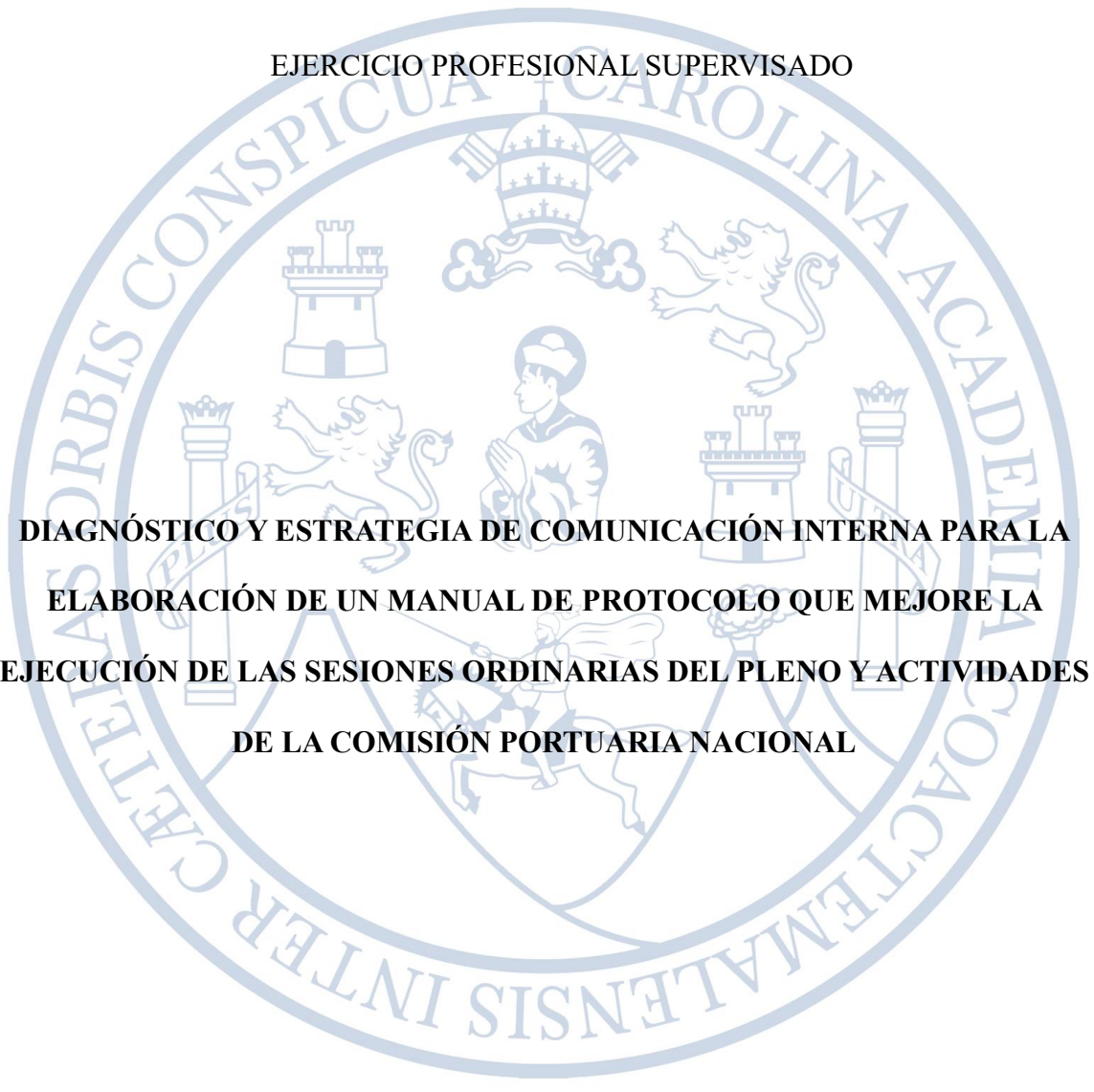


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

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 crown. The Latin motto "SOCIETAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO QUE MEJORE LA
EJECUCIÓN DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL PLENO Y ACTIVIDADES
DE LA COMISIÓN PORTUARIA NACIONAL**

LINDSAY JIREHNA OCHOA COTTON

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

Diagnóstico y Estrategia de comunicación interna para la elaboración de un manual de protocolo que mejore la ejecución de las sesiones ordinarias del pleno y actividades de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-.

Comunicación

Presentado por:

Lindsay Jirehna Ochoa Cotton

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de La Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Hernández Mazariegos

Guatemala, octubre 2024

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Directora

M.A. Silvia Regina Miranda López

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Dr. Herbert Estuardo Díaz Tobar

Representantes Estudiantiles

Oscar Eduardo García Orantes

Elvis Enrique Ramírez Mérida

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisoras

M.A. Evelin Hernández Mazariegos

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Alejandro Solares

Lic. Brayan Torres

Lic. Jonathan Mejía



Guatemala 21 de octubre 2024

Estudiante de EPS de Licenciatura
Lindsay Jirehna Ochoa Cotton
Registro académico 201604112
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado **“DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO QUE MEJORE LA EJECUCIÓN DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL PLENO Y ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN PORTUARIA NACIONAL”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

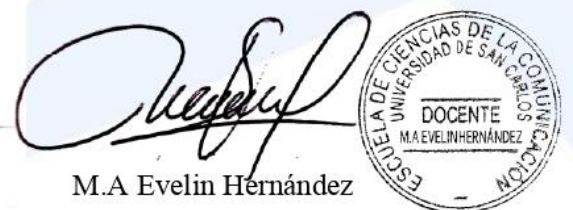
Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (5) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán
Coordinador EPSL



M.A Evelin Hernández
Docente Supervisor



Guatemala, 12 de febrero 2024

COORDEPSL02-2024

Licda. Wendy Martínez
Comisión Portuaria Nacional de Guatemala
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: **Lindsay Jirehna Ochoa Cotton** con número de registro académico **201604112** y carné **3009758050101** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en la institución que usted representa y para tal efecto se requiere lo siguiente:

1. Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
2. Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
3. Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
4. 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).
5. 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).
6. Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866



Comisión Portuaria Nacional

Guatemala, 20 de febrero de 2024
Oficio No. SDG-82-2024

Mgtr. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Mgtr. Pedroza.

Reciba un cordial saludo por parte de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- entidad constituida en 1977 dentro del sistema de integración centroamericana para representar al Estado de Guatemala ante los organismos nacionales e internacionales en actividades portuarias y transporte marítimo regional, ente asesor del Organismo Ejecutivo, encargada de estudios e investigación y Autoridad Designada para la verificación del cumplimiento del Código Internacional para la Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias (Código PBIP).

El pasado 13 de febrero del presente año nuestra colaboradora, la señora Lindsay Jirehna Ochoa Cotton, presentó a esta Comisión la solicitud para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en el marco de brindar el apoyo de la profesionalización de nuestros funcionarios, promocionando así el crecimiento académico se informa que dicha solicitud ha sido aprobada y para ello se nombra al licenciado Juan Valentín Santos Salazar, Jefe de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Comisión Portuaria Nacional, como representante directo y responsable de la señora Lindsay Jirehna Ochoa Cotton durante sus actividades de EPS dentro de esta Institución, brindando el apoyo necesario para el desarrollo de las fases del EPS así como brindar acompañamiento cuando sea necesario al profesional que supervise la practica por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Quedando a la orden, me suscribo.


Wendy Martínez Márquez
Directora General en Funciones
Comisión Portuaria Nacional



cc. Archivo

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

Dedicatoria

Hoy concluyo una meta más en mi camino hacia el crecimiento profesional, la cual no habría sido posible sin el apoyo y la orientación de personas muy especiales para mí. Cada uno de ellos me acompañó y brindó su guía durante todo el proceso, siendo fundamentales para alcanzar este logro. A cada uno de ustedes, dedico este triunfo con profundo agradecimiento.

A Dios: Por su infinita misericordia en mi vida y sus bendiciones sobreabundantes, por estar siempre a mi lado, otorgándome gracia, sabiduría y entendimiento en cada paso que doy. momento.

A mis padres: Nancy Cotton y Erick Ochoa, por guiarme en el camino del bien y ser una fuente constante de amor, consejos, comprensión y paciencia. Hoy puedo decirles que su siembra ha dado fruto, y que cada esfuerzo y sacrificio ha rendido este triunfo como resultado.

A mi hijo: Thiago Ochoa, mi moshi agradezco de todo corazón, tu compañía en las noches de desvelo y tu comprensión al verme día y noche en la computadora. Eres el motivo de cada decisión que tomo y mi futuro. Eres mi inspiración y la razón de mi existir, este triunfo es de los dos.

¡Lo logramos mi amor!

A mis hermanos: Aixa Ochoa y José Ochoa, por su apoyo incondicional y por darme ánimos en los momentos en que quería rendirme. Que este triunfo sirva como un ejemplo de superación, para que un día ustedes también puedan cosechar los

A mi familia: Tía Irma Cotton y primos: por motivarme a seguir adelante y siempre tenerme en sus oraciones.

Mi abuelita: Mi mama shimy (Q.E.P.D.), que ha sido mi ángel guardián y desde el cielo celebra este triunfo.

Agradecimiento

A la Universidad
San Carlos de Guatemala:

A mi Alma Mater, por brindarme la oportunidad de estudiar educación superior y adquirir los conocimientos que me han ayudado a alcanzar mis metas profesionales. Su compromiso con la formación de sus estudiantes ha sido fundamental en mi desarrollo personal y profesional, y siempre llevaré con orgullo lo aprendido en sus aulas.

A la Comisión Portuaria
Nacional:

:

Por permitirme realizar mi Ejercicio de Práctica Supervisada, así como por brindarme la oportunidad de implementar mejoras y poner en práctica los conocimientos adquiridos. Esta experiencia ha sido invaluable para mi formación profesional y me ha permitido crecer de manera significativa en mi campo.

Al Mgr. Juan Valentín
Santos:

:

Por sus valiosas enseñanzas, consejos y apoyo incondicional a lo largo de este proceso. Su orientación ha sido fundamental para mi crecimiento personal y profesional, y siempre estaré agradecida por su dedicación y compromiso en mi formación.

A la Mgr. Evelyn
Hernández

:

Mi Supervisora de EPS, por su apoyo constante y su incondicional paciencia. Su guía ha sido invaluable en este proceso y ha contribuido significativamente a mi crecimiento profesional.

Al equipo de EPS
Licenciatura

Por el valioso conocimiento que me han transmitido durante este proceso.

Índice

Índice de Tablas	I
Índice de figuras.....	II
Introducción	III
Justificación	IV
Antecedentes	V
Capítulo 1.....	01
1. Diagnóstico de Comunicación	01
1.1 La Institución (Nombre de la institución).....	01
1.2 Perfil Institucional.....	01
1.3 Ubicación geográfica	01
1.4 Origen e Historia.....	02
1.5 Integración y Alianzas Estratégicas	02
1.6 Departamentos o dependencias de la institución	03
Despacho Superior	03
Dirección General.....	03
Subdirector General.....	04
Órganos sustantivos	04
Dirección de Protección Portuaria.....	05
Departamentos de la Dirección de Protección Portuaria	05
Departamento de Control y Cumplimiento	05
Departamento de Seguridad Ambiental Portuaria.....	05
Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad	05
Departamentos de la Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad	06
Departamento de Soporte Técnico	06
Departamento de Ciberseguridad	06
Dirección de Formación y Capacitación	06
Departamentos de la Dirección de Formación y Capacitación	07
Departamento de Capacitación y Desarrollo.....	07

Departamento de curricular, tecnología y evaluación	07
Dirección de Asuntos Jurídicos y Relaciones Internacionales	07
Departamentos de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Relaciones Internacionales.....	08
Departamento de Consultoría y Procesos administrativos	08
Departamento de Procesos Judiciales y Relaciones Internacionales.....	08
Órganos Administrativos	09
Dirección administrativa y financiera	09
Departamentos de la Dirección Administrativa y Financiera	09
Departamento administrativo y financiero	10
Departamento de Recursos Humanos.....	10
Órganos de Apoyo Técnico.....	10
Unidad de Planificación	10
Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas	10
Órgano de Control Interno	11
Unidad de Auditoría Interna.....	12
1.7 Organigrama de la Empresa.....	12
1.8 Misión	13
1.9 Visión.....	13
1.10 Objetivos institucionales	13
1.11 Público Objetivo	14
Comunidad Portuaria	14
1.12 Diagnóstico	14
1.12.1Pregunta de investigación	14
1.12.2 Objetivo General	14
1.12.3 Objetivos específicos	14
Metodología	15
Tipos de investigación	15
Investigación básica vs. aplicada:	17
Investigación fundamental vs. tecnológica	17
Investigación cuantitativa vs. cualitativa:	17
Investigación experimental vs. no experimental:	18

1.13.1	Descripción del método	18
	Técnicas e instrumentos de recolección.....	18
	La Observación.....	19
	Entrevistas de profundidad.....	19
	Grupos Focales	20
	Análisis de documentos.....	20
	Teoría fundamentada.....	21
1.13.2	Técnicas e instrumentos de recolección.....	22
1.13.3	Interpretación de los resultados.....	23
1.14	FODA comunicacional	27
1.15	Problemas Detectados	28
	Planteamiento del problema comunicacional	28
	Indicadores de Éxito.....	28
	Límites y Alcances de la investigación.....	29
1.19	Cronograma del diagnóstico	30
1.20	Proyecto a desarrollar.....	30
	Capítulo 2.....	31
2.	Plan estratégico de comunicación	31
2.1	Plan de comunicación	32
2.2	Elementos comunicacionales	32
	La comunicación	32
	Tipos de comunicación	32
	1. Comunicación digital:	33
	2. Comunicación analógica:	34
	Elementos de la Comunicación.....	34
2.3	Objetivos del plan de Comunicación	36
	General.....	36
	Específicos	36
2.4	Estrategia.....	37
2.5	Actividades o Acciones de la estrategia.....	37
2.6	Público objetivo	42

2.7 Mensaje clave.....	42
2.8 Indicadores de las acciones	42
2.9 Recurso Humano.....	43
2.10 Financiamiento y presupuesto.....	44
2.11 Beneficiarios	45
2.12 Áreas Geográficas de Acción.....	45
2.13 Cuadro operativo de la estrategia.....	46
Capítulo 3.....	50
3. Ejecución del plan de Comunicación.....	50
Cuadro de acción de comunicación Creación de Manual de Protocolo que mejore la ejecución del pleno de la Comisión Portuaria Nacional y actividades que realice.	50
3.2 Cuadro de acción de comunicación 2.....	53
3.3 Cuadro de acción de comunicación 3.....	55
Conclusiones	59
Recomendaciones.....	60
Referencias Bibliográficas	61
Anexo	64

Índice de figuras

Figura I Mapa de la institución en Google maps	01
Figura II organigrama de la empresa "Memoria de labores 2023"	12
Figura III Ubicación geográfica de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-/ Google.....	45
Figura IV Cronograma plan de ejecución	49
Figura V Borrador del Manual de Protocolo en word.....	52
Figura VI Proceso de diagramación del Manual de Protocolo.....	52
Figura VII Compartiendo la importancia de utilizar el manual	54
Figura VIII Aplicación del manual.....	54
Figura IX Aplicación del tipo de manual según la actividad	56

Índice de Tablas

Tabla I elaboración propia interpretación de resultados/ Historia de la CPN	23
Tabla II elaboración propia interpretación de resultados/ Historia de la CPN	24
Tabla III elaboración propia interpretación de resultados/ Protocolo	25
Tabla IV elaboración propia interpretación de resultados/ método de observación.....	26
Tabla V elaboración propia FODA institucional.	27
Tabla VI elaboración propia / limites y alcances de la investigación.....	29
Tabla VII elaboración propia /Cronograma del diagnóstico	30
Tabla VIII Elaboración propia, cuadro de estrategia 1 plan de comunicación.....	37
Tabla IX Elaboración propia, cuadro de estrategia 2 plan de comunicació	39
Tabla X elaboración propia, cuadro de estrategia 03 plan de comunicación	40
Tabla XI Elaboración propia, cuadro de estrategia 4 plan de comunicación	41
Tabla XII Elaboración propia, cuadro financiamiento y presupuesto manual de protocolo	44
Tabla XIII Elaboración propia, cuadro estrategias	46
Tabla XIV Elaboración propia, cuadro de acción de comunicación 1	50
Tabla XV Elaboración propia, cuadro de acción de comunicación 2.....	53
Tabla XVI Elaboración propia, cuadro de acción de comunicación 3	55
Tabla XVII Registro de horas de práctica	64

Introducción

Como parte del Ejercicio Práctico Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación -ECC-, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para la formación profesional en el campo, se ha implementado procesos de mejora que ayude a la facilitación de la comunicación de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-

Estas mejoras de los procesos internos para la ejecución de las sesiones del pleno de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- y de las actividades realizadas por la institución, no solo garantizan la eficiencia, excelencia y agilidad en la gestión, sino que también mejora significativamente su imagen. Especialmente cuando estos procesos están debidamente detallados en un manual de procedimientos que facilite la comprensión y accesibilidad para consulta de cualquier colaborador de CPN.

Por esta razón, el presente trabajo tiene como objetivo principal proporcionar un informe detallado de las estrategias empleadas en la creación de dicho manual de procedimiento. Además de optimizar los procesos, busca establecer un marco normativo claro y conciso, permitiendo la toma de decisiones oportunas y fundamentales.

Al contar con este documento bien estructurado, se asegura que todos los colaboradores tengan conocimiento del objetivo de las actividades y sesiones, el protocolo establecido para cada actividad y las herramientas o listados necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente, promoviendo una cultura organizacional orientada hacia la excelencia y cumplimiento del Código de Ética de la institución.

Justificación

La mejora y formalización de los procesos internos para la ejecución de las sesiones del pleno y actividades de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-, son esenciales para su eficiencia y agilidad, permitiendo consolidar la comunicación interna en una institución comprometida con la excelencia. Siendo un proceso donde no solo facilite la gestión y conocimiento a los colaboradores, sino que también promueve un entorno de trabajo donde la claridad y la transparencia son importantes.

Por tal motivo el trabajo busca dar a conocer la necesidad de contar con un manual de procedimientos que ayude de guía accesible para los colaboradores de la CPN. Además de optimizar los procesos al proporcionar un marco normativo claro y conciso, también asegura que cada miembro de la Comisión Portuaria Nacional logre comprender la gestión de las actividades y cuente con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con eficiencia.

Además, este manual cuenta con la estructura adecuada que permitirá la consolidando de la cultura de la excelencia dentro de la institución, donde cada proceso este alineado con los valores y visión de CPN.

Antecedentes

El presente trabajo tiene como objetivo principal realizar un análisis integral de la Comisión Portuaria Nacional (CPN), una entidad fundamental para el desarrollo del sector portuario de Guatemala. Se abordará a fondo su origen, estructura organizacional, misión, visión y las funciones que desempeña en la comunidad portuaria.

Además de explorar los fundamentos de la CPN, este estudio también se centrará en examinar en detalle las funciones que desempeña la entidad, destacando su importancia en la promoción del comercio exterior y en la gestión eficiente de los puertos guatemaltecos. Se buscará identificar los retos y oportunidades que enfrenta la CPN en su labor diaria, así como los posibles puntos de mejora en su gestión y operaciones.

Un aspecto crucial que será abordado en este trabajo es el análisis de la planificación y ejecución de las sesiones de la Junta Directiva de la CPN desde una perspectiva comunicacional. Se realizará un diagnóstico detallado de la comunicación interna de la institución durante estas sesiones, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones concretas para optimizar su funcionamiento.

En resumen, este estudio aspira a proporcionar una visión integral de la CPN y su impacto en el desarrollo portuario de Guatemala, así como a ofrecer propuestas concretas para fortalecer su labor y contribuir al crecimiento económico sostenible del país

Capítulo 1

Diagnóstico de Comunicación

1.1 La Institución (Nombre de la institución)

Comisión Portuaria Nacional de Guatemala -CPN-

1.2 Perfil Institucional

Es una entidad gubernamental y ente asesor del Organismo Ejecutivo y Autoridad Designada para la verificación del cumplimiento del Código Internacional para la Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias (Código PBIP), además de realizar los estudios necesarios para el establecimiento de una política nacional de desarrollo portuario en los campos de construcción, ampliación, operación, mantenimiento, explotación y administración de puertos, así como formular recomendaciones sobre actividades relacionadas con el tráfico, servicios de seguridad e instalaciones y facilidades de comunicación.

1.3 Ubicación geográfica

6ta avenida "A" 8-66 Zona 9, Ciudad de Guatemala



Figura I Mapa de la institución en Google maps

1.4 Origen e Historia

La Comisión Portuaria Nacional de Guatemala conocida también como -CPN- por sus siglas, fue fundada el 10 de marzo de 1972 por el presidente de la República Carlos Manuel Arana Osorio con fundamento en el artículo 189 de la Constitución Política de la República de Guatemala, en el sistema de integración centroamericana con el propósito de representar al gobierno de Guatemala ante los organismos nacionales e internacionales en actividades portuarias y transporte marítimo de la región siendo el ente asesor del Organismo Ejecutivo, encargado de los estudios e investigación en relación al sistema portuario nacional así como también ser Autoridad Designada para la verificación del cumplimiento del Código Internacional para la Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias (Código PBIP) en Guatemala.

1.5 Integración y Alianzas Estratégicas

La Comisión Portuaria Nacional (CPN) cuenta con una serie de alianzas estratégicas con diferentes instituciones, siendo el objetivo principal el fortalecimiento y desarrollo eficiente del Sistema Portuario Nacional.

El objetivo principal de estas alianzas se basa en la cooperación mutua para la aplicación de proyectos, programas y actividades que permiten continuar fortaleciendo la cultura marítima portuaria a la comunidad portuaria.

Alianzas Estratégicas Nacionales

- Ministerio de Finanzas
- Empresa Portuaria Quetzal (EPQ)
- Empresa Portuaria Nacional Santo Tomás de Castilla (EMPORNAC)
- Empresa Portuaria Nacional de Champerico (EPNCH)
- Ministerio de Economía
- Ferrocarriles de Guatemala (FEGUA)
- Terminal Ferroviaria Puerto Barrios (TFPB)
- Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas (CACIF)}

- Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-

Alianzas Internacionales

- Instituto Iberoamericano de Derecho Marítimo (IIDM)
- Comité Interamericano contra el Terrorismo de la Organización de los Estados Americanos (OEA-CICTE).

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Despacho Superior

Pleno de la Comisión Portuaria Nacional: está integrado por diversos actores que forman parte del sistema portuario nacional, representantes de entidades públicas y privadas. Constituyendo la autoridad superior de la institución.

Entre sus funciones se encuentran:

- Defender los intereses nacionales en todos los asuntos relacionados con las actividades portuarios.
- Aprobar el Plan Operativo Anual, el presupuesto de ingresos y egreso de planes vinculados con el que hacer de la Comisión Portuaria Nacional.
- Aprobar las políticas administrativas, financieras, técnicas y operativas para el logro de los objetivos institucionales, pudiendo acordar la creación de sedes regionales en los litorales del país a propuesta del director general.
- Nombrar al director general, subdirector general y auditor interno de la Comisión Portuaria Nacional.

Dirección General

Ejerce la calidad de autoridad administrativo superior.

Entre sus funciones se encuentran:

- Actúa como secretario en las sesiones del Pleno de la Comisión Portuaria Nacional.

- Ejecutar eficazmente el Plan Operativo Anual
- Proponer al pleno de la Comisión Portuaria Nacional, nuevos proyectos y estudios que beneficien al Sistema Portuario Nacional.

Subdirector General

Tiene la jerarquía inmediata inferior a la del director general, para el despacho y dirección de los asuntos de la Comisión.

Entre sus funciones se encuentra:

- Asumir las funciones del director general en su ausencia.
- Coordinar las acciones de los órganos sustantivos y del área administrativa de la Comisión conforme a las directrices emanadas por el Pleno de la Comisión Portuaria Nacional.
- Coordinar la elaboración de avances y logros institucionales que permitan la toma de decisiones.

Órganos sustantivos

Dirección de Protección Portuaria

Es el responsable de coordinar, planificar y supervisar el proceso de verificación del cumplimiento de la implantación de efectiva de las medidas de protección en las instalaciones portuarias de Guatemala y el seguimiento respectivo; así como la verificación del peso bruto de los contenedores con carga de exportación y el asesoramiento a las instalaciones portuarias en lo relacionado a la seguridad y ambiental portuaria.

Entre sus funciones se encuentra:

- Coordinar y supervisar todas las acciones que le competen a la Comisión Portuaria Nacional, como Autoridad Designada para la verificación del cumplimiento de la implementación efectiva de las medidas de protección de las instalaciones portuarias de Guatemala en conformidad al Código PBIP.
- Programar y desarrollar reuniones de trabajo con los comités de oficiales OPIP, para divulgar información sobre protección y mejores prácticas.
- Ser enlace ante organismos nacionales o internacionales en materia de protección portuaria.

Departamentos de la Dirección de Protección Portuaria

Departamento de Control y Cumplimiento

Órgano encargado de realizar las acciones de verificación del cumplimiento de la implantación efectiva de las medidas de protección en las instalaciones portuarias de Guatemala en conformidad con el Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias -PBIP- y comprobar la efectividad del proceso para verificación del peso bruto de los contenedores con carga de exportación en cumplimiento al Convenio Solas de la Organización Marítima Internacional -OMI-.

Departamento de Seguridad Ambiental Portuaria

Coordina con los responsables en asuntos ambientales en las instalaciones portuarias, las actividades de los programas y proyectos resultantes de conformidad con la legislación nacional e internacional vigente y aquellas técnicas ambientales con la finalidad de evitar, controlar y disminuir la contaminación ambiental.

Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad

Órgano encargado de organizar, planificar, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas a las tecnologías y sistemas de información, garantizando la disponibilidad, confiabilidad,

transparencia, seguridad y sustentabilidad de los datos e información, así como impulsar las medias de protección de los sistemas informáticos y de las telecomunicaciones de la Comisión Portuaria Nacional.

Entre sus funciones se encuentra:

- Evaluar y gestionar la infraestructura de hardware y software para atender las necesidades tecnológicas y de información de la Comisión.
- Velar por la instalación, reparación, mantenimiento correctivo y prevención de los equipos informáticos de la institución.
- Establecer mecanismos para garantizar la integridad y permanencia de los datos e información digital que se genera en los sistemas de la CPN.

Departamentos de la Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad

Departamento de Soporte Técnico

Órgano encargado de proveer apoyo técnico relacionado con software, hardware y conectividad a los usuarios de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Comisión, garantizando su correcto funcionamiento.

Departamento de Ciberseguridad

Encargado de determinar las instrucciones para el Plan de Protección y la Gestión de los Riesgos Cibernéticos, enfocados en la protección de las instalaciones portuarias de conformidad con la Organización Marítima Internacional y el Reglamento para la Protección de Buques e Instalaciones Portuarias.

Dirección de Formación y Capacitación

Es el órgano responsable de organizar, planificar, coordinar, diseñar, implementar, evaluar, y velar por la mejora continua de los programas de formación y/o capacitación para el fortalecimiento de la competitividad del Sistema Portuario Nacional.

Entre sus funciones se encuentra:

- Organizar, dirigir, supervisar y/o ejecutar todas las actividades relacionadas al cumplimiento de los programas de capacitación del Sector Marítimo Portuario elaborados o coordinados por la Comisión Portuaria Nacional, así como capacitaciones internas.
- Coordinar con los organismos nacionales, internacionales y socios estratégicos las capacitaciones correspondientes.
- Dirigir, gestionar y ejercer control de calidad en la preparación, adaptación, actualización y validación de los contenidos de los cursos de capacitación.
- Planificar, promover y desarrollar las acreditaciones o certificaciones de la Comisión Portuaria Nacional, ante los organismos nacionales e internacionales en materia de educación, formación y capacitación marítima portuaria y campos relacionados

Departamentos de la Dirección de Formación y Capacitación

Departamento de Capacitación y Desarrollo

Encargado de administrar y gestionar la participación a becas, cursos y eventos nacionales e internacionales en materia marítima portuaria, asimismo le corresponde promover las acreditaciones o certificaciones de la Comisión Portuaria Nacional ante los organismos nacionales e internacionales y dar seguimiento a los convenios suscritos con entidades nacionales e internacionales.

Departamento de curricular, tecnología y evaluación

Encargada del desarrollo de diagnóstico de necesidades de capacitación a corto, mediano y largo plazo, en coordinación con las empresas y terminales portuarias, así como los actores que integran el Sistema Portuario Nacional.

Dirección de Asuntos Jurídicos y Relaciones Internacionales

Tienen a su cargo proporcionar al despacho superior y a las dependencias administrativas que lo soliciten, la asesoría y consultoría en el ámbito legal administrativo, marítimo, portuario y conexos.

Entre sus funciones se encuentra:

- Proporcionar asesoría y consultoría legal al despacho superior y demás dependencias de la Comisión en la resolución de los asuntos legales que sean de su competencia.
- Emitir dictámenes, opiniones, informes y análisis de conformidad con la ley, en la tramitación de recursos administrativos y otros asuntos que se requieran en materia legal.
- Elaborar proyectos de los convenios de cooperación marco o específicos contratos administrativos.
- Fungir como Unidad de Acceso a la información.

Departamentos de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Relaciones Internacionales

Departamento de Consultoría y Procesos administrativos

Es el órgano encargado de brindar asesoría al despacho superior y demás órganos de la Comisión en asuntos que sean de su competencia, asimismo, le corresponde la elaboración de proyectos de convenios y diligenciamiento de recursos administrativos.

Departamento de Procesos Judiciales y Relaciones Internacionales

Encargado de asumir la dirección, auxilio y procuración en todos los aquellos procesos en que la Comisión tenga interés o bien sea parte, además de presentar las denuncias correspondientes ante los órganos competentes, asimismo le corresponde participar y propiciar el fortalecimiento y participación de la Comisión ante órganos internacionales que formen parte del sistema marítimo portuario y fungir como Unidad de Información Pública.

Órganos Administrativos

Dirección administrativa y financiera

Órgano responsable de administrar, coordinar, implementar, desarrollar y verificar los procesos administrativos y financieros que se lleven a cabo con base en la normativa establecida, además resguardar y velar por el buen uso de los recursos financieros y materiales: asimismo administrar y gestionar lo relacionado con el recurso humano de la institución.

Entre sus funciones se encuentra:

- Coordinar y administrar los recursos financieros de la Comisión Portuaria Nacional, así como proponer políticas y estrategias en materia de su competencia, para garantizar la transparencia y calidad del gasto de la institución.
- Controlar el estricto cumplimiento de las obligaciones respectivas ante la Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social entre otras entidades.
- Elaborar y establecer los lineamientos para la formulación del Plan Anual de Compras, el proyecto de presupuestos de ingresos y egresos, y demás planes vinculados con el que hacer de la Comisión Portuaria Nacional para conocimiento de la Dirección General y posterior aprobación del Pleno.
- Comunicar al Pleno de la Comisión Portuaria Nacional y Dirección General de forma periódica los reportes relacionados a la información financiera de la institución.
- Asegurar la debida custodia de los activos fijos y fungibles, propiedad de la Comisión Portuaria Nacional.

Departamentos de la Dirección Administrativa y Financiera

Departamento administrativo y financiero

Responsable de ejecutar los procedimientos administrativos internos y realizar las funciones financieras relacionadas con el presupuesto, contabilidad, tesorería e inventarios de la Comisión, velando por la

correcta ejecución de los recursos presupuestarios y financieros asignados de conformidad con la normativa vigente aplicable.

Departamento de Recursos Humanos

Órgano responsable de administrar el sistema de gestión y desarrollo del recurso humano para el logro de los objetivos institucionales, administrar el sistema de evaluación del desempeño, desarrollar actividades de bienestar laboral y todo lo relacionado a salud y seguridad ocupacional.

Órganos de Apoyo Técnico

Unidad de Planificación

Responsable de asesorar a la Dirección General y demás dependencias de la Comisión, en procesos de planificación estratégica y operativa y de otras actividades técnico-administrativas de su competencia.

Entre sus funciones se encuentra:

- Asesorar a la Dirección General y demás órganos administrativos de la Comisión, en lo relacionado con sistemas y procesos de planificación estratégica y operativa.
- Coordinar acciones con las dependencias de la Comisión e instituciones responsables, a efecto de dar seguimiento a los planes, programas, y proyectos que se encuentren en ejecución.
- Coordinar y dar a conocer a la Comisión, la estructura programática para la elaboración, seguimiento y evaluación de los programas, proyectos y los planes institucionales.
- Elaborar y presentar ante la Dirección General la memoria anual de labores de la Comisión.

Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas

Responsable de organizar, diseñar y ejecutar los procesos comunicacionales, de promoción y coordinar el manejo de las relaciones públicas de la Comisión Portuaria Nacional.

Entre sus funciones se encuentran:

- Diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación social de la Comisión Portuaria Nacional, así como los planes que de ella deriven.
- Diseñar y divulgar material gráfico y audiovisual, de forma oportuna y permanente, sobre las actividades que realice o en las que participe la Comisión Portuaria Nacional, a través de distintos medios de comunicación y plataformas virtuales a nivel interno y externo.
- Dar seguimiento a medios de comunicación, para socializar y proponer intervenciones, de acuerdo con la coyuntura nacional en materia de marítimo portuario.
- Asesorar y mantener una comunicación constante, con los departamentos de comunicación de los distintos puertos marítimos del país, terminales especializadas, operadores portuarios y socios estratégicos, promoviendo actividades que fomenten la cultura marítimo portuario.
- Colaborar con la comunicación de las entidades nacionales e internacionales vinculadas con la CPN.
- Mantener presencia permanente de la Comisión Portuaria Nacional, en mesas de trabajo, eventos y reuniones con entidades nacionales e internacionales, constituidas para el fortalecimiento del Sistema Portuario Nacional a requerimiento y designación de la Dirección General y/o la Junta Directiva, que se relacionen con el litoral correspondiente.

Órgano de Control Interno

Unidad de Auditoría Interna

Responsable de la organización y evaluación de los sistemas de control interno para proponer mejorar y evitar riesgos y/o hallazgos en la ejecución de las diferentes actividades de la Comisión.

Entre las funciones se encuentran:

- Elaborar el Plan Anual de Auditoría, para su aprobación por parte del Pleno de la Comisión.

- Velar por el cumplimiento de la ley, reglamentos y disposiciones vigentes para procesos administrativos, financieros y de gestión de la Comisión Portuaria Nacional y aquellos emitidos por las instituciones competentes.
- Evaluar e informar oportunamente a la Dirección General sobre situaciones que se presenten o se detecten en el transcurso de la auditoría, que por su trascendencia requieren la participación de instancias superiores.

1.7 Organigrama de la Empresa

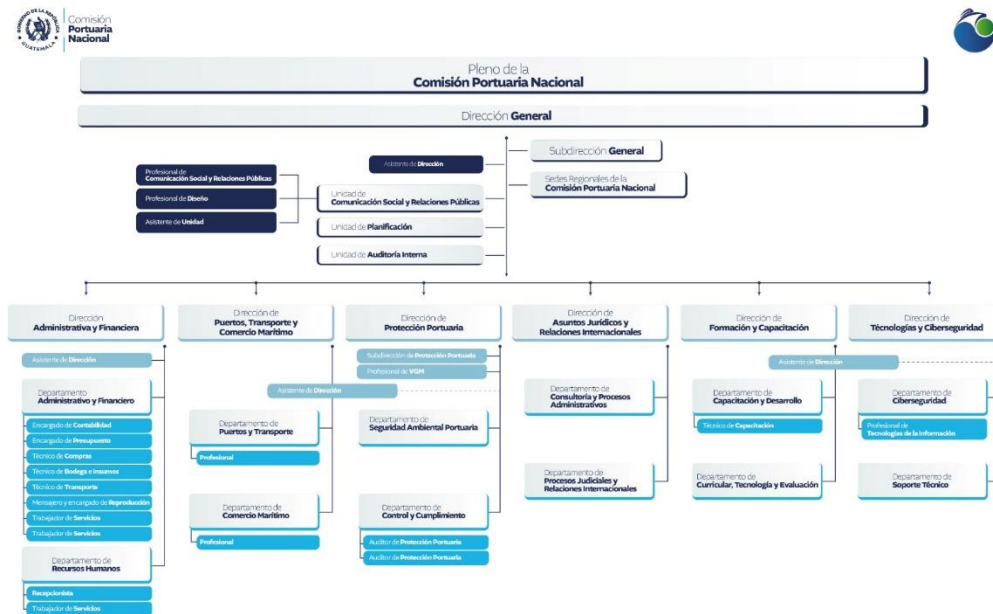


Figura II organigrama de la empresa "Memoria de labores 2023"

1.8 Misión

Ser la institución asesora, técnica y representativa del Organismo Ejecutivo, en materia portuaria y marítima, que interactúa con la Comunidad Portuaria y coordina los esfuerzos para la defensa de los intereses portuarios nacionales.

1.9 Visión

Ser efectivamente el ente coordinador de la estrategia portuaria nacional, con la facultad de generar cambios en el Sistema Portuario Nacional que contribuyen a su mejora continua.

1.10 Objetivos institucionales

- Representar a Guatemala ante organismos nacionales e internacionales relacionados con la actividad portuaria y el transporte marítimo.
- Realizar estudios de investigación sobre la actividad portuaria y marítima.
- Brindar asistencia técnica a las entidades públicas y privadas que forman parte de los socios estratégicos en relación a la actividad portuaria y marítima.
- Verificar la implementación del Código Internacional para la Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP).
- Promover la capacitación en materia de seguridad y protección portuaria.
- Implementar medidas para prevenir la contaminación marina.
- Determinar los factores que conforman los costos de las terminales portuarias nacionales y sugerir normas comunes sobre tráfico, tarifas de muelle y demás tasas portuarias.

1.11 Público Objetivo

Comunidad Portuaria

1.12 Diagnóstico

1.12.1 Pregunta de investigación

¿Al realizar las sesiones ordinarias del Pleno y actividades que realiza la Comisión Portuaria Nacional, se cuenta con una herramienta de comunicación que ayude a la ejecución de la misma?

1.12.2 Objetivo General

Realizar un diagnóstico que identifique si la Comisión Portuaria Nacional -CPN- cuenta con procedimientos previos formalizados que faciliten a la mejora de la comunicación y ejecución en las sesiones ordinarias del Pleno de la Junta Directiva y actividades que realicen.

1.12.3 Objetivos específicos

- Investigar si la Comisión Portuaria Nacional -CPN-, cuenta con un manual de procedimientos para las sesiones ordinarias del Pleno de la Junta Directiva y actividades que realicen.
- Observar la ejecución previa, durante y posterior de las sesiones ordinarias y actividades que se realicen durante el tiempo de diagnóstico para proponer recomendaciones en la mejora de esta.
- Recopilar información que ayude a contestar la pregunta de investigación.
- Evaluar si los colaboradores de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-, tienen conocimiento de protocolos que sean utilizados en la ejecución de las sesiones ordinarias de la Junta Directiva y actividades que realicen.

Metodología

Para el autor Roberto Hernández Sampieri (2014), en su libro *Metodologías de la Investigación*, la investigación científica se define como "un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno" (p. 4).

Para Carlos Sabino (2002), la metodología de investigación es un "procedimiento general que rige la acción en la obtención del conocimiento científico, de modo sistemático, controlado y crítico" (p. 12).

Por su parte para Kerlinger (1979) define la investigación científica como "un proceso sistemático, controlado, empírico y crítico de investigación en el cual se busca descubrir hechos o principios, relaciones o leyes, en cualquier área del conocimiento" (p. 10).

Por lo tanto, se entiende que los métodos de investigación son utilizados como herramientas para la recolección, análisis e interpretación de datos con el objetivo de dar solución a la problemática encontrada en la investigación y dar las posibles soluciones.

Tipos de investigación

La investigación es fundamental para la búsqueda de conocimiento y comprensión del entorno, a través de ella se descubre y explican fenómenos naturales, sociales y científicos. Sin embargo, no existe un solo enfoque que permita llevar a cabo dichas investigaciones pues varían según los términos de objetivos y enfoques a utilizar.

Es por ello por lo que existen diferentes tipos de investigación, cada una con sus propias características y aplicaciones específicas entre ellas están:

1. Roberto Hernández Sampieri:

En su libro *Metodología de la investigación* (2020), Hernández Sampieri clasifica los tipos de investigación en:

- Investigación básica o pura: "busca ampliar el conocimiento científico sin una aplicación práctica inmediata" (p. 23).

- Investigación aplicada: "busca encontrar soluciones a problemas prácticos o desarrollar nuevas tecnologías" (p. 23).
- Investigación exploratoria: "busca obtener información preliminar sobre un tema poco conocido" (p. 24).
- Investigación descriptiva: "busca describir detalladamente un fenómeno o situación" (p. 24).
- Investigación explicativa: "busca identificar las causas que explican un fenómeno o situación" (p. 25).

2. Carlos Sabino:

En su libro *El proceso de investigación* (2002), Sabino clasifica los tipos de investigación en:

- Investigación científica: "se caracteriza por ser sistemática, rigurosa y objetiva" (p. 43).
- Investigación no científica: "no se basa en un método científico y no tiene como objetivo la generación de conocimiento nuevo" (p. 44).
- Investigación básica: "busca ampliar el conocimiento científico sin una aplicación práctica inmediata" (p. 45).
- Investigación aplicada: "busca encontrar soluciones a problemas prácticos o desarrollar nuevas tecnologías" (p. 46).

3. A.C. Michalos:

En su libro *Theories of Scientific Method* (1986), Michalos analiza las diferentes teorías sobre el método científico y clasifica los tipos de investigación en:

- Investigación deductiva: "parte de principios generales para llegar a conclusiones específicas" (p. 34).
- Investigación inductiva: "parte de casos particulares para llegar a conclusiones generales" (p. 35).

- Investigación hipotético-deductiva: "combina la deducción y la inducción para formular y probar hipótesis" (p. 36).

4. Por su parte en el libro "Introducción a los métodos cualitativos de investigación", Taylor & Bogdan (1987) definen la investigación cualitativa como: "Un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación en el que el investigador participa en la realidad social del escenario que estudia para comprenderla desde la perspectiva de los participantes" (p. 45).

5. En su libro "La investigación científica" (2005), Mario Bunge presenta una clasificación de los tipos de investigación basada en su propósito y método:

Investigación básica vs. aplicada:

- Investigación básica: Busca ampliar el conocimiento científico sin una aplicación práctica inmediata. Se caracteriza por ser desinteresada, teórica y fundamental. (p. 45)
- Investigación aplicada: Busca encontrar soluciones a problemas prácticos o desarrollar nuevas tecnologías. Se caracteriza por ser interesada, práctica y tecnológica. (p. 46)

Investigación fundamental vs. tecnológica:

- Investigación fundamental: Busca comprender los principios y leyes que gobiernan el universo. Se caracteriza por ser básica, teórica y explicativa. (p. 46)
- Investigación tecnológica: Busca desarrollar nuevas tecnologías o mejorar las existentes. Se caracteriza por ser aplicada, práctica y utilitaria. (p. 46)

Investigación cuantitativa vs. cualitativa:

- Investigación cuantitativa: Se basa en la recolección y análisis de datos numéricos. Se caracteriza por ser objetiva, exacta y generalizable. (p. 47)
- Investigación cualitativa: Se basa en la recolección y análisis de datos no numéricos, como textos, imágenes, videos, etc. Se caracteriza por ser subjetiva, interpretativa y particularista. (p. 47)

Investigación experimental vs. no experimental:

- Investigación experimental: Se basa en la manipulación de variables para observar su efecto en un fenómeno. Se caracteriza por ser controlada, objetiva y causal. (p. 48)
- Investigación no experimental: Se basa en la observación de un fenómeno sin manipular las variables. Se caracteriza por ser observacional, descriptiva y correlacional. (p. 48)

Por lo tanto, la elección del tipo de investigación dependerá de: el propósito por el cual se está investigando, el tipo de información que se desea recolectar y los discursos que se dispongan, cumpliendo con el objetivo de obtener una respuesta efectiva y verídica para la solución de la problemática de la investigación

1.13.1 Descripción del método

De acuerdo con lo expuesto por diversos autores sobre la investigación y sus tipos, se optará por un enfoque cualitativo, esta decisión es fundamentada en la necesidad de comprender a profundidad la problemática expuesta a partir de experiencias, actitudes y perspectivas de los actores involucrados y con ello facilitar la exploración de diferentes perspectivas y puntos de vista.

Técnicas e instrumentos de recolección

Se entiende que la investigación cualitativa busca comprender e interpretar fenómenos desde las perspectivas de los actores implicados y para ello es necesario utilizar diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos que permita profundizar en la experiencia.

"Los métodos cualitativos son herramientas que nos permiten comprender los significados que las personas le dan a sus experiencias y a su mundo social." (Taylor & Bogdan, 1987, p. 20). Algunas de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos en investigaciones cualitativas son: la observación, entrevistas a profundidad, grupos focales, análisis de documentos, teoría fundamentada.

La Observación

Para Strauss "La observación participante es un método de investigación en el que el investigador se introduce en el campo de estudio y participa en la vida cotidiana de los sujetos que estudia, con el fin de observar y comprender su comportamiento desde dentro." (Strauss, 1987, p. 130).

Mientras que, para Emerson, Fretz & Shaw (1995): "La observación participante es una forma de investigación que implica la inmersión del investigador en el campo de estudio durante un período de tiempo, con el fin de observar y comprender las perspectivas de los participantes desde dentro."

Por lo tanto, se entiende que el método de observación para la recolección de información es un proceso fundamental en el que se emplea los sentidos para capturar información, permitiendo aprender, entender y actuar dentro del entorno. Permitiendo obtener información precisa y confiable, facilitando la comprensión de los fenómenos en su contexto natural.

Entrevistas de profundidad

Kvale , S (1996)menciona que "Las entrevistas en profundidad son entrevistas abiertas, no estructuradas, en las que el entrevistador anima al entrevistado a hablar sobre sus experiencias, opiniones y sentimientos sobre un tema en particular." (p. 18).

Según Spradley (1979), las entrevistas en profundidad son "una forma de investigación cualitativa que se utiliza para obtener información detallada sobre las experiencias, creencias y actitudes de los individuos. Este tipo de entrevistas se caracteriza por ser abiertas y no estructuradas, lo que permite al entrevistador explorar en profundidad las perspectivas de los participantes" (p. 3).

A partir de lo antes mencionado se entiende que la entrevista de profundidad es utilizada para obtener información detallada y exhaustiva sobre las actitudes, creencias, experiencias y percepciones de las personas sobre un tema en específico, caracterizadas por su enfoque abierto y flexible, permitiendo que el entrevistador explore con profundidad las respuestas de los participantes.

Grupos Focales

Según Morgan (1997), "Los grupos focales son una forma de investigación cualitativa que se utiliza para obtener información sobre las opiniones, creencias y actitudes de un grupo de personas sobre un tema en particular. En un grupo focal, un moderador guía una discusión entre un pequeño grupo de personas (de 6 a 10) sobre un tema específico. El moderador utiliza preguntas abiertas para estimular la discusión y animar a los participantes a compartir sus opiniones y experiencias" (p. 14).

Mientras que para Krueger y Casey (2000), "los grupos focales son una técnica de investigación que se utiliza para reunir datos cualitativos de un grupo pequeño de personas sobre un tema específico. En un grupo focal, un moderador guía una discusión entre 6 y 10 participantes sobre un tema específico. El objetivo es obtener una comprensión profunda de las perspectivas de los participantes sobre el tema en cuestión" (p. 19).

Por lo tanto, se entiende que los grupos focales son una técnica de investigación cualitativa que reúne a un grupo de personas, generalmente a partir de 6 participantes para discutir y compartir opiniones, experiencias y percepciones sobre un tema en específico de interés para el investigador, proporcionando información útil para la toma de decisiones en diversos contextos.

Análisis de documentos

Para Miles y Huberman (1994), el análisis de documentos es "una técnica de investigación cualitativa que se utiliza para analizar documentos escritos, como libros, artículos, informes y cartas, con el fin de obtener información sobre un tema en particular. Este tipo de análisis se puede utilizar para comprender las perspectivas de los autores de los documentos, así como para identificar patrones y tendencias en la información que se presenta" (p. 20).

Mientras que, para el análisis de documentos, según Bowen (2009), "es una forma de investigación cualitativa que se utiliza para obtener información sobre un tema en particular a partir de documentos escritos. Este tipo de investigación permite al investigador analizar una amplia gama de documentos, como cartas, diarios, informes, artículos de prensa, etc., para obtener una comprensión profunda del tema en cuestión" (p. 3).

Por lo tanto, el análisis de documentos implica el examen sistemático y detallado de cualquier tipo de documento escrito, impreso, electrónico u otro tipo de material textual para comprender mejor un tema o fenómeno específico.

Teoría fundamentada

"La teoría fundamentada es un método de investigación cualitativa que se utiliza para generar teoría a partir de datos empíricos. Este método implica un proceso inductivo de análisis de datos, en el que el investigador codifica los datos, identifica conceptos y categorías, y desarrolla relaciones entre ellos para construir una teoría que explique el fenómeno en cuestión." Explica (Glaser & Strauss, 1967, p. 1)

Mientras que la teoría fundamentada, según Charmaz (2006), es "un método de investigación cualitativa que se utiliza para construir teoría a partir de datos recolectados de manera sistemática y analizados de forma comparativa. Este método se basa en la idea de que la teoría puede emerger de los datos, en lugar de ser impuesta a priori. El investigador utiliza un proceso de codificación y análisis para identificar conceptos, categorías y relaciones entre ellos, con el fin de desarrollar una teoría que explique el fenómeno en cuestión" (p. 2).

Por lo tanto, se entiende que la teoría fundamentada es utilizada para el desarrollo de diferentes teorías a partir de datos empíricos recopilados durante el proceso de investigación y no de una teoría preexistente o un marco teórico establecido.

Cada técnica e instrumento de investigación cualitativa ofrece un conjunto diverso, flexible y factible de herramientas que permiten explorar fenómenos sociales, psicológicos y culturales en profundidad.

Permitiendo que los investigadores capturen la complejidad de la experiencia humana y con ello comprender los significados y contextos que subyacen del comportamiento y percepción.

1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Luego de exponer las diversas técnicas e instrumentos de recolección por autores especializados en investigación y sus tipologías se ha optado por utilizar el método de observación y entrevistas de profundidad.

Esta decisión se fundamenta en:

- La observación permitirá:
 - Capturar información no verbal importante sobre el comportamiento de los participantes en su contexto natural.
 - Obtener una comprensión más rica y detallada de las dinámicas y procesos que se desarrollan en el escenario de estudio.
- Las entrevistas de profundidad permitirán:
 - Explorar en detalle las experiencias, actitudes y perspectivas de los actores involucrados.
 - Obtener información precisa y matizada sobre sus puntos de vista y significados subjetivos.

Con ello se estará aumentando la confiabilidad de los resultados obtenidos y una comprensión más completa del fenómeno de estudio.

1.13.3 Interpretación de los resultados

Entrevista	de	Profundidad
Nombre: Carlos Avelar Mateo		
Cargo: director de Protección Portuaria		
Tema: Historia de la Comisión Portuaria Nacional		
Resumen:		
<p>En la entrevista realizada a Carlos Avelar resaltó la historia de la Comisión Portuaria Nacional (CPN), que se remonta a su creación por el presidente de Guatemala, Arana Osorio. Esta institución fue establecida con el objetivo de promover y regular el desarrollo marítimo portuario en el país. La creación de la CPN tuvo un impacto significativo en la modernización y eficiencia de las operaciones portuarias guatemaltecas.</p>		
<p>Desde su fundación, la CPN ha desempeñado un papel crucial como la autoridad designada para la protección de los buques y las instalaciones portuarias según el Código PBIP (Protección de los Buques y de las Instalaciones Portuarias). Esta designación resalta la importancia que se le otorga a la protección y seguridad en los puertos de Guatemala, especialmente en un contexto global donde la seguridad marítima es fundamental para el comercio internacional.</p>		
<p>Dentro de este marco, los Oficiales de Protección de la Instalación Portuaria (OPIP) desempeñan un papel clave. Estos profesionales están encargados de implementar y supervisar las medidas de seguridad dentro de las instalaciones portuarias para prevenir amenazas y salvaguardar tanto los buques como las infraestructuras portuarias.</p>		

25Tabla I elaboración propia interpretación de resultados/ Historia de la CPN

Entrevista	de	Profundidad
Nombre: Edgar Cabrera		
Cargo: Servicios Técnicos, dirección Administrativa y Financiera		
Tema: Historia de la Comisión Portuaria Nacional y experiencia adquirida		
Resumen:		
<p>La historia de la Comisión Portuaria Nacional generalmente involucra un proceso de desarrollo y adaptación a las necesidades y desafíos de la industria portuaria nacional.</p>		
<p>Durante la entrevista con Edgar Cabrera de la Comisión Portuaria Nacional, se destacaron varios aspectos interesantes sobre la institución y su papel en el desarrollo marítimo del país. El colaborador resaltó la evolución histórica de la CPN, desde sus inicios como una entidad reguladora hasta su transformación en un organismo más dinámico y eficiente en la gestión portuaria.</p>		
<p>Se mencionó que la CPN ha experimentado cambios significativos en su estructura y funciones a lo largo de los años</p>		

Tabla II elaboración propia interpretación de resultados/ Historia de la CPN

Entrevista	de	Profundidad
Nombre: Juan Valentin Santos		
Cargo: Jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas		
Tema: Aplicación y conocimiento de protocolo por parte de los colaboradores de la institución.		
Resumen:		
<p>Durante la entrevista, el colaborador mencionó que la mayoría de los compañeros de la institución tenían dificultades para aplicar correctamente los procedimientos establecidos. Esto está reflejado en su desconocimiento o mal uso de ciertos protocolos, lo que impacta en la eficiencia de actividades en especial en las juntas del pleno de la Comisión Portuaria Nacional.</p> <p>Teniendo una comprensión superficial de los protocolos existentes y no completamente familiarizados con su aplicación en situaciones específicas.</p>		

Tabla III elaboración propia interpretación de resultados/ Protocolo

Método	de	observación
Tema: Sesiones ordinarias del pleno de la Comisión Portuaria Nacional durante los meses de febrero y marzo		
Resumen:		
Durante los meses de febrero y marzo se realizó el método de observación en las sesiones del pleno de la Comisión Portuaria Nacional, esto con el objetivo de obtener información detallada y valiosa para el análisis y la mejora continua de la gestión.		
Durante	ese	análisis se observó:
* No cuentan con un manual que indique el proceso de preparación para las sesiones		
*No existe un croquis que muestra el orden en el que van los que conforman el pleno de la institución por lo que genera dudas al momento de colocar la precedencia.		
*El conocimiento leve de protocolo al momento de realizar ese tipo de actividades.		

Tabla IV elaboración propia interpretación de resultados/ método de observación

1.14 FODA comunicacional

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Posee un marco legal sólido que le permite regular y administrar el Sistema Portuario Nacional.• Tiene una amplia experiencia en la gestión portuaria, pues posee una amplia experiencia en la gestión.• Cuenta con equipo de profesionales, calificados y experimentados en la gestión de sus labores.• Reconocimiento internacional ante los organismos Marítimos de todo el mundo.• Cuenta con canales de Comunicación para que la comunidad portuaria pueda tener acceso a la misma.	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Uso de las nuevas tecnologías para darse a conocer más y obtener más presencia en redes sociales y plataformas digitales.• Fortalecimiento de la comunicación interna para la mejora de la colaboración y compromiso de los colaboradores• Promover la transparencia en las actividades mediante publicaciones de información en sus distintas redes sociales.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Proceso lento en la toma de decisiones pues todo debe de ser aceptado a través de la Junta Directiva.• Es criticada por el público en general por falta de transparencia en los	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Fake news que circulan en redes sociales lo que perjudica la imagen de la Comisión Portuaria Nacional.

<p>procesos de toma de decisiones que realiza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el entorno político puede afectar la comunicación externa de la Comisión Portuaria Nacional. • Falta de confianza por el público al ser una institución del gobierno.
--	---

Tabla V elaboración propia FODA institucional.

1.15 Problemas Detectados

- Poco conocimiento en Protocolo
- No se cuenta con un manual de protocolo que permita la organización efectiva de las sesiones del pleno de la Comisión Portuaria Nacional.
- No se cuenta con un croquis en el que se muestre el orden jerárquico en las juntas del pleno de la Comisión Portuaria Nacional.

Planteamiento del problema comunicacional

Al elaborar un manual de procedimientos que establezca las normas y directrices para organizar y llevar a cabo las sesiones de junta, según el protocolo correspondiente, se optimizará la ejecución de estas reuniones.

Indicadores de Éxito

- Cumplimiento del protocolo: midiendo el grado en que se ejecutan las sesiones ordinarias, evaluado mediante la comparación entre las prácticas actuales y al momento en el que se utilice el manual.

- Eficiencia en la organización: evaluando la asignación de roles y responsabilidades de manera clara y el cumplimiento de cada una.
- Claridad en la comunicación: la información que se comunica de manera clara y efectiva previo, durante y después puede ser medida mediante la observación de la comprensión y seguimiento de instrucciones por parte de las autoridades.

Con estos indicadores se puede determinar el éxito del planteamiento al elaborar un manual de procedimientos para optimizar las sesiones de junta.

Límites y Alcances de la investigación

Límites	Alcances
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para realizar las entrevistas. • Actividades externas ajenas a la Comisión Portuaria Nacional que afecta la ejecución de las juntas del pleno. • Tiempo para la recolección e interpretación de los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El tema de la investigación se enfocará en algo específico de la institución que permitirá la mejora continua de las sesiones ordinarias de la Comisión Portuaria Nacional. • Acceso a la información por parte de las autoridades y documentos que se cuentan en la institución, • Comprensión profunda en los datos obtenidos por medio del método de observación.

Tabla VI elaboración propia / límites y alcances de la investigación.

1.19 Cronograma del diagnóstico

Actividad	Febrero	Marzo
Acercamiento a la institución	Semana 1	
Aprobación para realizar EPS por parte de la Institución	Semana 1-2	
Desarrollo del marco teórico	Semana 2-3	
Selección de metodología	Semana 3	
Recopilación de datos	Semana 4	Semana 1-2
Entrevistas/ método de observación	Semana 4	Semana 1-2
Análisis de datos cualitativos		Semana 3-4
Codificación y categorización		Semana 3
Interpretación de resultados		Semana 4
Redacción del informe		Semana 4

Tabla VII elaboración propia /Cronograma del diagnóstico

1.20 Proyecto a desarrollar

Elaboración de un manual de protocolo que mejore la ejecución de las sesiones del pleno y actividades que realiza la Comisión Portuaria Nacional de Guatemala -CPN-.

Capítulo 2

2. Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan de comunicación

Para el autor Roberto Hernández Sampieri el plan de comunicación es el documento que describe todas las estrategias, las acciones y los recursos que serán utilizados para lograr la comunicación de los objetivos y resultados de la investigación. Mientras que para Carlos Sabino es la guía que ayuda a las organizaciones a planificar, organizar y ejecutar actividades que mejoren la efectividad de la comunicación.

Complementando con las definiciones anteriores por ambos autores William Rivera complementa el concepto de plan de comunicación como aquella gestión que permite a las organizaciones definir sus objetivos de comunicación, identificar a sus públicos, seleccionar los canales de comunicación acordes para ejecutar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos deseados.

Por lo tanto, se define como plan de comunicación aquel documento que es utilizado como una ruta que define como la institución se comunicará ya sea de manera interna o externa para lograr los objetivos deseados y mantener una comunicación efectiva y estratégica. Para ello es indispensable identificar:

- ¿Qué se quiere lograr con la comunicación?
- ¿A quién se quiere comunicar?
- ¿Qué se quiere comunicar al público objetivo?
- ¿Cómo se comunicará al público objetivo?
- ¿Qué canales de comunicación se utilizarán para alcanzar los objetivos?
- ¿Cuánto se gastará en el proceso de comunicación?
- ¿Cuándo se llevará a cabo las acciones de comunicación?
- ¿Cómo se medirá el éxito del plan de comunicación?

Al tener claras estas preguntas y las respuestas de estas se logrará tener un plan de comunicación efectivo.

2.2 Elementos comunicacionales

La comunicación

La comunicación ha sido definida por varios autores a lo largo de la historia, está ha sido descrita desde diferentes perspectivas y énfasis entre ellas se menciona:

Para el autor Roman Jakobson (1960) afirma que la comunicación es un proceso en el que el emisor envía un mensaje al receptor a través de un canal, utilizando un código con el fin de obtener una respuesta o efecto deseado (p. 12). Mientras que para Wilbur Schramm en su libro "La naturaleza de la comunicación" la describe como un proceso mediante el cual una persona trasmite a otra información, ideas o sentimientos que la otra persona capta y retiene.

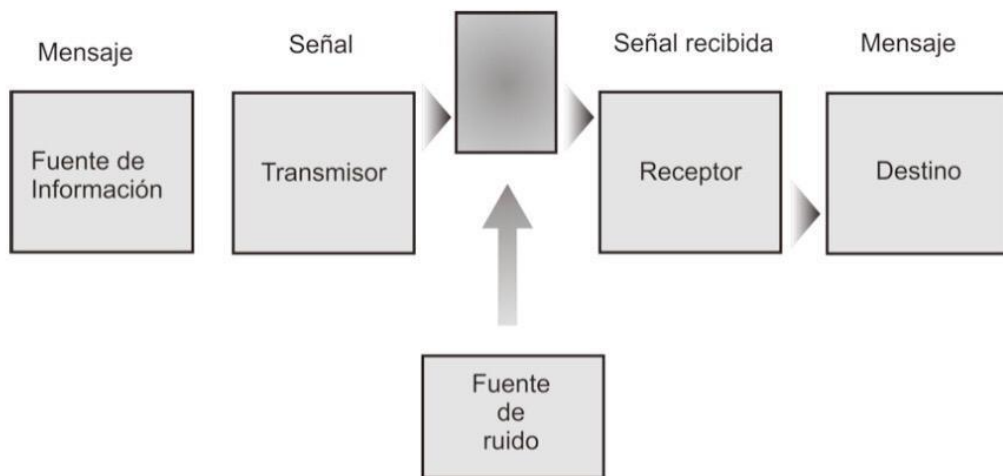
Por otro lado, Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson resaltan que la comunicación es un proceso interactivo en el que todos los participantes están constantemente enviando y recibiendo los mensajes, ya sean verbales como no verbales. Manuel Castells en su libro "La era de la información" resalta que la comunicación es la base de la sociedad, ya que permite a las personas compartir información, ideas y sentimientos para construir relaciones.

Es por ello que, de acuerdo con lo antes descrito por los diferentes autores se define la comunicación como el proceso del intercambio de información que involucra a dos o más seres humanos, siendo el objetivo principal compartir pensamientos, emociones, significados.

Tipos de comunicación

Existen diferentes tipos de comunicación que han sido estudiados y clasificados por autores expertos en la materia a lo largo de la historia, entre ellas se resaltan:

(Shannon & Weaver, 1949, p. 380) sostienen que la comunicación interpersonal es la que se establece entre dos personas, cara a cara, y puede ser verbal o no verbal.



Modelo de Comunicación según Shannon y Weaver, Teoría de la Comunicación

Mientras que David Berlo en su obra "El proceso de la comunicación" (1960) identifica y describe cuatro tipos principales de comunicación:

- Comunicación verbal: intercambio de información a través del lenguaje hablado, incluyendo conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas y discursos.
- Comunicación no verbal: en esta forma de comunicación se basa en gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, tono de voz y otros elementos no lingüísticos para transmitir un mensaje.
- Comunicación escrita: implica la transmisión de información a través de letras, símbolos o dibujos escritos.
- Comunicación visual: se basa en el uso de las imágenes, fotografías, videos o algún otro recurso visual ya sea estática o dinámica para ser utilizada con fines informativos y persuasivos.

Por último, Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson en su libro "Pragmática de la comunicación" (1967) propusieron una distinción fundamental entre dos tipos de comunicación:

1. Comunicación digital:

- Se basa en códigos y señales preestablecidos, como el lenguaje hablado o escrito.
- Se caracteriza por ser explícita, objetiva y precisa.

- Ejemplos: Una conversación telefónica, un correo electrónico, una señal de tráfico.

2. Comunicación analógica:

- Se basa en la transmisión de emociones, sentimientos y actitudes a través de elementos no verbales, como el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el tono de voz o la proxémica.
- Se caracteriza por ser implícita, subjetiva y ambigua.
- Ejemplos: Un guiño, una sonrisa, una postura corporal tensa, la distancia física entre dos personas.

Por lo tanto, se puede entender que existen diferentes tipos de comunicación que al final tienen una misma función y propósito, interactuar con los seres humanos para compartir información, construir relaciones y lograr objetivos comunes.

Siendo entonces la comunicación una herramienta poderosa que permite la interacción con el mundo que rodea al ser humano para el éxito en todos los aspectos de la vida.

Elementos de la Comunicación

Autores como Shannon y Weaver, Berlo, Lasswell entre otros han propuesto diferentes modelos que explican los elementos básicos de la comunicación siendo estos los siguientes:

El modelo de Shannon y Weaver, también conocido como la teoría matemática de la comunicación, es un marco fundamental para comprender la comunicación humana y la transmisión de información. Fue desarrollado por Claude Shannon y Warren Weaver en la década de 1940 y ha tenido un impacto profundo en diversos campos, incluyendo la ingeniería eléctrica, la informática, la psicología y la lingüística.

Elementos clave del modelo:

- Emisor: La persona o entidad que origina el mensaje y lo codifica en una señal que puede ser transmitida a través del canal.
- Mensaje: La información que se quiere transmitir, ya sea en forma de palabras, imágenes, sonidos o cualquier otro tipo de datos.
- Canal: El medio físico a través del cual viaja la señal codificada, como el aire, las ondas de radio o los cables.
- Receptor: La persona o entidad que recibe la señal codificada y la decodifica para extraer el mensaje original.
- Ruido: Cualquier interferencia o perturbación que distorsiona o corrompe la señal durante su transmisión, lo que dificulta o impide la correcta recepción del mensaje.

El Modelo de Berlo (1960) describe la comunicación como un proceso en el que un emisor codifica un mensaje y lo envía a través de un canal a un receptor, quien lo decodifica e interpreta.

- Fuente: El emisor del mensaje.
- Codificador: El proceso por el cual el emisor convierte sus ideas en un mensaje.
- Mensaje: El producto del proceso de codificación.
- Canal: El medio físico a través del cual se transmite el mensaje.
- Decodificador: El proceso por el cual el receptor interpreta el mensaje.
- Receptor: El destinatario del mensaje.

El Modelo de Schramm (1954) describe la comunicación como un proceso en el que un emisor codifica un mensaje en una señal, la envía a través de un canal y un receptor la decodifica para interpretarla.

- Codificador: El emisor del mensaje.
- Señal: La forma física del mensaje (por ejemplo, ondas sonoras, ondas electromagnéticas).
- Canal: El medio físico a través del cual se transmite la señal.
- Decodificador: El receptor del mensaje.

El Modelo de Jakobson (1960) describe la comunicación como un proceso en el que seis elementos interactúan: emisor, receptor, contexto, código, contacto y mensaje.

- Emisor: El que envía el mensaje.
- Receptor: El que recibe el mensaje.
- Contexto: El entorno en el que se produce la comunicación.
- Código: El sistema de signos que se utiliza para transmitir el mensaje.
- Contacto: El canal físico o psicológico que conecta al emisor con el receptor.
- Mensaje: La información que se transmite.

2.3 Objetivos del plan de Comunicación

General

Optimizar la comunicación y la ejecución de las actividades de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-, mediante la implementación de un manual de protocolo previo estructurado que garantice una coordinación eficaz bien definida, asegurando así la eficiencia en el desarrollo de las actividades.

Específicos

- Mejorar la efectividad del desarrollo de cada actividad que realiza la Comisión Portuaria Nacional (CPN).
- Facilitar la comprensión de los procedimientos a través de diagramas de flujo y otros recursos visuales.
- Documentar detalladamente cada proceso, incluyendo las actividades, responsables, insumos, resultados esperados.

2.4 Estrategia

Implementar un manual de procedimientos de protocolo para la ejecución de las sesiones ordinarias del pleno de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- y actividades que realice la institución con el objetivo de garantizar la efectividad de cada evento.

1. Sesiones del Pleno de la Comisión Portuaria Nacional: los colaboradores a través del manual en el apartado del croquis del pleno lograrán identificar el orden de precedencia de cada miembro de junta y lo necesario para cumplir a cabalidad y con excelencia cada junta realizada cada 15 días.
2. Actividades realizadas por la Comisión Portuaria Nacional: los colaboradores antiguos y de recién ingreso podrán tener la información de que es cada actividad, el objetivo y el checklists necesario para cada actividad incluyendo, croquis posible de montaje de cada evento.

2.5 Actividades o Acciones de la estrategia

Tácticas	Elaboración del Manual de Procedimientos de Protocolo
Objetivo	<p>Estandarizar los procedimientos para la ejecución de las sesiones ordinarias del pleno de la CPN y actividades institucionales.</p> <p>Siendo el contenido el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Introducción• Presentación• Objetivos del manual• Sesiones del pleno:

	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la sesión • Checklists de la actividad • Croquis del montaje <ul style="list-style-type: none"> • Actividades que realiza la CPN: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la sesión • Checklists de la actividad • Croquis del montaje
Fecha y lugar	Instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-
Duración	4 meses
Supervisión	Júan Valentin Santos / Jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.

Tabla VIII Elaboración propia, cuadro de estrategia 1 plan de comunicación.

Tácticas	Difundir el Manual de Procedimientos de Protocolo
Objetivo	Informar luego de haber sido aprobado a todos los miembros del pleno de la CPN, personal de la institución sobre la existencia del manual.
Fecha y lugar	Instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-
Duración	1 mes
Supervisión	Júan Valentin Santos / Jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.

Tabla IX Elaboración propia, cuadro de estrategia 2 plan de comunicació

Tácticas	Establecer mecanismos de seguimiento
Objetivo	Implementar mecanismos para monitorear la aplicación del manual, como encuestas de satisfacción, observaciones y retroalimentación.
Fecha y lugar	Instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- y donde se realicen las diferentes actividades
Duración	Tiempo indefenido
Supervisión	Júan Valentin Santos / Jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.

Tabla X elaboración propia, cuadro de estrategia 03 plan de comunicación

Tácticas	Actualización periódica del manual
Objetivo	Revisar y actualizar el manual de procedimientos de protocolo de manera periódica para adaptarlo a los cambios normativos, las nuevas necesidades de la institución y las mejores prácticas en materia de protocolo
Fecha y lugar	Instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- y donde se realicen las diferentes actividades
Duración	Tiempo indefinido
Supervisión	Júan Valentin Santos / Jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.

Tabla XI Elaboración propia, cuadro de estrategia 4 plan de comunicación

2.6 Público objetivo

Este Manual de protocolo para la ejecución de las sesiones ordinarias del pleno de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- y actividades que realice la institución va dirigida a los colaboradores de la institución que forman parte de esta.

2.7 Mensaje clave

- Un instrumento fundamental para la eficiencia, confianza y la imagen de la CPN ante la comunidad marítima-portuaria.
- Un pilar para el fortalecimiento de la cultura institucional y la identidad de la CPN.
- Contribuyendo a un ambiente de trabajo ordenado y productivo.

2.8 Indicadores de las acciones

1. Elaboración del Manual de Protocolo:

- Cantidad de secciones o capítulos terminados.
- Número de procedimientos documentados.

2. Difundir el Manual de Protocolo:

- Número de copias impresas y distribuidas
- Porcentaje de colaboradores s que han recibido el manual.

3. Establecer mecanismos de seguimiento:

- Implementación de cambios o mejoras en el manual a partir de las incidencias registradas.

4. Actualización periódica del manual:

- Frecuencia de revisiones planificadas del manual.
- Comunicación a los colaboradores sobre las actualizaciones del manual.

2.9 Recurso Humano

- Estudiante de EPS: encargado de realizar el diagnóstico, ejecución y seguimiento del manual de Protocolo.
- Juan Valentin Santos: encargado de la supervisión del desarrollo del manual de protocolo, jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-.

2.10 Financiamiento y presupuesto

Cantidad	Financiamiento	Acción	Descripción	Precio Unitario	Costo total
1	Estudiante de EPS	Diagnóstico	Investigación previa para detectar las problemáticas.	Q5,000.00	Q5,000.00
1	Estudiante de EPS	Diseño del manual de procedimientos	Diagramación y diseño del manual	Q10,000.00	Q10,000.00
1	Estudiante de EPS	Implementación del manual de procedimientos	Impresión de copias del manual para divulgación	Q50.00	Q350.00
1	Estudiante de EPS	Seguimiento y evaluación	Evaluación de las medidas escritas en el manual.	Q8,000.00	Q8,000.00
				Total	Q23,350.00

Tabla XII Elaboración propia, cuadro financiamiento y presupuesto manual de protocolo

2.11 Beneficiarios

Los beneficiarios del manual de protocolo para las sesiones del pleno de la Comisión Portuaria Nacional -CPN- y actividades que realicen serán directos:

Colaboradores de la CPN:

- Directivos: Les proporcionará una herramienta para guiar la organización y desarrollo de las sesiones del Pleno y demás actividades de la institución, asegurando la profesionalidad, el orden y la transparencia en los procesos.
- Funcionarios y empleados: Les permitirá conocer y aplicar los procedimientos correctos para participar en las sesiones del Pleno y demás actividades, contribuyendo a una mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- Personal de apoyo: Les brindará pautas claras para la logística y el protocolo de las sesiones del Pleno y demás actividades, garantizando un desarrollo fluido y sin contratiempos.

2.12 Áreas Geográficas de Acción

El plan de comunicación se estará realizando en la ciudad capitán 6A Avenida 8-66, en las instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-.

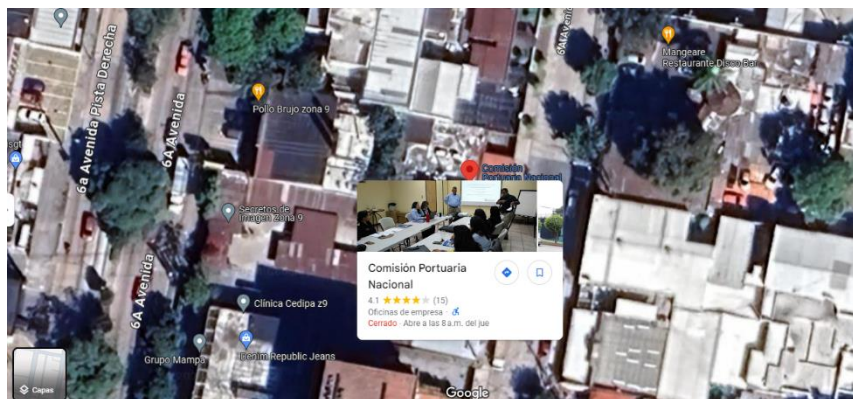


Figura III Ubicación geográfica de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-/ Google

2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivo específico al cual obedece	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Investigación previa para detectar las problemáticas	Realizar previa investigación si existe un manual de protocolo para las juntas del pleno de la Comisión Portuaria Nacional y las actividades que realizan.	Q5,000.00	Estudiante de EPS	Instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional	Colaboradores de la CPN	Del 01 al 30 de junio 2024
Diagramación y diseño del manual	Diseñar un Manual de Procedimientos claro, visualmente atractivo y fácil de usar para los colaboradores de la CPN.	Q10,000.00	Diagramador y estudiante de EPS	Trabajo en línea	Estudiante de EPS	Del 01 al 31 de julio 2024

Implementación del Manual	Asegurar la adopción, uso y cumplimiento consistentes del Manual de Procedimientos por parte de todos los colaboradores de la CPN.	Q50.00	Autoridades de la Comisión Portuaria Nacional, jefe de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas en compañía del Estudiante de EPS	Instalaciones de la Comisión Portuaria Nacional	Colaboradores de la CPN	Del 01 al 25 de agosto.
Evaluación de las medidas escritas en el manual.	Evaluar periódicamente la efectividad de las medidas y procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos, asegurando su continuo alineamiento con los objetivos, necesidades y	Q8,000.00	Estudiante de EPS Autoridades de la Comisión Portuaria Nacional		Colaboradores de la CPN	Del 25 de agosto al 11 de septiembre del 2024

	normativa de la CPN.					
--	----------------------	--	--	--	--	--

Tabla XIII Elaboración propia, cuadro estrategias

2.14 Cronograma del Plan de comunicación

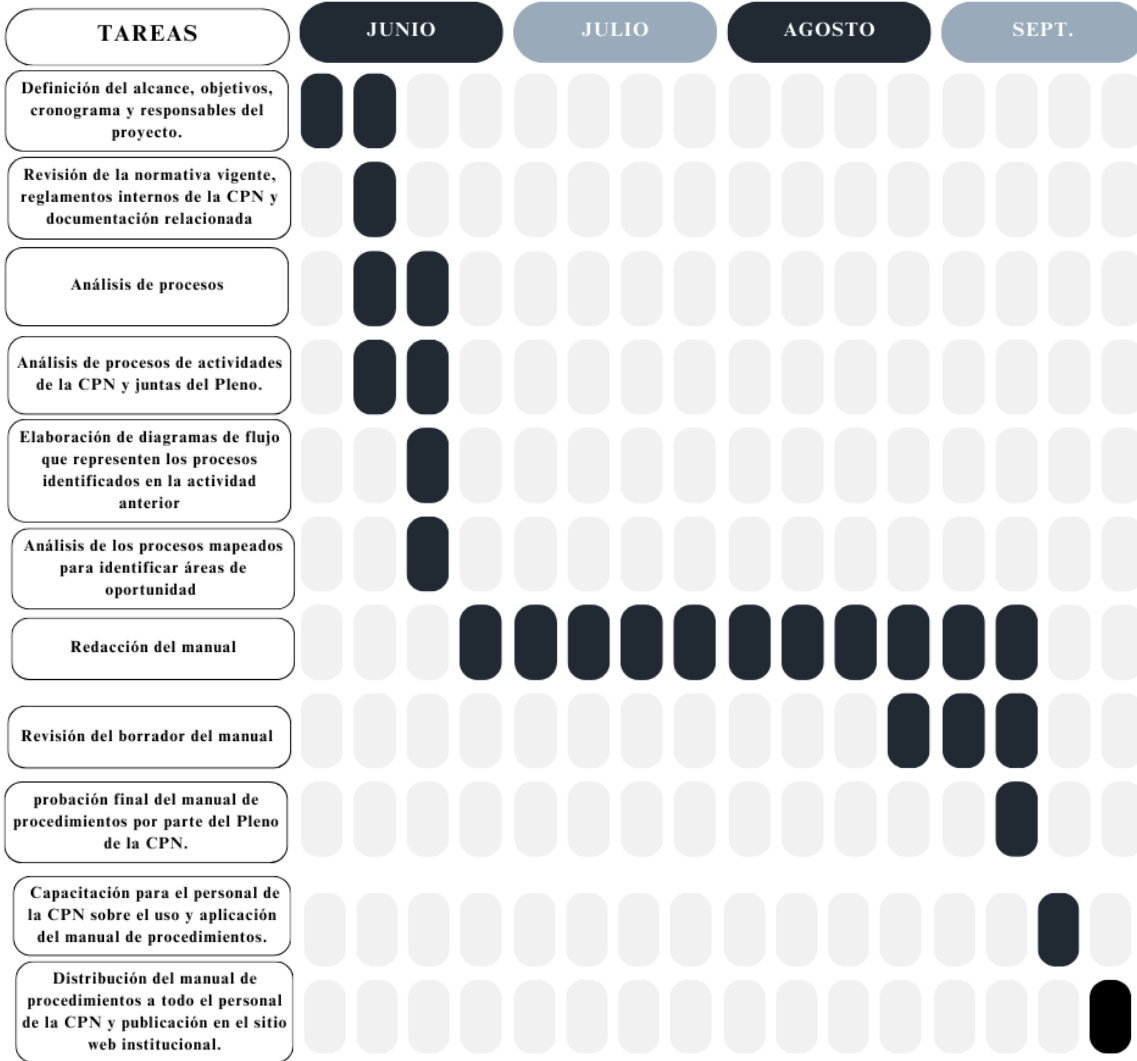


Figura IV Cronograma plan de ejecución

Capítulo 3

3. Ejecución del plan de Comunicación

Cuadro de acción de comunicación Creación de Manual de Protocolo que mejore la ejecución del pleno de la Comisión Portuaria Nacional y actividades que reaice.

Objetivo	<p>Estandarizar los procedimientos para la ejecución de las sesiones ordinarias del pleno de la CPN y actividades institucionales, realizando un manual de protocolo.</p> <p>Siendo el contenido el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Introducción• Presentación• Objetivos del manual• Sesiones del pleno:<ul style="list-style-type: none">• Objetivo de la sesión• Listado de actividades• Croquis del montaje• Actividades que realiza la CPN:<ul style="list-style-type: none">• Objetivo de la sesión• Listado de actividades• Croquis del montaje
----------	---

Medio utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Word • Illustrator
Presupuesto utilizado	Q8,000.00
Resultados obtenidos o esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Borrador del Manual de Protocolo en Word en proceso de diagramación.

Tabla XIV Elaboración propia, cuadro de acción de comunicación 1

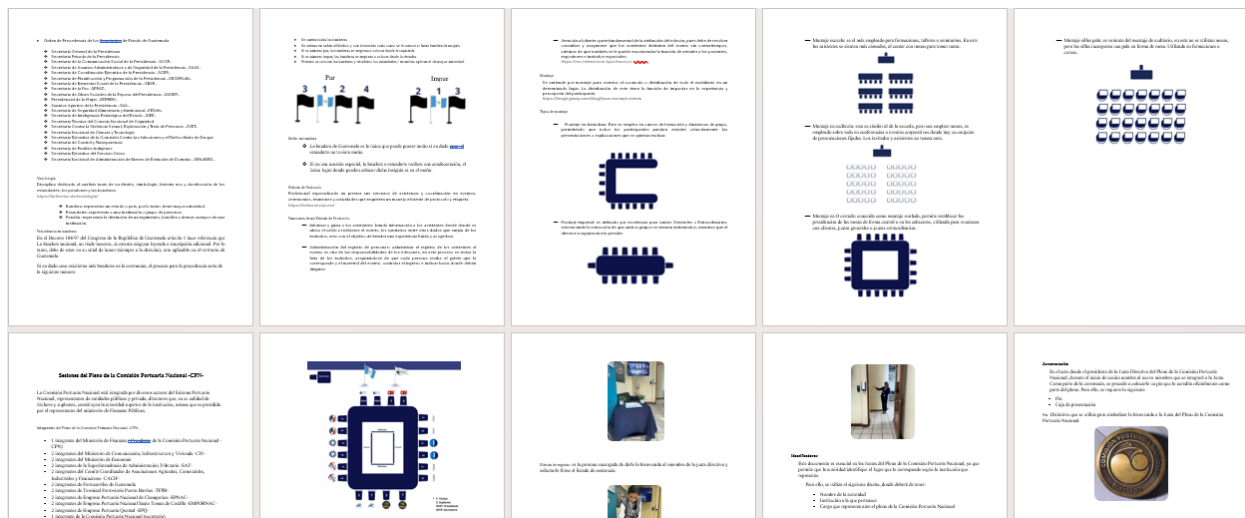


Figura V Borrador del Manual de Protocolo en word



Figura VI Proceso de diagramación del Manual de Protocolo

3.2 Cuadro de acción de comunicación 2

Objetivo	Difusión y Capacitación del Manual de Procedimientos de Protocolo
Medio utilizado	Impresión del manual y capacitación del mismo.
Presupuesto utilizado	Q45 por el primer manual impreso
Resultados obtenidos o esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación por parte de los colaboradores • En proceso de impresión de manuales para ser entregados en cada dirección y unidad de la institución.

Tabla XV Elaboración propia, cuadro de acción de comunicación 2.



Figura VII Compartiendo la importancia de utilizar el manual



Figura VIII Aplicación del manual

3.3 Cuadro de acción de comunicación 3

Objetivo	Establecer mecanismos de seguimiento
Medio utilizado	Método de observación
Presupuesto utilizado	-----
Resultados obtenidos o esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si las medidas implementadas en el manual de protocolo tuvieron éxito y seguir mejorando

Tabla XVI Elaboración propia, cuadro de acción de comunicación 3

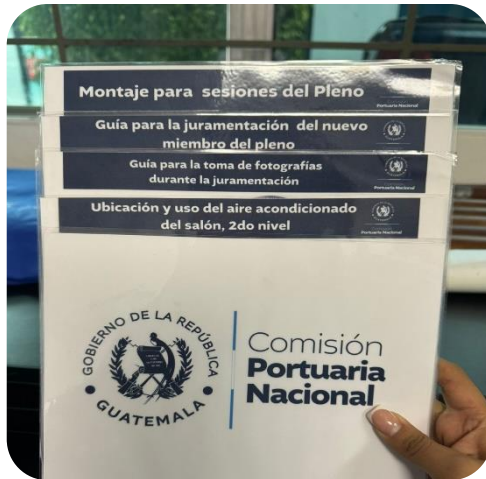
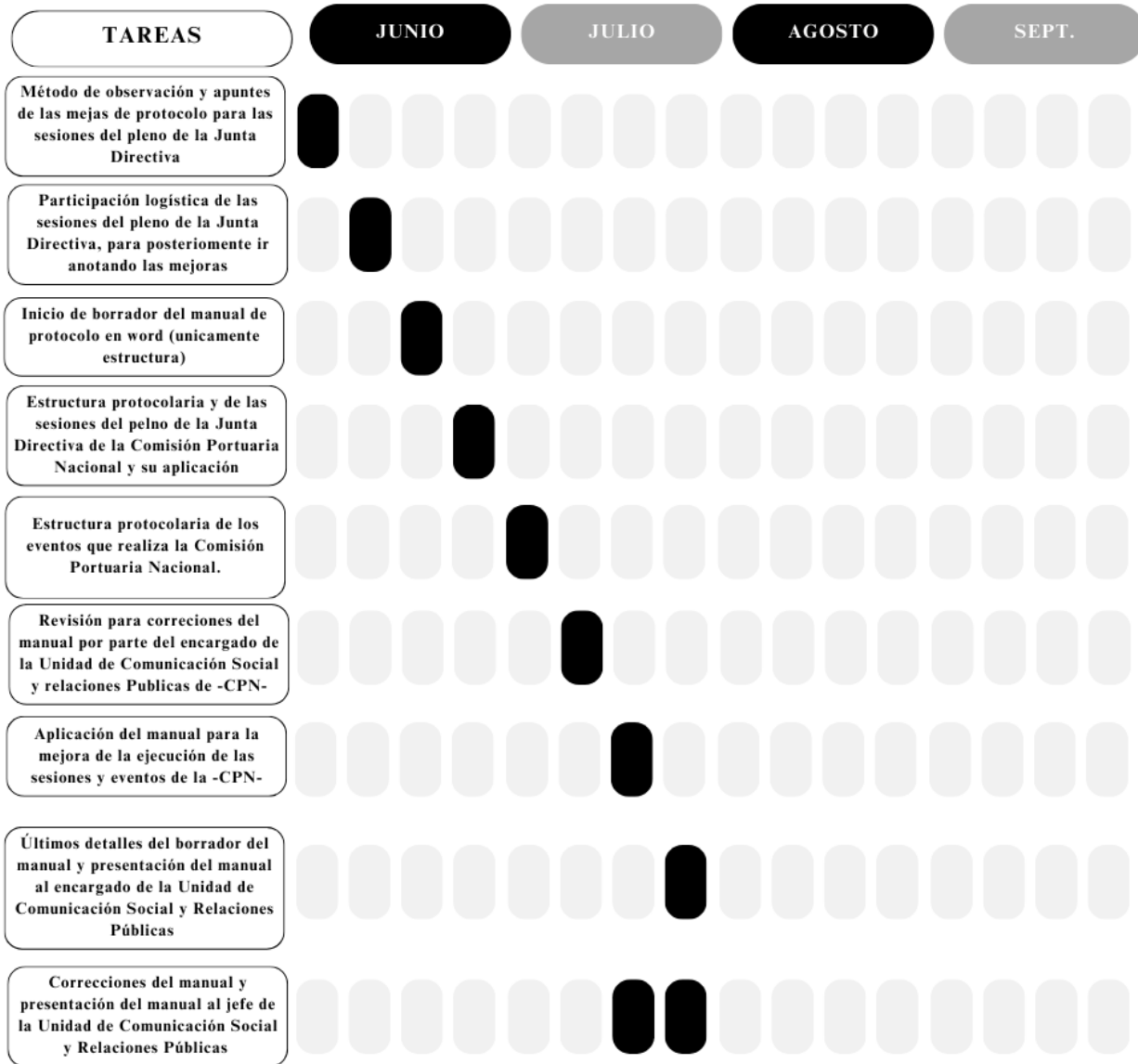


Figura IX Aplicación del tipo de manual según la actividad

Cronograma final



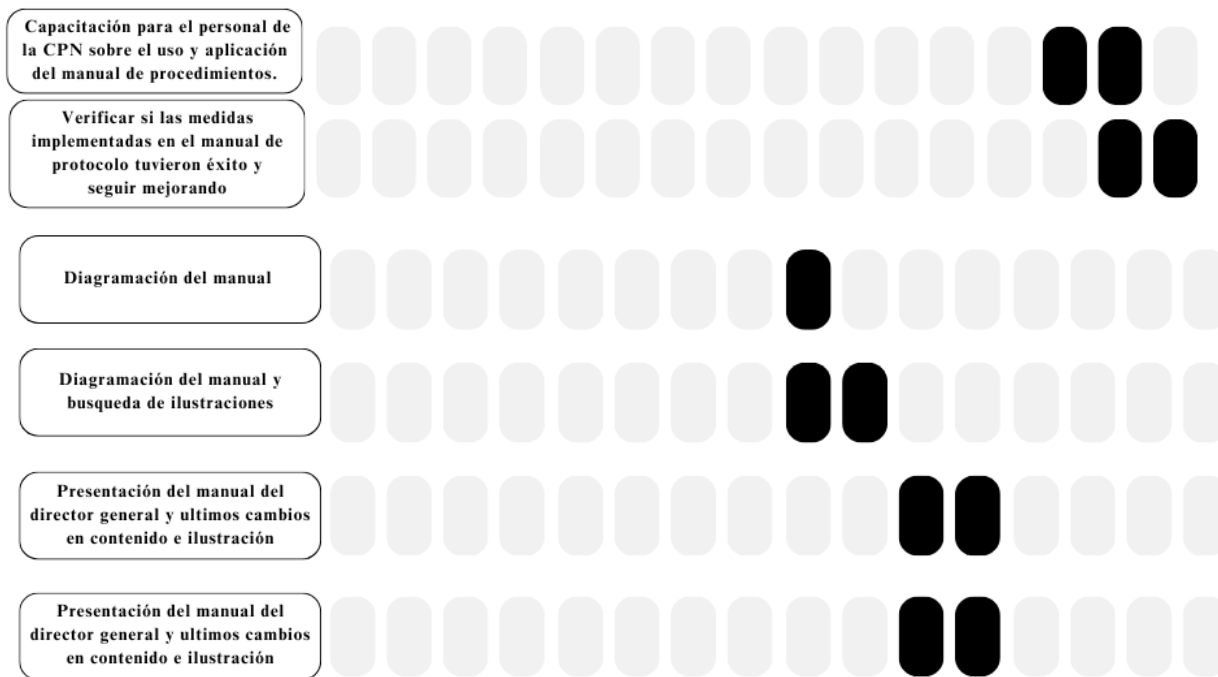


Tabla XVII, cronograma actividades final, elaboración propia

Conclusiones

- 1.** La implementación del manual de protocolo para las sesiones del pleno y actividades que realiza la Comisión Portuaria Nacional, han permitido definir normas y también procedimientos, que han contribuido a unificar las buenas prácticas y ejecución de eventos.
- 2.** La aplicación del manual fortalece la imagen de la institución, proyectando profesionalismo y seriedad al seguir lineamientos claros y concisos. Esto no solo mejora la percepción externa, sino que también crea un ambiente donde las altas autoridades se sienten amenas y a gusto, lo que facilita interacciones más fluidas y efectivas durante eventos y actividades oficiales.
- 3.** Con procedimientos protocolarios definidos, permite que las sesiones y eventos se lleven a cabo de manera eficiente. Esto minimiza errores y mal entendidos, permitiendo que los colaboradores o personal de apoyo realice sus tareas principales sin interrupciones por falta de claridad en los procesos.
- 4.** El realizar este manual ha permitido identificar áreas de mejora en los procedimientos ya existentes, a través de la retroalimentación obtenida durante su aplicación. Este proceso ha facilitado la optimización continua de las prácticas internas, asegurando que se adapten a las necesidades cambiantes de la organización y se mantengan alineadas con los estándares de calidad y eficiencia.

Recomendaciones

- 1.** Es indispensable realizar talleres de capacitación a los colaboradores de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-, sobre temas de protocolo, esto garantizará la consistencia en la aplicación de las buenas prácticas en las sesiones del pleno y los demás eventos que realiza la institución.
- 2.** Implementar métodos que evalúen la ejecución del manual con las autoridades de la institución, esto con el objetivo de poder identificar en que mejorar y realizar una retroalimentación en los temas que necesitan mayor atención.
- 3.** Implementar listas de verificación para cada evento, detallando lo necesario para la ejecución de este. Esto servirá como una guía práctica para el personal, ayudando a minimizar errores y asegurando que todas las tareas se completen de manera oportuna.
- 4.** Realizar evaluaciones después de cada evento para identificar áreas de mejora. Utilizar los resultados de estas evaluaciones para actualizar el manual y ajustar los procedimientos según sea necesario.

Referencias Bibliográficas

- Asana. (2023). Cómo crear un plan de comunicación para tu proyecto. asana.com/es/resources/communication-plan.
- Berlo, D. K. (1960). El proceso de la comunicación: Introducción a la teoría y la práctica. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston. (pp. 49-50).
- Berlo, D. K. (1960). El proceso de la comunicación: Introducción a la teoría y la práctica (M. V. Jiménez, Trad.). Ed. Paidós.)
- Bowen, G. A. (2009). El análisis de documentos. Manual de investigación cualitativa. Barcelona: Paidós.
- Bunge, M. (2005). La investigación científica. Barcelona: Editorial Ariel.
- Castells, M. (1998). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad de la información. Madrid: Alianza Editorial. (pp. 7-8)
- Charmaz, K. (2006). Construcción de teoría fundamentada: Guía práctica para investigadores sociales. Ciudad de México: Editorial Manual Moderno.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L. (1995). Writing ethnographic fieldnotes. Chicago: University of Chicago Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). La teoría fundamentada: Estrategia para la investigación social. México: Editorial Trillas.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodologías de la investigación (6ª ed.). México
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodologías de la investigación (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill Education.

- Jakobson, R. (1960). La comunicación lingüística. En M. T. Sierra (Ed.), *Lingüística y poética* (pp. 9-35). Madrid: Editorial Gredos.
- Jakobson, R. (1960). *Lingüística y poética*. Editorial Ariel.
- Kerlinger, F. N. (1975). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México: McGraw-Hill.
- Krueger, R. A., y Casey, M. A. (2000). *Grupos focales: Una guía práctica para la investigación aplicada*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Análisis de datos cualitativos*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Morgan, D. L. (1997). *Los grupos focales: Una guía práctica para la investigación cualitativa*. Barcelona: Paidós.
- Rivera, W. (2020). El plan de comunicación como instrumento de gestión en las organizaciones. *Revista de Comunicación*, 25(4), 123-134.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. Editorial Lumen.
- Sabino, C. (2020). *Cómo hacer una tesis*. Editorial Panapo. (p. 123)
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education (p. 435)
- Schramm, W. (1954). *El proceso y los efectos de la comunicación* (J. C. Hernández, Trad.). Editorial Gredos.
- Schramm, W. (1954). *La naturaleza de la comunicación* (2da ed.). Editorial Paidós.

Shannon, C. E., y Weaver, W. (1949). Teoría matemática de la comunicación. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379-423. (pág. 380).

Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica* (5a ed.). Bogotá: Editorial Limusa.

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmática de la comunicación: Un estudio de las pautas interpersonales* (2da ed.). Barcelona: Editorial Herder. (p. 49)

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmática de la comunicación humana: Una estudio de las interacciones interpersonales*. Barcelona: Editorial Herder. (pp. 52-57)

Anexo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2024



Registro de Horas de práctica

Nombre Estudiante Lindsay Jirehna Ochoa Cotton
Registro Académico 201604112
Jefe o Encargado (a): Juan Valentin Santos Salazar
Institución o Empresa: Comisión Portuaria Nacional -CPN-
Supervisor de EPSL: M.A. Evelyn Hernández

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 03 al 07	Junio	3	4	4	4	4	6	25	Método de observación y apuntes de las mejoras de protocolo para las sesiones del pleno de la Junta Directiva.
2	Del: 10 al 15	Junio	4	3	4	4	4	6	25	Participación logística de las sesiones del pleno de la Junta Directiva, para posteriormente ir anotando las posibles mejoras
3	Del: 17 al 22	Junio	3	3	4	4	4	8	26	Inicio de borrador del manual del protocolo en word. (estructura)
4	Del: 24 al 29	Junio	2	4	3	3	4	6	22	Estructura protocolaria y de las sesiones del pleno de la Junta Directiva de la Comisión Portuaria Nacional y su aplicación,

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 01 al 06	Julio	4	4	3	2	4	7	24	Estructura protocolaria de los eventos que realiza la Comisión Portuaria Nacional -CPN-
2	Del: 08 al 13	Julio	4	4	4	4	4	6	26	Revisión para correcciones del manual por parte del encargado de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Comisión Portuaria Nacional -CPN-
3	Del: 15 al 20	Julio	4	4	4	4	4	7	27	Aplicación del manual para la mejora de la ejecución de las sesiones y eventos de la CPN
4	Del: 22 al 27	Julio	3	4	4	4	4	8	27	Últimos detalles del borrador del manual y presentación al encargado de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
5	Del: 29 al 03	Julio/agosto	4	4	4	4	4	7	27	Correcciones del manual y presentación del manual al jefe de la Unidad de Comunicación.

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 05 al 10	Agosto	4	4	4	4	6	8	30	Diagramación del manual
2	Del: 12 al 17	Agosto	4	4	4	4	5	8	29	Diagramación del manual y búsqueda de ilustraciones
3	Del: 19 al 24	Agosto	2	3	4	2			12	Presentación del manual del director general y últimos cambios en contenido e ilustraciones.
TOTAL HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS 300										

Nota: Diariamente puede ser registradas de 1 a 8 horas de trabajo virtual o presencial


Lic. Juan Santos Salazar
 Jefe de la Unidad de Comunicación
 Mocraby Relaciones Públicas
 Comisión Portuaria Nacional
 Jefe encargado


 Nombre y Firma
Supervisor/a EPSL



Tabla XVIII Registro de horas de práctica



Informe del Detector de Plagio Viper

Documentación unificada licenciatura.docx **escanead**
2024

Porcentaje Total

3%

0.9%

MANUAL DE PUESTOS 2021 - transparencia...

<https://transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/MA>

0.4%

BOE-A-2004-15290 Código Internacional par...

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004>

0.2%

(PDF) Metodología de la investigación: Técnic...

<https://www.academia.edu/99788500/Metodolog%C>

0.2%

La definición de comunicación según diferent...

<https://mdelarosa.es/la-definicion-de-comunicacion->

0.2%

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONE...

<https://transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/202>

0.1% La sombra de Gustavo Alejos en cinco empre...
<https://epinvestiga.com/epinvestiga/la-sombra-de-gu>

0.1% (PDF) ¿Querer es poder? la modelación mate...
https://www.academia.edu/124237110/_Querer_es

0.1% CNPP Información Institucional by CNPP Hon...
https://issuu.com/cnpphn/docs/cnpp_creacion

0.1% Estructura Orgánica - Ministerio de Finanzas ...
<https://www.minfin.gob.gt/index.php/estructura-orga>

0.1% Descubre la Teoría de Shannon y Weaver: La...
<https://teoriaonline.com/teoria-shannon-y-weaver/>

0.1% La entrevista como poderoso método de inve...
<https://atlasti.com/es/guias/guia-investigacion-cualita>

0.1% 2.3: El Modelo de Comunicación - LibreTexts ...
https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Cier

0.0% Estructura Organizativa | Autoridad Marítima ...