meet*, cada uno con una duración de una hora, cada capacitación se centró en temas específicos:

- Las redes sociales; esta capacitación tocó los temas de las redes sociales en la sociedad, la función de la Institución en la sociedad, historia de la publicidad, diferencia entre producto y servicio y la diferencia entre vender y dar a conocer.
- Tipos de comunicación en redes sociales; objetivos, finalidad, ideología, importancia de analizar lo que se compartirá, importancia del lenguaje, grupo objetivo y cómo funcionan las redes acordes al grupo objetivo.
- Contextualización; la personalidad de marca en las instituciones, aspectos importantes a tomar en cuenta en una institución, paleta de colores, trabajo en equipo, tipos de campañas, y sus características.
- Las redes sociales y su personalidad comunicativa; definición de *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *Tiktok*, y las redes sociales empresariales como *LinkedIn*, asimismo las características de las generaciones y los niveles socioeconómicos.
- *Social media*; se dio a conocer las características, funciones y recomendaciones de uso de la red social *Facebook* e *Instagram*.
- *Tiktok*; se dio a conocer las características, funciones y recomendaciones de uso de la red social.
- *WhatsApp Bussines*; se dio a conocer las características, funciones y recomendaciones de uso de la red social.
- El poder de la palabra; se mostro la función y cómo influyen el uso correcto de los *hashtags*, *keywords* y *trends*, los diferentes formatos que existen para publicar en las redes sociales.
- Herramientas para crear publicaciones; se mostró cómo funciona la aplicación de *Canva* y de *Adobe Lightroom*.
- *Tips* para usar *Canva*, cómo funcionan los *reels* en Instagram; uso de plantillas, audios y creación de audios.
- ¿Cómo se crean los *tiktoks*?; interfaz para su edición y audios.

- Talleres: La implementación de talleres ayuda a practicar los conocimientos adquiridos en la teoría. Los talleres están enfocados en la implementación de herramientas y uso correcto de las redes sociales que se utilizan en el medio digital guatemalteco.

Se trabajó con las plataformas de *Instagram*, *Facebook*, *Tiktok*, y *WhastApp*, Las aplicaciones que se tomaron en cuenta para la creación de contenido digital fueron: *Canva* y *AdobeLightroom*,

- Reuniones programadas: Las reuniones permiten un tipo de comunicación directa, en tiempo real y de forma directa, cuando se trabaja en equipo, esta estrategia ayuda a organizarse de manera efectiva.

Con el fin de hacer visible los temas y comunicados relevantes dentro de la dirección, se programó reuniones con los distintos encargados de manera presencial y virtual, esto colaboró a que se manejara un mejor control de cómo se desarrolló cada programa, si existió algún problema o si hubo sugerencias de mejora. Dentro de la implementación de canales de comunicación alternativos se hizo uso de *Google Meet*, esto ayudó a mantener conectados a los trabajadores y colaboradores que por razones de pandemia o distancia no les era posible reunirse de manera presencial.

- Calendario físico: ubicado en la oficina del director para que le fuera más fácil visualizar la agenda del mes, dentro de esta se contemplan reuniones, entregas de proyectos, comunicados, recordatorios, entre otros. Un calendario es una herramienta indispensable para lograr estar organizado y cumplir las metas, objetivos y compromisos.

- Creación de grupos *WhatsApp*: Dentro del plan de comunicación se contempló la idea de crear un grupo donde se expusieran dudas y se compartiera información relevante al trabajo, además que todos los trabajadores tienen este medio a la disposición se crearon grupos para poder tener chats internos.

- Los tutoriales: Tienen el objetivo dejar una guía simple, rápida e interesante sobre el manejo de las redes sociales, cómo hacer una publicación de forma correcta, los pasos a seguir para cada una y elementos a tomar en cuenta a la hora de publicar.

### 3.1.1 Ejecución 01: Cartelera informativa

Objetivo: Visibilizar la información que maneja cada área de trabajo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte.

Medio utilizado: Combinación de Madera, tinta, su dimensión es de 32 x 48”.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución. (Aporte de la estudiante de EPS)

Resultados obtenidos: Las primeras impresiones sobre las carteleras fueron satisfactorias, el director quedó feliz con la calidad de los materiales de las carteleras y comentó que serán de mucha utilidad dentro de las instalaciones

Evidencia del material:

Figura 32: cartelera a la Dirección Municipal de la Juventud de la Juventud, Educación y Deporte



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2 Ejecución 02: Planificación de Reuniones

Objetivo: Mejorar la comunicación directa con el director y encargados de las áreas de trabajo de la Dirección Municipal de la Juventud

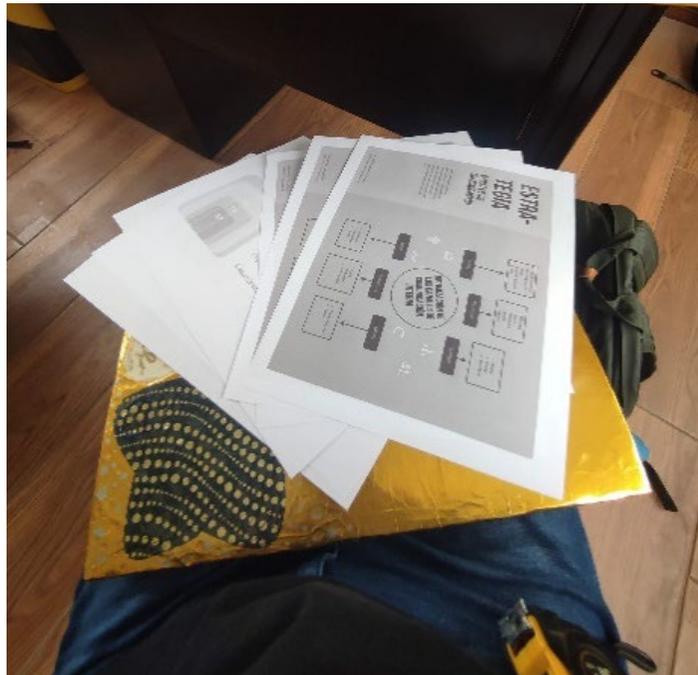
Medio utilizado: Presencial y por *Google Meet* de una hora cada reunión.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución

Resultados obtenidos: Se creó las bases, la logística y la forma de en deben funcionar los nuevos canales de comunicación, de la misma manera en cómo se manejarán las futuras reuniones

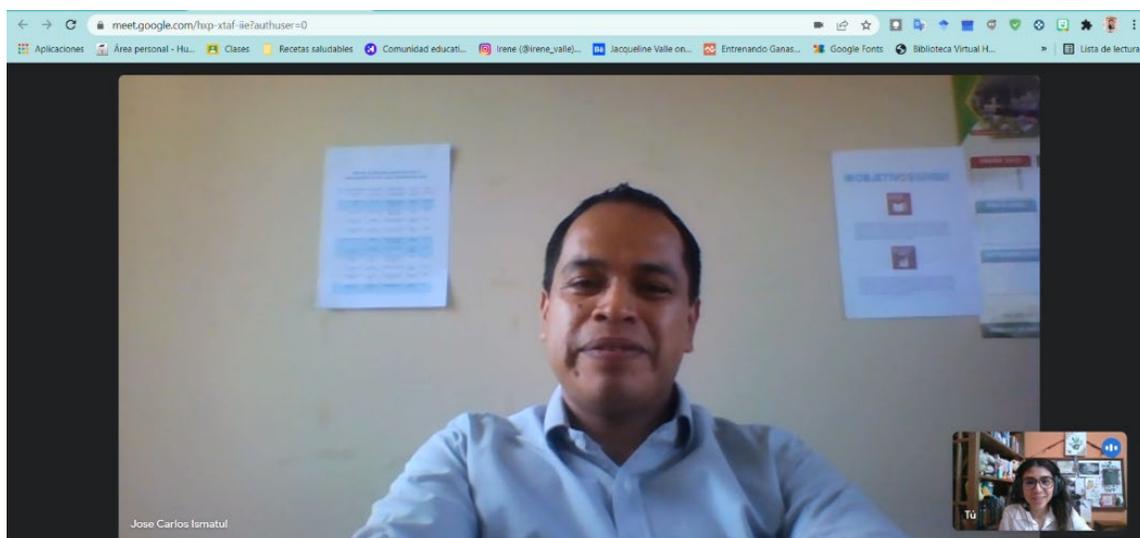
Evidencia del material:

Figura 33: Entrega de materiales sobre cómo se trabajará dentro de la Dirección



Fuente: Elaboración propia

Figura 34: Reunión virtual con el director de la Dirección Municipal de la Juventud



Fuente: Elaboración propia

Link: <https://meet.google.com/hxp-xtaf-ii>

### 3.1.3 Ejecución 03: Buzón de sugerencias

Objetivo: Recibir retroalimentación por parte de los empleados y vecinos que visiten la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

Medio utilizado: Se utilizó planchas de aglomerado, un candado, pegamento, tornillos, con un tamaño de 25 \* 25 \* 25 cm.

Presupuesto utilizado: Aporte por parte de la Dirección Municipal de la Juventud, candado y mano de obra sin costo para la institución

Resultados obtenidos: Los empleados han tenido la oportunidad de dejar sus notas anónimas en el buzón de sugerencias en distintas ocasiones, por el momento no se ha abierto, se abrirá a mediados de septiembre para tener una cantidad significativa y poder tener retroalimentación por parte de los empleados.

Evidencia del material:

Figura 35: Buzón de sugerencias ubicado en la Dirección Municipal de la Juventud



Fuente: Elaboración propia

Figura 36: Arte visual para promocionar el buzón de sugerencias



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.4 Ejecución 04: Calendario físico

Objetivo: Mejorar la organización mensual del director con respecto a las distintas áreas que debe monitorear dentro de la Dirección Municipal de la Juventud

Medio utilizado: Combinación de Madera, corcho, imán, cartón, marcadores, pegamento, tinta. La cartelera tiene la dimensión de 32 x 48”.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución

Resultados obtenidos: El director tuvo visible todos los compromisos y reuniones, se hizo evidente que mejoró la forma de distribuir su tiempo. Los integrantes del equipo de trabajo del director tienen la oportunidad de colocar los recordatorios si él no se encuentra presente. Es un calendario móvil, por lo que se adapta a los distintos meses del año.

Evidencia del material:

Figura 37: Entrega de carteleras a la Dirección Municipal de la Juventud de la Juventud, Educación y Deporte.



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.5 Ejecución 05 de comunicación: Implementación de Google Calendar

Debido a la pandemia y a la necesidad de estar conectados se implementó el uso de *Google Calendar* de la compañía de *Google*, esta plataforma ayuda a crear reuniones virtuales con personas que se encuentran en distintos lugares.

Objetivo: Organizar las reuniones del director con el estudiante de EPS y los demás encargados de las áreas de la Dirección.

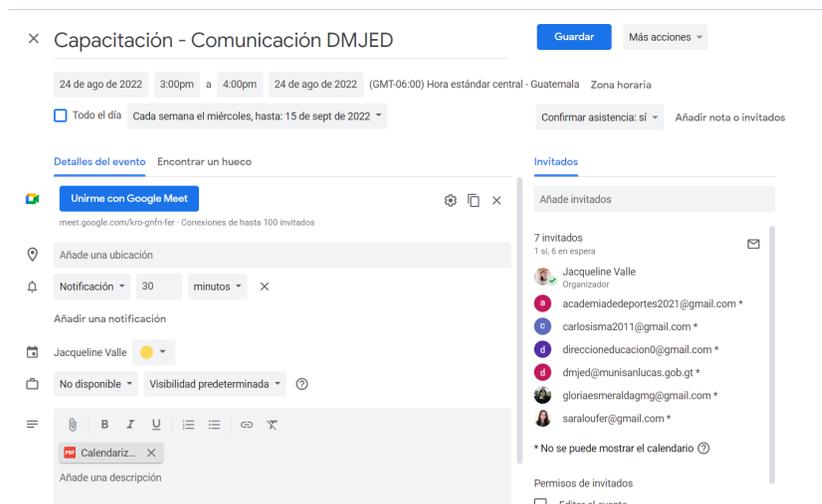
Medio utilizado: *Google Meet*

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución

Resultados obtenidos: El director tiene visible todos los compromisos y reuniones esto hizo que se pudiera distribuir de mejor manera su tiempo.

Evidencia del material:

Figura 38: Calendarización programada en Google Meet para los empleados y encargados de la institución



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.6 Ejecución 06 de comunicación: Creación de grupos institucional de WhatsApp

Objetivo: Facilitar los tipos de mensajes comunicacionales entre los empleados de la Dirección.

Medio utilizado: Teléfono celular

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución.

Resultados obtenidos: Los grupos de mensajería fragmentados hay hecho que la comunicación sea más ligera y selecta hizo que no se pierdan datos importantes que comparten los demás miembros del grupo.

Evidencia del material:

Figura 39: Grupo interno específico para tratar temas de comunicación y redes sociales



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.7 Ejecución 07 de comunicación: Bitácoras

Objetivo: Mejorar la difusión de la información a nivel comunicación interna por medios escritos.

Medio utilizado: Hojas de papel.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución.

Resultados obtenidos: Se hizo evidente que los empleados dentro de la institución notaron los anuncios sobre las actividades que realizó cada grupo dentro de la Dirección, estos se cambiaron de manera regular

Evidencia del material:

Figura 40: Cartelera con la información de las bitácoras



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.8 Ejecución 08 de comunicación: Capacitaciones

Funcionan para crear las habilidades técnicas necesarias para manejar de mejor manera aspectos débiles de la institución, en este caso se trabajaron los temas del manejo de redes sociales, la forma correcta de hacer publicaciones, el tipo de contenido, formatos, plataformas y *tips*.

Objetivo: Instruir al personal administrativo el manejo correcto de las redes sociales y el conocimiento de las plataformas de red social.

Medio utilizado: *Google Meet* con una duración de 60 minutos.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución.

Resultados obtenidos: Los empleados que han recibido las capacitaciones han mostrado estar motivados, atentos y dispuestos a aprender más, preguntan cuándo tienen dudas sobre algún tema relacionado a las redes sociales

Evidencia del material:

Figura 41: Capacitaciones online con los empleados de la Dirección



Fuente: Elaboración propia

link: <https://meet.google.com/kro-gnfn-fer>

### 3.1.9 Ejecución 09 de comunicación: Talleres

Objetivo: guiar a los empleados los temas dados en las capacitaciones, en ellos aplicaran la teoría a situaciones reales a los que se enfrenta la institución a nivel comunicacional y así practicar el uso correcto de las redes sociales en situaciones reales.

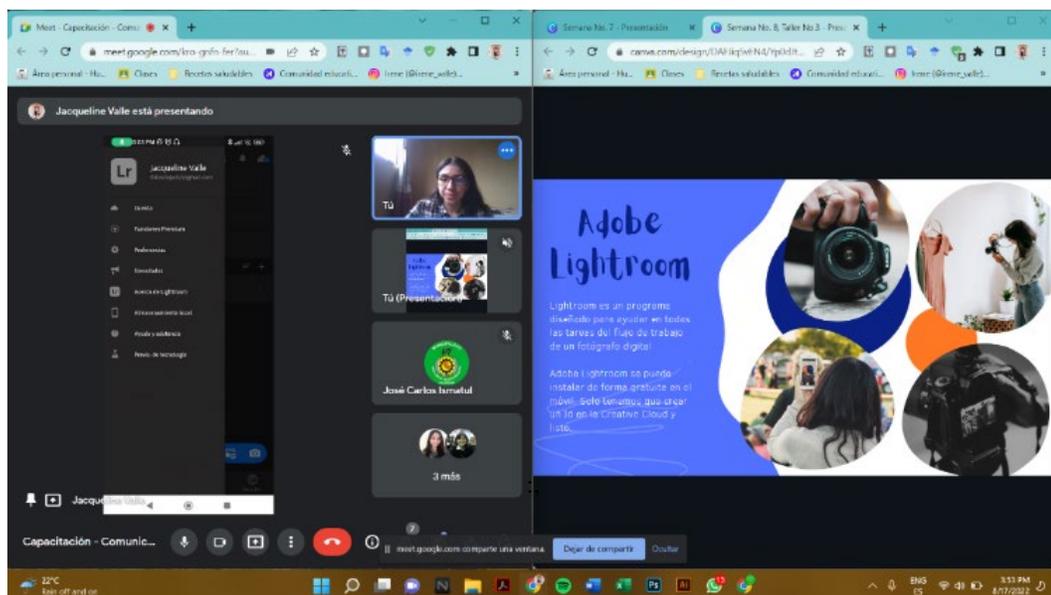
Medio utilizado: *Google Meet* de 60 minutos cada uno.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución

Resultados obtenidos: Acorde a las actividades realizadas en durante los talleres se puede comprobar que la información e instrucciones han sido bien recibidas. Las actividades han sido completadas sin problema alguno.

Evidencia del material:

Figura 42: Taller sobre *Canva* y *Adobe Lightroom*



Fuente: Elaboración propia

Link: <https://meet.google.com/kro-gnfn-fer>

### 3.1.10 Ejecución 10 de comunicación: Tutoriales

Objetivo: ayudar a los empleados encargados de manejar las redes sociales sobre el correcto proceso para publicar en las distintas plataformas de las redes sociales.

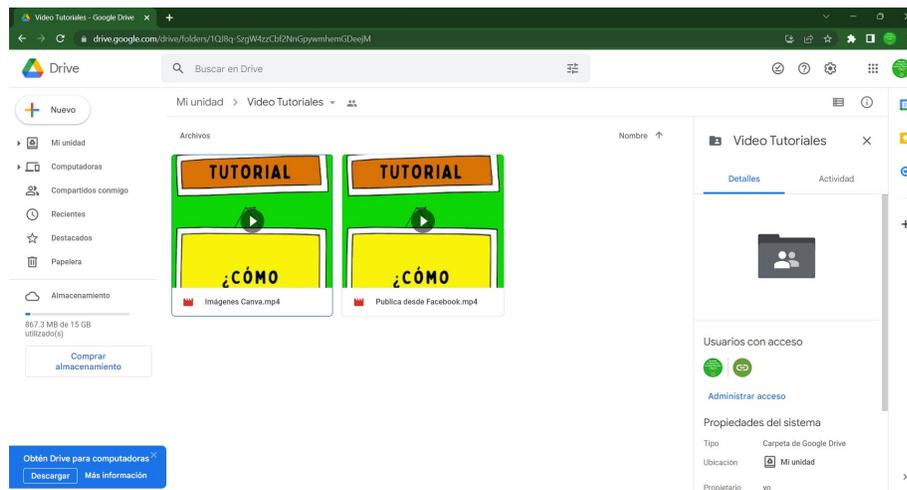
Medio utilizado: *Google Drive*.

Presupuesto utilizado: Sin costo para la institución

Resultados obtenidos: con los video tutoriales grabados y explicados se aseguró que los empleados de la institución tengan una base en la cual se puedan basar para futuro manejo de las redes sociales.

Evidencia del material:

Figura 43: Banco de Video-Tutoriales



Fuente: Elaboración propia

Link: <https://drive.google.com/drive/folders/1QJ8q-SzgW4zzCbf2NnGpywmhemGDeejM?usp=sharing>

### 3.2 Cronograma general

Tabla 26: Cronograma de actividades parte 1

No.	Actividad	MESES																						
		Enero				Febrero				Marzo					Abril					Mayo				
Descripción:	Semanas	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	
1	Semana Propedéutica Diagnóstico				■	■																		
3	Entrega de la Guía Fase 1 - "El Diagnóstico"				■																			
4	Conferencia Normas APA -6					■	■																	
5	Elaboración fase Diagnóstica									■	■	■	■	■	■	■	■							
6	Semana Propedéutica Plan															■	■							
7	Entrega de la Guía Fase "El Plan de Comunicación"															■								
8	Elaboración y entrega de Plan Estratégico de Comunicación																■	■	■	■				
9	Proceso de entrega papelería de EPS para completar inscripción EPS- Licenciatura																			■	■	■	■	
10	Presentación del Diagnóstico y Plan a la empresa o Institución																					■	■	■

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27: Cronograma de actividades parte 2

No.	Actividad	MESES																										
		Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre	
	Descripción:	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
11	Ejecución del Plan - Estratégico de Comunicación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
12	Actividad 1: Cartelera Informativa									■																		
13	Actividad 2: Reuniones		■				■																					
14	Actividad 3: Buzón de sugerencias		■																									
15	Actividad 4: Implementación de <i>Google Calendar</i>						■																					
16	Actividad 5: Calendario físico									■																		
17	Actividad 6: Creación de grupos de <i>Whats.App</i>									■																		
18	Actividad 7: Bitácoras														■					■								
19	Actividad 8: Capacitaciones						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■							
20	Actividad 9: Talleres									■	■	■	■					■										
21	Actividad 10: Tutoriales																				■							
22	Entrega fase 3 "Ejecución del Plan"													■														
23	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión														■	■	■	■										
24	Elaboración del Informe Final																		■	■	■							
25	Evaluación individual (privados)																		■	■	■							
26	Entrega del informe digital y escrito-con copias de correo de entrega a bibliotecas, según Normativo																				■	■						
27	Finalización del EPS de Licenciatura																											
28	Graduación																											

Fuente: Elaboración propia

## Conclusiones

- La delimitación y definición de canales comunicacionales mejoran la forma en que fluyen los mensajes dentro de una institución.
- Las carteleras informativas, así como los calendarios contribuyó a que se manejara la comunicación interna de mejor manera haciendo más visible los temas relevantes en el momento.
- La implementación de capacitaciones que cubran las debilidades de la institución ayudó a que éstas se conviertan en fortalezas.
- La creación de talleres donde se ponga en práctica los temas aprendidos funcionó para medir y evaluar el nivel de aplicación de los temas.
- El material audiovisual que muestra la forma correcta de utilizar los medios de comunicación digital creó una base virtual de ayuda para los trabajadores.
- Los video tutoriales fueron una forma simple de mostrar los procesos de publicación para las distintas redes sociales.

## Recomendaciones

- Mantener una logística y proceso definido para el uso de canales de comunicación dentro de la institución.
- Seguir un plan de comunicación establecido por medio de cronogramas donde se tengan contempladas reuniones y manejo de los medios de comunicación digital.
- Realizar capacitaciones constantemente sobre el manejo de las redes sociales para estar al pendiente de nuevas funciones que puedan tener y saber manejarlas correctamente.
- Considerar la adquisición *premium* de la plataforma para crear contenido para redes sociales *Canva* para tener acceso a todo tipo de material sin limitaciones.
- Adquirir un teléfono celular exclusivo del área de comunicación de la institución que tenga la capacidad de almacenar fotografías y videos de calidad para poder crear contenido para las redes sociales.
- Buscar material actualizado de forma constante sobre actualizaciones sobre el manejo de las redes sociales.
- Practicar de forma constante lo aprendido en tutoriales para lograr el dominio sobre los distintos temas del ámbito comunicacional.

## Referencias Bibliográficas

- Arellano, E. (mayo-junio de 2008). La estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional. *Razón y Palabra*, 1-15. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Brandolini, A., Gonzales Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna, claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.
- Bruno, D. (2007). *El Diagnóstico de Comunicación*. Argentina.
- Caro, L. (21 de enero de 2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales* (3 ed.). Buenos Aires. Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte. (2021). *Plan Operativo Anual*.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 165-173.
- Guzman Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional*. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
- Plataforma del voluntariado de España. (2008). *Elaboración de un plan de comunicación*. Madrid: Las Fuentes.
- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Trujillo, Perú: UNICCAMACHO; UCV.

Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/diagn%C3%B3stico?m=form>

Rodríguez, D. (2005). *Diagóstico Organizacional* (6 ed.). México D.F: Alfaomega.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHi Education.

Sarli, R. R., Gonzalez, S. I., & Ayres, N. A. (2015). Revista de la facultad de Odontología. *Análisis FODA. Una herramienta necesaria*, 17-20.

Torres, M. (2019). *Métodos de Recolección de datos para una investigación*. Obtenido de Universidad Rafael Landivar:  
<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>

## **Anexos**

### **Anexo parte 1**

Preguntas para el director de la institución

Preguntas para la Entrevista realizada al director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte, Máster José Carlos Ismatul, con fecha 17 de febrero de 2022 a través de *Google Meet*

1. ¿Tienen plan de comunicación interna?
2. ¿Tienen plan de comunicación externa?
3. ¿Cuentan con un área de comunicación en la dirección?
4. ¿Qué tan eficiente ha sido la comunicación externa/interna?
5. ¿Cuentan con empleados con cuentas de correo oficiales o teléfonos institucionales?
6. ¿Trabajan con algún programa que ayude con el flujo comunicacional?
7. ¿Considera que existe buena comunicación entre los distintos grupos de trabajo?
8. ¿Quién es el encargado de ver el área de comunicación dentro de la dirección?
9. ¿Cuentan con el apoyo por parte de la municipalidad para implementar/mejorar/modificar los procesos comunicacionales?
10. ¿Cuál es el área que abarca más de su tiempo en el aspecto comunicacional?
11. ¿Cuál cree que es una de las áreas en dónde es necesario trabajar más para que la comunicación sea más efectiva?
12. ¿Quién es su mano derecha en todo proceso en la Oficina?

Fachada de las oficinas centrales de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



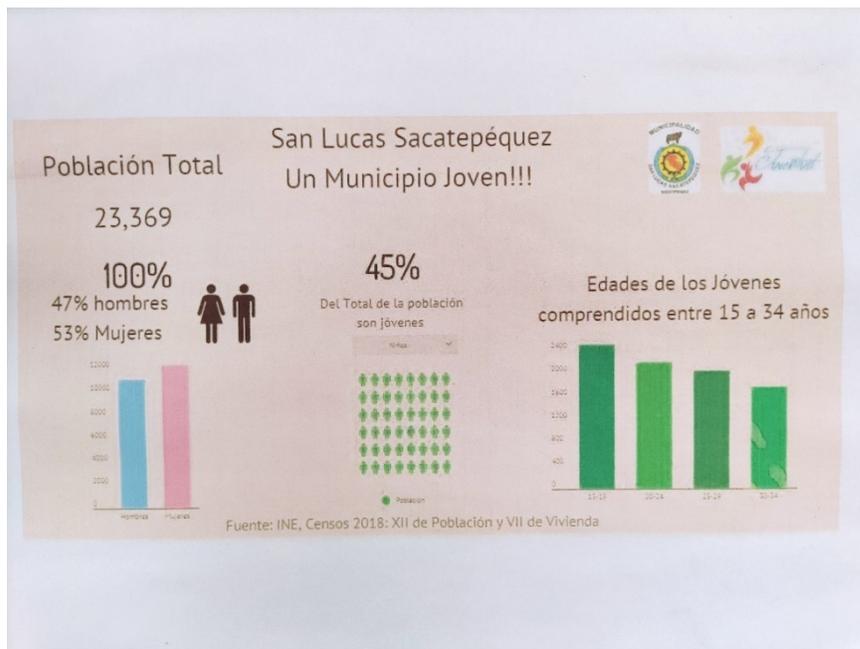
Escuela Oficial Urbana Mixta República Federal de Centro América



Escuela Oficial Rural Mixta Sara De La Hoz De Mendez Montenegro



Infografía dentro de las instalaciones de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Calle que dirige a la Escuela Oficial Rural Mixta Sara De La Hoz De Mendez Montenegro, aldea Choacorrall, San Lucas Sacatepéquez



Transporte Municipal para traslado de trabajadores y material de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Antiguo Logotipo de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Calle donde se encuentra la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Aspecto Actual de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



## Anexo parte 2

Cotización para realizar la cartelera y calendario

### COTIZACIÓN VALLE WOODS

Cliente: Jacqueline Irene Valle Interiano

Empresa: Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte

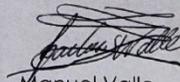
Descripción:

Tipo de mueble	Descripción	Dimensiones	Cantidad	Precio Unitario	Total
Cartelera	Mueble de madera rectangular con marco	32*48"	1	Q400.00	Q400.00
Calendario	Mueble de madera rectangular con base de madera y corcho	32*48"	1	Q450.00	Q450.00

Cada mueble se trabaja con tiempo anticipado para asegurar su correcto ensamblaje y acabado. El total del proyecto sería de Q850.00, el pago puede ser en efectivo o por transferencia bancaria.

Solicitamos el 60% de anticipo para cada trabajo.

Quedo atento a su respuesta

  
Manuel Valle  
4143-9603

## Anexo parte 3

### Calendario de capacitación, mes de Julio

07

## CALENDARIO DE CAPACITACIÓN DMJED

**1ra Capacitación:** Historia y Redes Sociales

**2da Capacitación:** Tipos de Comunicación

**3ra Capacitación:** Contextualización

**4ta Capacitación:** Personalidad en las redes

**5ta Capacitación:** Social Media Parte 1

**1er Taller:** Facebook e Instagram

DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SAB
					1	2
3	4	5	6	7 <small>1ra. Capacitación</small>	8	9
10	11	12	13 <small>2da. Capacitación 3ra. Capacitación</small>	14	15	16
17	18	19	20 <small>4ta. Capacitación</small>	21	22	23
24/31	25	26	27 <small>5ta. Capacitación 1er. Taller</small>	28	29	30

### Calendario de capacitación, mes de Agosto

08

## CALENDARIO DE CAPACITACIÓN DMJED

**6ta Capacitación:** Palabras y formatos

**8va Capacitación:** Herramientas para crear

**9na Capacitación:** Reels y Tips

**10a Capacitación:** TikTok

**2do Taller:** WhatsApp Tips, Hastags

**3er Taller:** Fotografía

**4to Taller:** Reels

DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SAB
	1	2	3 <small>6ta. Capacitación 2do. Taller</small>	4	5	6
7	8	9	10 <small>7ma. Capacitación</small>	11	12	13
14	15	16	17 <small>8va. Capacitación 3er. Taller</small>	18	19	20
21	22	23	24 <small>9na. Capacitación 4to. Taller</small>	25	26	27
28	29	30	31 <small>10a. Capacitación</small>			

## Calendario de capacitación, mes de Septiembre

# 09 SEPTIEMBRE

## CALENDARIO DE CAPACITACIÓN DMJED

**5to Taller:** Proyecto Final de Redes  
**Clausura:** Presentación de proyectos y entrega de diplomas

DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SAB
				1	2	3
4	5	6	7 5to. Taller	8	9	10
11	12	13	14 Clausura	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## Capacitación sobre los tipos de comunicación

The screenshot shows a Zoom meeting interface with three participants in circular video thumbnails. The first participant is Gloria Esmeralda, the second is Saralou fernandez, and the third is labeled 'Tú'. The meeting title is 'Capacitación - Comunicación DMJED' and the time is 15:58. The interface includes standard Zoom controls at the bottom, such as mute, video, chat, and end meeting buttons.

## Capacitación sobre personalidad de las marcas

The screenshot shows a Google Meet window with a presentation slide. The slide is titled "CARACTERÍSTICAS" and features a circular diagram on the left with various icons representing personality traits. To the right of the diagram is a list of bullet points:

- Perfiles de personalidad y patrones de conducta establecidos en el Inconsciente colectivo.
- Universalmente reconocidos independientemente de nuestra raza, cultura, edad, sexo, etc.
- Generan y se asocian a grandes significados.
- Se manifiestan en sueños, fantasías, mitos y leyendas.
- Tienen el valor de proveer un lenguaje para...

The Meet interface includes a top bar with browser tabs, a sharing bar, and a bottom control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. The system tray at the bottom shows the date and time as 24°C Mayom, soleado.

## Capacitación sobre la personalidad comunicativa

The screenshot shows a Google Meet video call with two participants: Gloria Esmeralda and Saralou fernandez. A presentation slide is visible on the right side of the screen, titled "LAS REDES SOCIALES Y SU PERSONALIDAD COMUNICATIVA". The slide features a logo for "Comunicación" and a green arrow pointing right. The Meet interface includes a top bar with browser tabs, a sharing bar, and a bottom control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. The system tray at the bottom shows the date and time as 15:58 | Capacitación - Comunicación DM JED.

Capacitación sobre el *social media* y taller sobre *Facebook e Instagram*

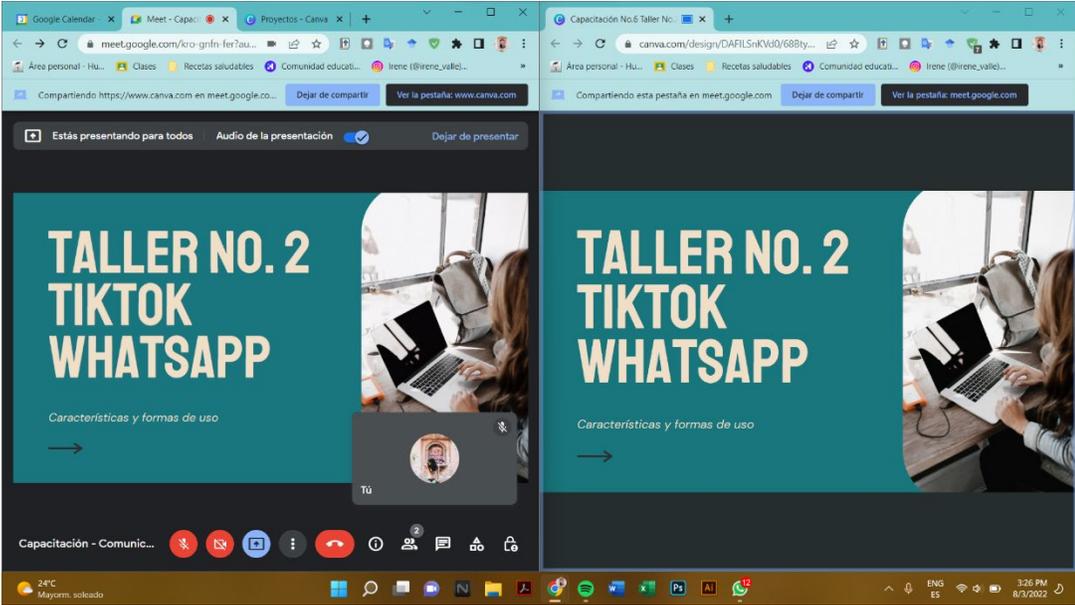
**IMPORTANCIA**

*De cuidar las fotografías...*

Utilizar fotografías cuidadas y unificadas en cuanto a tamaños proyecta una mejor imagen sobre nosotros y genera mayor confianza en el usuario.



Capacitación y taller sobre *Tiktok*



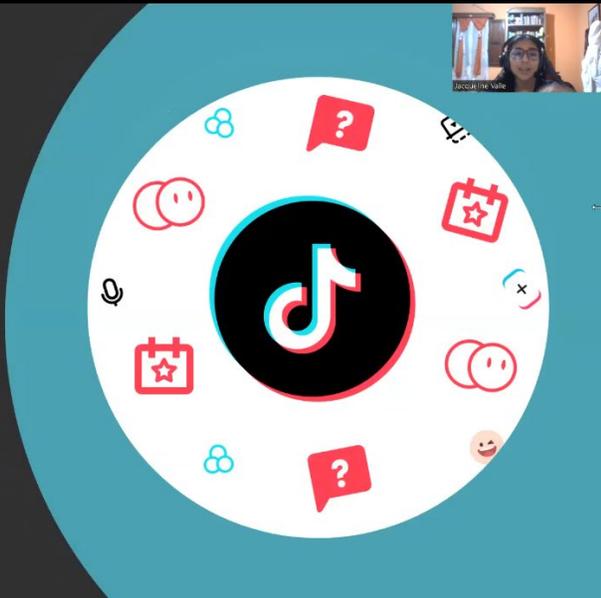
The screenshot shows a Google Meet interface with two presentation slides. The slides have a teal background and white text that reads "TALLER NO. 2 TIKTOK WHATSAPP". Below the title, there is a smaller image of people working at laptops and the text "Características y formas de uso" with a right-pointing arrow. The Meet interface includes a top bar with "Estás presentando para todos" and "Audio de la presentación" checked. A bottom bar shows various meeting controls like mute, video, chat, and screen share. The Windows taskbar at the bottom indicates a temperature of 24°C and the date 8/3/2022.

## Capacitación sobre el poder de la palabra

**¿QUÉ ES TIKTOK?**

Acá vas a obtener algunos trucos que se trata de una red social basada en compartir pequeños clips musicales. Sin embargo, fuera de China recibe el nombre de TikTok.

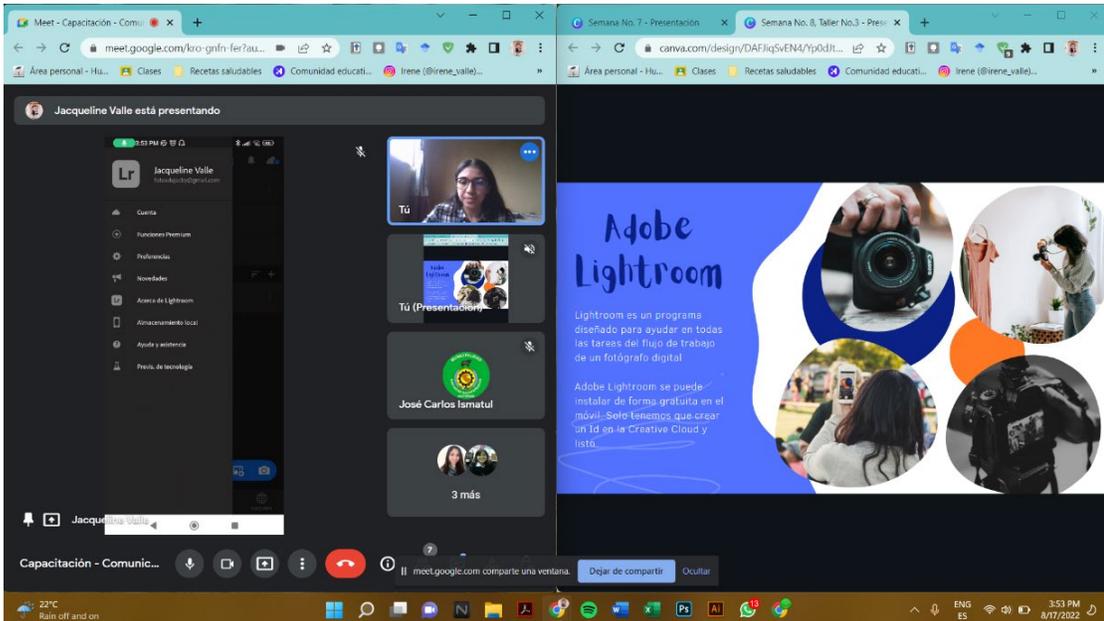
TikTok permite crear, editar y subir videoselfies musicales de 1 minuto, pudiendo aplicarles varios efectos y añadirles un fondo musical. También tiene algunas funciones de Inteligencia Artificial, e incluye llamativos efectos especiales, filtros, y características de realidad aumentada.



→



## Capacitación y taller sobre herramientas para crear publicaciones



The screenshot shows a Google Meet interface. On the left, there is a sidebar with the user's profile (Jacqueline Valle) and a list of participants including José Carlos Ismatul and 3 more. The main area displays a presentation slide titled "Adobe Lightroom". The slide features the Adobe Lightroom logo and text: "Lightroom es un programa diseñado para ayudar en todas las tareas del flujo de trabajo de un fotógrafo digital." and "Adobe Lightroom se puede instalar de forma gratuita en el móvil. Solo tenemos que crear un ID en la Creative Cloud y listo." The slide also includes several circular images showing people using cameras and smartphones. At the bottom of the screen, there is a Windows taskbar with various application icons and a system tray showing the time as 3:53 PM on 8/17/2022.

Trabajo realizado por un trabajador en el taller sobre *tips* de Canva



Trabajo realizado por un trabajador en el taller sobre *tips* de Canva



Taller sobre edición de *Tiktok*



Taller, proyecto final



Taller, proyecto final



## Diplomas de participación



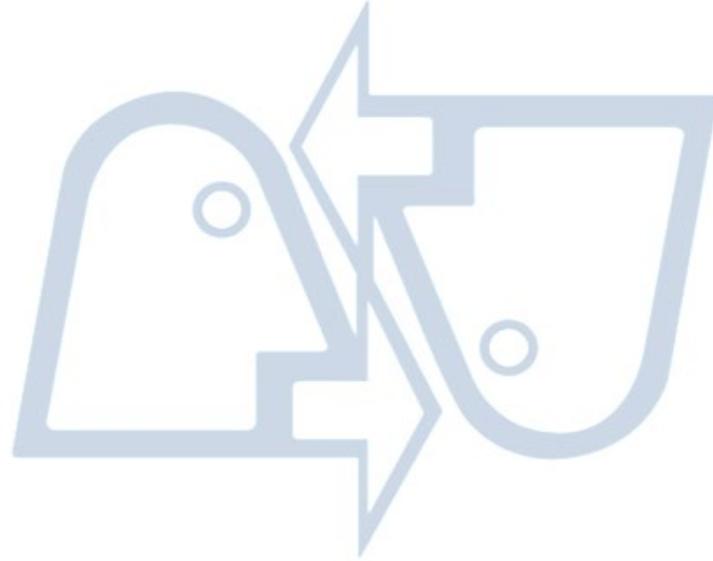
Entrega de diplomas a los trabajadores de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte



Presentación del Diagnóstico y Plan de Comunicación el director de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deportes; José Carlos Ismatul, supervisora del EPS M.A Evelín Morazán y la estudiante Jacqueline Irene Valle Interiano.

The screenshot shows a Google Meet interface with a presentation slide. The slide title is "13ava. Presentación del Diagnóstico y el Plan de Comunicación". The slide content includes the logo of the "Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte" and the text: "Diagnóstico y plan de comunicación interna de la Dirección Municipal de la Juventud, Educación y Deporte de San Lucas, Sacatepéquez". Below this, it says "Epesista: Jacqueline Irene Valle Interiano". The slide also features a photograph of two women looking at a laptop and a logo for "Comunicación creando futuro".

Participants in the meeting include Jacqueline Valle, José Carlos Ismatul, and the user "Tú". The meeting controls at the bottom show a timer at 16:06 and the title "13ava. Presentación del Diagnóstico y Pl...". The system tray at the bottom indicates a temperature of 21°C, light rain, and the date 30/05/2022.



**Comunicación**  
*creando futuro*