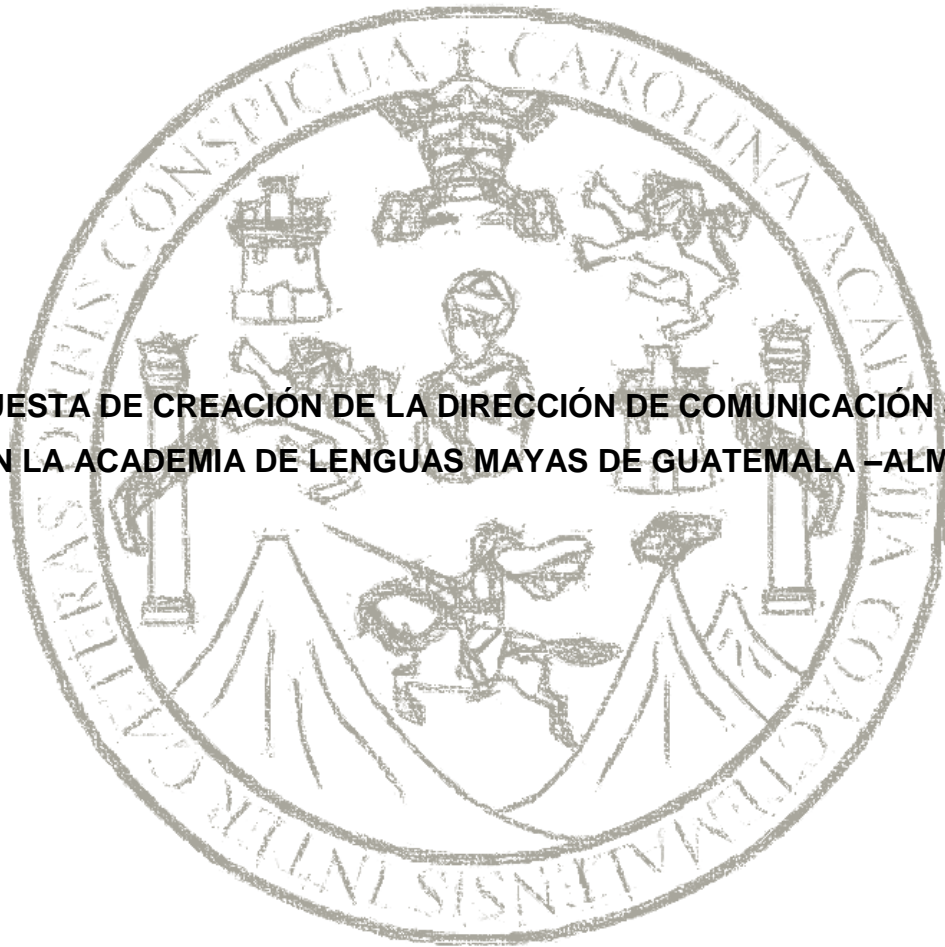


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
EN LA ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS DE GUATEMALA –ALMG-**



DEYSI CORYNA TÁ QUEJ

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**Propuesta de Creación de la Dirección de Comunicación Social en la
Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-**

**Proyecto de tesis presentado por:
DEYSI CORYNA TÁ QUEJ**

**Previo a optar el Título:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Asesora de Tesis:
Doctora. Lesvia Morales**

Guatemala, octubre de 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

DIRECTOR:

Lic. Julio A. Sebastián Chilín

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

M. A. Amanda Ballina

Lic. Víctor Carillas

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Carlos Alberto León Cantón

William Joseph González Batres

SECRETARIA

M. Sr. Claudia Molina

TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Lesvia Morales, presidenta

M.A. María del Rosario Estrada, revisora

Lic. Mario Toje, revisor

M.A. Aracelly Mérida, examinadora

M. Sc. Sergio Morataya, examinador

M.A. Donaldo Vásquez, suplente

ASESORA DE TESIS

Dra. Lesvia Morales



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

103-15

Guatemala, 12 de marzo de 2015
Dictamen aprobación 19-15
Comisión de Tesis

Estudiante
Deysi Coryna Tá Quej
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Tá:**

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.1 del punto 1 del acta 03-2015 de sesión celebrada el 12 de marzo de 2015 que literalmente dice:

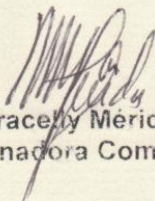
1.1 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Deysi Coryna Tá Quej, carné 200916611, el proyecto de tesis: PROPUESTA DE CREACIÓN DE DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: Doctora Lesvia Morales.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

"se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación." (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
Comisión de Tesis
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



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

Guatemala, 15 de Mayo de 2015.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 20-2015

Estudiante
Deysi Coryna Tá Quej
Carné **200916611**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Tá Quej**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al **COMITÉ REVISOR DE TESIS** para revisar y dictaminar sobre su tesis **PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS DE GUATEMALA –ALMG-**.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

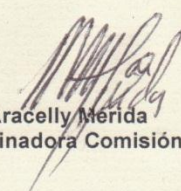
Dra. Lesvia Morales, presidente(a).
M.A. María del Rosario Estrada, revisor(a).
Lic. Mario Toje, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Copia: comité revisor.
Larissa Melgar.
Archivo.
AM/Ingrid Dávila



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Autorización por comité revisor informe final

Guatemala 21 de julio de 2014


M.A.
Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12.

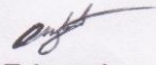
Estimada M.A. Mérida:

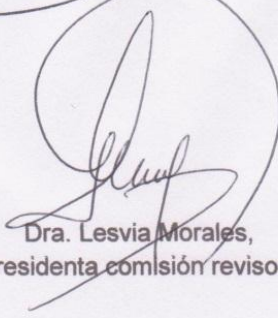
Atentamente informamos a usted que la estudiante Deysi Coryna Tá Quej, carné 2009 16611 ha realizado las correcciones y recomendaciones a su trabajo de investigación cuyo título final es: Propuesta de Creación de la Dirección de Comunicación Social en la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

En virtud de lo anterior, se emite **DICTAMEN FAVORABLE** a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

ID Y ENSEÑAR A TODOS


M.A. María del Rosario Estrada
Miembro comisión revisora


Lic. Mario Toje, revisor
Miembro comisión revisora


Dra. Lesvia Morales,
Presidenta comisión revisora.



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

310-15

Guatemala, 28 de julio de 2015.
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 46-2015

Estudiante
Deysi Coryna Tá Quej
Carné **200916611**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Tá:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS DE GUATEMALA, siendo ellos:

Dra. Lesvia Morales, presidente(a)
M.A. María del Rosario Estrada, revisor(a).
Lic. Mario Toje, revisor(a)
M.A. Aracelly Mérida, examinador(a).
M.Sc. Sergio Morataya, examinador(a).
M.A. Donaldo Vásquez, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



M.A. Aracelly Mérida
M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Lic. Julio E. Sebastián
Lic. Julio E. Sebastián
Director ECC

Copia: Larissa.
Archivo
AM/Ingrid Dávila



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

453-15

Guatemala, 08 de octubre de 2015.

Orden de impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 49-2015

Estudiante
Deysi Coryna Tá Quej
Carné **200916611**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Contreras**:


Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS DE GUATEMALA**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copía: archivo
AM/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

DEDICATORIA

A DIOS: Por la bendición de la vida que me ha dado hasta hoy y por acompañarme en cada paso de ella. Por la bendición de brindarme una familia que me apoya y por la oportunidad de llegar a esta etapa de mi vida académica.

A MIS PADRES: Florencio Tá Coy y Dora Ilse Quej, seres humanos que amo con todo mi corazón, por todo su apoyo, comprensión, consejos, amor, paciencia, por inculcarme valores que me han formado para alcanzar esta meta en mi vida.

A MIS HERMANOS: Amy, Byron, Hamilton por su apoyo, comprensión, amor y por siempre echarme porras, gracias por mantenerse siempre unidos. A mi hermano Adrián por su especial apoyo en cobijarme.

A MIS SOBRINOS: José, Alejandro, Byron por su amor, el cual siempre sentí aun en la distancia. A ti pequeño ángel que me llena de felicidad con su llegada.

A MI FAMILIA: Tíos, tías, a mi abuela Dominga Quej a mi Abuelo Francisco Xoy por sus consejos y apoyo. A mi Abuelo Abraham Tá por su amor.

A MIS AMIGOS

Y AMIGAS: Por su apoyo en distintos momentos de mi vida y de mi carrera.

A las personas especiales que de distinta manera apoyaron mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios por permitirme llegar a este momento de la vida y guardarme en cada paso.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, mi casa de estudios, gracias por abrirme las puertas y darme un lugar en sus salones, para adquirir conocimientos.

A la Escuela de Ciencias de Comunicación por acogerme y brindarme conocimientos.

A mis catedráticos por su paciencia, por compartir sus conocimientos, por el respeto y también las regañadas.

A mi asesora doctora Lesvia Morales, por su apoyo, paciencia, consejos y los ánimos.

A mis amigas, Lulu, Wale, Ely gracias por su apoyo y ánimos, por esos momentos compartidos y por estar siempre pendientes.

Amigos y amigas a quienes conocí y con quienes compartí durante estos años de la carrera, gracias por su amistad y confianza.

Amigos y amigas a quienes conocí gracias a la Ciencia de la Comunicación, gracias por su apoyo.

**Para efectos legales, únicamente la autora es
responsable del contenido de este trabajo**

ÍNDICE

Resumen	i
Introducción	iv
Capítulo 1	
Marco Conceptual	
1.1 Título del Tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Planteamiento del Problema	2
1.4 Justificación	2
1.5 Alcances y Límites	3
1.5.1 Límites	3
Capítulo 2	
Marco Teórico	
2.1 ¿Qué son las Instituciones Públicas o Estatales?	4
a) Instituciones Centralizadas	5
b) Instituciones Descentralizadas	5
c) Instituciones Autónomas	5
d) Instituciones Semiautónomas	6
2.1.1 Academia de Lenguas Mayas de Guatemala	6
2.1.1.1 Finalidad, Objetivos, Atribuciones	7
2.1.1.2 Estructura Organizativa	8
2.2 Comunicación e Instituciones	9
2.3 ¿Qué es comunicación?	10
2.3.1 Comunicación Institucional	10
2.3.2 Públicos de la Comunicación Institucional	11
2.3.2.1 Públicos internos	12
2.3.2.2 Públicos externos	13

2.3.3	Comunicación en una Institución Pública	17
2.3.3.1	Diferencia entre comunicar en una institución pública y una privada	17

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1	Método de Investigación	20
3.2	Tipo de Investigación	20
3.3	Objetivos	20
3.4	Técnica de Investigación	21
3.5	Instrumentos de Investigación	22
3.6	Población	22
3.7	Muestra	22
3.8	Procedimiento	23

Capítulo 4

Análisis de los Datos

4.1	Resultados de la Observación	24
4.2	Análisis de los resultados de entrevistas y encuestas	28
4.2.1	Resultados de las encuestas	28
4.2.2	Resultados de las entrevistas	36
4.3	Situación Actual de la Comunicación Interna de acuerdo al resultado de las técnicas aplicadas en el diagnóstico.	40
4.4	Situación de Actual de Comunicación Externa de acuerdo al resultado de las técnicas aplicadas en el diagnóstico.	42

Capítulo 5

Propuesta de Dirección de Comunicación Social de la ALMG	44
Tabla de contenido	45
5.1 Generalidades de la Propuesta.	
5.1.1 Introducción	46
5.1.2 Justificación	46
5.2 Dirección de Comunicación social.	47
5.2.1 Misión.	47
5.2.2 Objetivos.	47
5.2.3 Funciones.	47
5.2.4 Organización Interna.	48
5.2.5 Recursos Humanos y sus Funciones.	49
5.2.6 Recursos Financieros.	60
5.2.7 Recursos Materiales.	63
5.2.8 Otros Recursos.	64
5.3 Estrategia de Comunicación.	66
5.3.1 Estrategia de Comunicación Interna.	66
5.3.2 Estrategia de Comunicación Externa.	71
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
Bibliografía	77
Anexos	vi

RESUMEN

TÍTULO: Propuesta de Creación de la Dirección de Comunicación Social en la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

AUTORA: Deysi Coryna Tá Quej

UNIVERSIDAD: San Carlos de Guatemala.

UNIDAD

ACADÉMICA: Escuela de Ciencias de la Comunicación.

PROBLEMA

INVESTIGADO: La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG- es una institución Estatal autónoma encargada de regir, investigar y preservar el uso de los idiomas mayas del País. Pese a su importancia como única entidad rectora de los idiomas no se da a conocer ante la sociedad ni da a conocer sus líneas de acción, investigaciones, objetivos y logros. La entidad no cuenta con la unidad encargada de manejar todo lo relacionado a la comunicación institucional; relaciones públicas, visibilidad, comunicación inter institucional, comunicación interna.

El presente trabajo pretende resolver la problemática con la propuesta de Creación de la Dirección de Comunicación Social en la Institución; que realice y desarrolle estrategias para mejorar la comunicación interna, externa, inter institucional y las relaciones públicas.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER

LOS DATOS: Se realizó una recopilación bibliográfica utilizando libros e información en la web para fundamentar la investigación con teorías comunicacionales. Asimismo se observó el objeto de investigación, Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, para conocer su estado actual en materia de comunicación.

Se realizó una observación constante, se sostuvo conversaciones informales con los observados y junto a esto se anotó en una ficha de observación la información que se obtenía. Se realizó una encuesta única al personal laboral de la sede central de la Institución y a cada presidente de las 22 comunidades lingüísticas de la Academia. Para evaluar la comunicación externa, se entrevistó a 10 comunicadores sociales divididos en 5 columnistas y 5 periodistas de medios escritos y audiovisuales, teniendo en cuenta que son personas mediáticas entre público externo e institución.

Seguidamente se tabularon los datos recopilados para analizarlos y presentar la propuesta de dirección que cubra con las necesidades encontradas, para presentar también las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

RESULTADOS Y

CONCLUSIONES: Según el diagnóstico, la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala hasta el momento de la investigación no ha tenido como prioridad fortalecer la comunicación tanto interna como externa.

La institución no cuenta con la unidad encargada de realizar todo lo relacionado a comunicación institucional, aun teniendo muy presente la importancia de ella. La poca comunicación que se maneja a nivel interno lo realiza la unidad de recursos humanos y desaprovecha las herramientas que posee. La comunicación interna, entre puestos jerárquicos es mala y descoordinada.

La institución cuenta con recursos tecnológicos y con un canal de televisión abierta, estos no son utilizados eficientemente para lograr la buena comunicación con los diversos públicos.

Las autoridades de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala están conscientes de la importancia de una estrategia de comunicación y sobre todo de la importancia de contar con personas profesionales que se encarguen de ejecutarla.

INTRODUCCIÓN

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala -ALMG- es una institución estatal autónoma que según Decreto Ley 65-90 donde consta su creación; es la encargada de promover y realizar investigaciones científicas dirigidas al desarrollo de los idiomas Mayas de Guatemala, velar por el reconocimiento, respeto y promoción de los idiomas mayas y demás valores culturales guatemaltecos.

Para el pueblo Maya de Guatemala, la ALMG es una institución muy importante que los representa y vela por el derecho que poseen de proteger la cultura y los idiomas. Entre las líneas de acción de la Academia de Lenguas Mayas está: investigar las formas y uso de los idiomas, publicar libros y diccionarios lingüísticos, fomentar el uso y respeto al uso de los idiomas mayas en entidades del Estado y en la educación en el País, hacer prevalecer y rescatar los idiomas que están en proceso de extinción.

A pesar de la importancia de la Institución ésta no da a conocer su labor ante la sociedad en general. El público conoce muy poco sobre la institución y en especial sobre su trabajo, entre ellas las publicaciones de investigación que realiza.

La comunicación institucional es un tema a la cual las autoridades de la entidad no han puesto importancia, por ello la comunicación tanto interna como externa se encuentra con muchos ruidos e incluso no llega a los públicos objetivos. No existe una unidad o persona profesional encargada de manejar el tema de la comunicación; por esta razón, la presente investigación pretende resolver la problemática con una Propuesta para la Creación de la Dirección de Comunicación Social que cumpla con las necesidades de la Institución.

Para poder presentar una propuesta de Dirección Social, en el presente trabajo se desarrollan cinco capítulos. El primer capítulo presenta la definición de la problemática comunicacional y lo que se pretende alcanzar con la investigación.

El segundo capítulo abarca lo relacionado con toda la teoría que fundamenta la investigación y la descripción de lo que es la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, su organización y función ante la sociedad guatemalteca.

En el tercer capítulo se aborda la descripción metodológica, técnicas y herramientas de investigación, asimismo las muestras utilizadas para desarrollar la investigación y elaborar la propuesta.

Posteriormente en el capítulo cuatro se encuentra los resultados de la información obtenida, el análisis de los datos y la situación actual de la comunicación interna y externa en la Institución.

Por último, en el capítulo cinco se presenta la Propuesta de Creación de la Dirección de Comunicación Social en la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, la cual trata de cumplir con las necesidades que la Institución requiere. Se desarrolla y propone una Dirección que cuente con las personas necesarias y profesionales para ejecutar estrategias comunicacionales; y junto a ello se presenta líneas estratégicas en las que la Dirección debe trabajar después de ser creada.

CAPÍTULO 1

MARCO CONCEPTUAL

1.1 Título del Tema

“Propuesta de creación de la Dirección de Comunicación Social en la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-”.

1.2 Antecedentes

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG- fue creada en el año 1990, después de varios años de trabajo por parte de representantes de los pueblos mayas. Su reconocimiento como entidad estatal autónomo de carácter técnico, científico y cultural se establece en el Decreto Número 65-90 LEY DE LA ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS DE GUATEMALA. Desde su creación, la entidad no ha recibido aportes en materia de Comunicación Social, pese a que es usufructuaria de un canal de televisión abierta. En 2005 se realizó una consultoría para la creación de TV MAYA (Canal 5) financiada por la UNESCO y realizada por Ana María Marín Pulgarín. Dicha consultoría no abarca lo relacionado a comunicación social o institucional, lo que determina que la ALMG no profundiza en el tema.

La Dirección de Comunicación Social de una institución es de suma importancia para las relaciones públicas que generen un posicionamiento ante la sociedad, Roberto Eleázar Orozco Pérez (2011) en su tesis “Propuesta de oficina de Relaciones Públicas para el departamento de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala”, menciona que las relaciones públicas constituyen un elemento importante para una institución; para dar una imagen positiva dentro y fuera de sus instalaciones. Por su parte María del Pilar Rodríguez Lemus (2001) “Creación de un Departamento de Relaciones públicas en la Dirección General de Caminos” afirma que las relaciones públicas buscan insertar a las instituciones dentro de la estructura de la comunidad, haciéndose comprender por sus públicos internos y externos. Las tesis mencionadas y

realizadas por profesionales de la Comunicación se enfocan a las relaciones públicas que es una de las acciones que la Dirección de Comunicación Social debe realizar, por tanto los documentos mencionados sirven de soporte para afirmar la importancia de una Dirección encargada de llevar dichas relaciones públicas.

1.3 Planteamiento del Problema

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG- es una institución Estatal autónoma; desde su creación no se tomó en cuenta la necesidad e importancia de contar con una dirección de comunicación social, tanto para manejar las relaciones públicas como las relaciones internas de la institución. Pese a su importancia como la única entidad que rige los idiomas mayas, la ALMG no da a conocer su quehacer ante la sociedad.

La Institución no cuenta con la unidad específica que se encargue de dar a conocer sus acciones como única rectora de los idiomas Mayas, que maneje las relaciones pública que toda institución debe manejar para hacer alianzas estratégicas y se encargue también de la comunicación interna para generar un clima laboral adecuado para que los trabajadores se identifiquen con la institución y por ende realicen de mejor manera sus labores.

La presente investigación pretende establecer ¿Cuál es la problemática comunicacional interna y externa de la ALMG? y con el resultado generar una propuesta para la Creación de la Dirección de Comunicación Social que cumpla con las necesidades de la Institución.

1.4 Justificación

Desarrollar buenas relaciones comunicacionales es vital para que una empresa o institución pueda abrirse espacio en la sociedad para ser reconocida y realizar sus actividades con mayor posibilidad de alcanzar sus objetivos trazados.

Con el presente trabajo se pretende aportar a la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG- una propuesta de Creación de la Dirección de Comunicación Social, que cubra las necesidades de comunicación efectiva para fortalecer sus relaciones internas y externas.

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala fue seleccionada para la investigación por su importancia en las acciones de pueblos indígenas para la conservación y fortalecimiento de los idiomas y cultura maya; como uno de los pocos espacios dirigidos por el pueblo maya es preciso brindar nuestro aporte como Escuela de Ciencias de la Comunicación de la única Universidad Estatal del país para que su imagen institucional y sus acciones sean reconocidas por la sociedad, y se encamine así a alcanzar sus objetivos en la materia de su competencia.

1.5 Alcances y Límites

La Investigación se realizó en las Instalaciones de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, situada en la zona 10 capitalina, durante los meses de septiembre a diciembre del año 2014; año elegido con el fin de que las autoridades de la institución tome en cuenta la propuesta para que sea discutida en el año 2015 y establezca un presupuesto, para su ejecución en el año 2016.

1.5.1 Límites

Se realizó la investigación en la sede central debido a que es desde ahí donde se establecen las acciones hacia las comunidades lingüísticas en el interior del país. Se incluyó a los presidentes de las 22 comunidades lingüísticas.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 ¿Qué son las Instituciones Públicas o Estatales?

Una institución es un organismo público o privado que ha sido creado con el fin de cubrir ciertas necesidades de una población, para Scrutton (1982) una institución es una práctica, organización, uso u otro elemento establecido en la vida social y política de un pueblo; es el principio regulador o convención al servicio de las necesidades de una comunidad organizada.

Sea pública o privada, una institución está compuesta por un grupo de personas, tiene personalidad jurídica propia, no se identifica con una persona en específico y por lo tanto actúa bajo el nombre de la institución, cumple con sus propias obligaciones y busca alcanzar sus propios objetivos. Canel (1993) afirma que lo que una institución refleja y hace es el resultado general de un acuerdo entre las personas que la integran y son parte de la institución, es el resultado de acciones naturales pero también intencionadas.

Las instituciones públicas en cualquier parte del mundo incluyendo a Guatemala, tiene diversidad de clasificación, esto dependerá de los criterios políticos y desde qué punto de vista se analice. Una clasificación sencilla de las instituciones Estatales de Guatemala según la organización del Estado establecida en el Capítulo II “Régimen Administrativo” de la Constitución Política de la República de Guatemala, es la siguiente:

- a) Administración Central.
- b) Administración Departamental.
- c) Administración Municipal.
- d) Instituciones Autónomas y Semiautónomas.

Según el grado de dependencia y considerando que la Entidad de Estudio es de carácter Estatal Autónomo, clasificaremos las instituciones según las clasifica Olano V (1987; p248):

- a) Centralizadas.
- b) Descentralizadas.
- c) Autónomas.
- d) Semiautónomas.

- a) Instituciones Centralizadas: la centralización es aquella forma de organización pública en la que una sola administración, la del estado, asume la responsabilidad de satisfacer todas las necesidades de interés general, y atribuyéndose todas las potestades y funciones públicas necesarias para ello. En este sistema, las posibles divisiones del territorio que se pudieran efectuar, no supondrán la consiguiente existencia de otros entes públicos, sino que serían simples circunscripciones de una misma administración que situaría en ellos a sus agentes periféricos sujetos a la autoridad central por vínculos de jerarquía.
- b) Instituciones Descentralizadas: Inicialmente la descentralización se planteó como una cuestión de distribución del poder entre el estado y los entes locales, pero en la actualidad se ha plasmado no sólo en la autonomía reconocida a éstos, sino también en la creación de un nivel regional. Alude a la transferencia de competencias que tiene lugar entre instancias jurídico públicas, volviéndose auténticos titulares de tales competencias, pudiendo así reclamar los medios financieros que estimen pertinentes para la efectiva asunción de tales competencias.
- c) Instituciones Autónomas: Una institución autónoma es aquella que goza de independencia administrativa y está sujeta a la ley en materia de gobierno. Sus directores responden por su gestión. Según Garrillo Falla (2006; p.134) "Los organismos autónomos, son entidades de derecho público creadas por la Ley, con personalidad jurídica y patrimonio

propios, independientes de los del Estado, a quienes se le encomienda expresamente el régimen de descentralización, la organización y administración de algún servicio público y de los fondos adscritos al mismo, el cumplimiento de las actividades económicas al servicio de fines diversos y la administración de determinados bienes del Estado, ya sean patrimoniales o de dominio público”.

- d) Instituciones Semiautónomas: Son aquellas entidades que funcionan con presupuesto propio y del Gobierno Central, tienen sus reglamentos y leyes orgánicas propias, pero dependen en cierta medida de los organismos del Estado.

2.1.1 Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-, es una institución autónoma del Estado de Guatemala, se rige por su propia Ley Orgánica. Fue legalmente reconocida con el Decreto Legislativo 65-90 del año 1990.

Para la fundación de la ALMG, participaron diversas entidades, entre ellas el Programa Nacional de Educación Bilingüe del Ministerio de Educación, Instituto Indigenista Nacional de Guatemala, Proyecto Lingüístico Francisco Marroquín, Instituto Lingüístico de Verano, Centro de Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos de Guatemala –CALUSAC-, Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónico –Quiché-, Asociación de Escritores Mayances de Guatemala, Universidad Rafael Landívar de Guatemala, Academia de la Lengua Maya Kí-ché de Quetzaltenango y el Centro de Investigaciones Regionales de Mesoamérica –CIRMA.

Para la fundación de la ALMG, se eligió una Junta Directiva Provisional que tenía como tarea lograr el reconocimiento legal de la entidad a través de una ley emitida por el Congreso de la República y constituir las Juntas Directivas de las

Comunidades Lingüísticas y posteriormente el Consejo Superior (Entrevista a Presidente 2013-2014, Señor: Andrés Hernández González).

Durante cuatro años de trabajo continuo por parte de la Junta Directiva Provisional, con apoyo de organizaciones afines y del pueblo maya en general, se realizaron gestiones presentando el 4 de marzo de 1987 a la Comisión de Comunidades Indígenas del Congreso de la República, el proyecto de Ley de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, a partir de esta fecha inicia su proceso de discusión aprobación y divulgación como ley que le daría vida legal a la Institución dentro del estado Guatemalteco. En 1990 se logra el reconocimiento de la Academia como entidad autónoma bajo la el Decreto Ley 65-90 y con financiamiento Estatal (www.almg.org.gt).

2.1.1.1 Fines, Objetivos y atribuciones

La Academia de Lenguas Mayas tiene como fin primordial, “promover el conocimiento y difusión de las lenguas mayas e investigar, planificar programar, y ejecutar proyectos lingüísticos, literarios, educativos, culturales y dar orientación y servicio sobre la materia (art 2, fines; Ley de la ALMG, decreto 65-91)

Entre los objetivos principales de la ALMG, según su Ley, está:

- a) Promover y realizar investigaciones científicas para estimular y apoyar acciones dirigidas al desarrollo de las lenguas mayas del país, dentro del marco integral de la cultura nacional.
- b) Planificar y ejecutar programas de desarrollo educativo y cultural basado en los resultados de las investigaciones antropológicas, lingüísticas e históricas que se realicen.
- c) Velar por el reconocimiento, respeto y promoción de las lenguas mayas y demás valores culturales guatemaltecos.
- d) Prestar asesoría técnica y científica al Gobierno e instituciones en las ramas de su competencia.

A la Academia de Lenguas Mayas se le atribuye el fomento de investigaciones científicas, históricas y culturales, con el propósito de conocer, fortalecer y divulgar la identidad de cada comunidad lingüística; así mismo, estudiar, y proponer procedimientos y estrategias que favorezcan y fortalezcan el uso, promoción oficialización y unificación de cada uno de los idiomas mayas. Tiene también a su cargo traducir y publicar, códigos, leyes, reglamentos y otros textos legales o de cualquiera otra naturaleza que se juzgue necesario a los idiomas mayas; rescatar los idiomas mayas en proceso de extinción.

2.1.1.2 Estructura Organizativa

La Academia de Lenguas Mayas, se organiza por El Consejo Superior, Junta Directiva y Juntas Directivas de las comunidades lingüísticas mayas.

La ALMG se integra por las 22 comunidades lingüísticas mayas, siendo estas: Achí, Akateko, Awakateko, Ch'orti', Chuj, Itza', Ixil, Jakalteko, Kaqchikel, K'iche' Mam, Mopán, Poqomam, Poqomchi', Q'anjob'al, Q'eqchi', Sakapulteko, Sipakapense, Tektiteko, Tz'utujil, Uspanteko y Chalchiteko, la autoridad máxima es el Consejo Superior que está constituido por el representante –Presidente- de cada comunidad lingüística y dirigida por la junta superior integrada por siete miembros elegidos entre los titulares para ocupar los cargos de Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y tres vocales.

Los miembros del Consejo Superior permanecen en sus cargos por cuatro años y no pueden ser reelectos para el período siguiente. La Junta Directiva se elige cada año, sus miembros pueden ser reelectos, pero no para el mismo cargo.

La Academia de Lenguas Mayas trabaja bajo dos ejes principales “Planificación e investigación y Difusión”. La planificación e investigación, está a cargo de la Dirección de Planificación Lingüística; la difusión está a cargo de Tv Maya, canal 5

–El Canal Multicultural de Guatemala-. La Academia de Guatemala obtuvo el usufructo del Tv Maya Canal 5 en el año 2003 e inicia sus operaciones en 2008.

La Dirección de Planificación Lingüística, dirige las investigaciones, publicaciones de libros, gramáticas, proyectos educativos, capacitaciones y según el actual Director de Planificación Lingüística –Master en Lingüística, José Reginaldo Pérez Bail-, la ALMG está en estrecha coordinación con entidades gubernamentales para aplicar la Ley de Idiomas Nacionales.

2.2 Comunicación e Institución

Las organizaciones son entes de significado, conjunto de ideas, valores y creencias. Su existencia no depende sólo de la Ley que las legitime, sino también, del acuerdo de voluntades libres que comparten a través de la comunicación, el objeto y los fines de un proyecto, el cual contribuye a su autorrealización y al desarrollo general; se legitiman en parte gracias a la aceptación de los ciudadanos, quienes le proporcionan un grado de reconocimiento (Soletto, 2001).

Si una organización es ente de significado, demuestra que tiene algo que informar y que la comunicación no radica en sólo comunicar lo que ella es, objetivos, visión, actividades; sino en estructurar internamente las actividades que darán pie a tener información que transmitir a la sociedad general para involucrarla a ella.

Cannel (2001) indica que una institución está compuesta por personas que discuten y acuerdan para llegar a una decisión que quedará expresa en la forma de organizarse y en el establecimiento de los fines, por ello el intercambio entre la institución y los públicos es decisivo para la organización.

Una institución no tendrá una actividad ni contenido constante a pesar que en la Ley esté especificada su competencia, pues siempre habrán acciones distintas para alcanzar los objetivos y fines que se tracen; así mismo no debe ni puede

mantenerse encerrada en sí misma, esto debido a que al igual que una persona individual, es un ente social.

2.3 ¿Qué es comunicación?

La comunicación es la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directo o indirecto, siendo estos códigos o signos convenidos, de un emisor hacia un receptor y viceversa, utilizando medios personales o masivos, humanos o mecánicos para que el mensaje llegue a su destino. (De la Mota, 1988).

La comunicación es un proceso donde se intercambia entre dos o más personas; sentimientos, pensamientos, ideas, a través de un canal; utilizando signos que las partes involucradas entienden o manejan.

“Comunicar significa compartir información entre un destinador y destinatario. No es lo mismo la transmisión: esta no implica compartir, sino solamente transferir información. En este caso el destinatario asume un papel meramente receptivo. También debe distinguirse la mera estimulación, que solo busca provocar una reacción en el destinatario. Para que exista comunicación se requiere, pues, la intención de poner en común un mensaje”. (Albizúres Palma, 2006: p 19)

La tarea principal de la comunicación es persuadir, es llevar a los demás a tener un punto de vista igual al del orador. Según la teoría psicológica del dualismo alma-mente, los objetivos son la información: llamamiento hecho a la mente. Persuasión: llamamiento al alma. (Berlo, 1991).

2.3.1 Comunicación Institucional.

Esta comunicación es muy importante para que una institución privada, pública, lucrativa o no lucrativa, se dé a conocer ante el público general, su objetivo más preciso según Báez Evertsz (2000: p108): “presentar el papel de la organización o

institución, para afirmar su identidad e imagen; poner en conocimiento el conjunto de sus actividades y acompañar la política de la institución. En este sentido puede ser considerada una comunicación global, en el sentido de que se debe realizar tanto las funciones de comunicación interna como externa”.

No es posible que surja una comunicación institucional dirigida al exterior si no existe primero una interna, lo que se comunicará al exterior debe consensuarse primero en el interior de la institución; se debe saber qué se comunicará y cómo se hará.

Martín Martín, (1977: p 23) asegura que la comunicación en empresas e instituciones implica las siguientes funciones:

- “Coordinar y canalizar el Plan/Estrategia de comunicación de la empresa o institución.
- Gestionar, en coordinación con la Presidencia y Dirección General, acciones encaminadas a mejorar la imagen pública.
- Potenciar, desarrollar y difundir la actividad de Comunicación.
- Conseguir que la comunicación sea: clara, transparente, rápida y veraz.
- Mantener estrecha y eficaz relación con los medios de comunicación.
- Verificar y controlar la calidad e incidencia informativa y publicitaria de todas las acciones de comunicación”.

2.3.2 Los públicos en la Comunicación Institucional.

Es preciso identificar los públicos en la comunicación institucional, la dirección de comunicación institucional debe tener claro con qué públicos debe trabajar sus estrategias de comunicación, para que la entidad se encamine al objetivo que se traza según su competencia y sea reconocida por el logro de sus objetivos.

Los públicos de la comunicación de una institución, se divide en dos grandes grupos: Públicos internos y Públicos externos, estos a su vez se subdividen en otros grupos.

2.3.2.1 Públicos Internos

Los públicos internos de la comunicación Institucional, son las personas que laboran en ella; para una comunicación efectiva dentro de la entidad es preciso saber que todo acto de conducta es comunicación y que en una situación de interacción, es imposible no comunicar. La comunicación que se lleva a cabo con los públicos internos de una entidad es la comunicación organizacional, fundamental para el desarrollo de la misma y su adecuación al entorno global.

Ansere Espiñeira (2010; p.97) define la comunicación organizacional como “el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización”.

La definición que da Ansere resalta los aspectos de la comunicación como un entramado de mensajes formados por símbolos verbales y no verbales, a ello se refiere a todas las formas de comunicación dentro de la organización, tanto a la comunicación cara a cara que se da entre el personal laboral, como los mensajes por medio escrito, la comunicación propia del trabajo o una charla personal con el compañero.

En la entidad, cualquiera que sea su naturaleza, se dan circunstancias que originan dificultades y distorsiones en las comunicaciones dentro del entramado de una organización, Ansere Espiñeira (2010; p.143) menciona las siguientes:

- “Interpretación individual de los actos comunicativos
- Distancia de la información semántica

- Interacción determinada dentro de un contexto
- Información seriada”.

Cuando Ansere Espiñeira (2010) habla de la interpretación individual de los actos comunicativos, se refiere a la interpretación que cada individuo le da a los mensajes que recibe o que envía, esta interpretación será siempre distinta a la de los demás y se debe a que por naturaleza no todos tenemos la misma mentalidad; la interpretación dependerá de estado del individuo, del contexto en el que se ha desarrollado, de sus conocimientos y hasta de su humor.

La distancia de la información semántica se da cuando existen desfases entre los miembros de la organización; no existen una comprensión entre superiores y subordinados o entre los mismos subordinados, esto lleva a que alguna información se distorsione y por ende se distorsione la realidad.

Toda comunicación se da dentro de un contexto y la interacción de los individuos dependerá siempre del contexto en el que se encuentren. En cuanto a la información seriada, se refiere a una repetición de mensajes a través de distintos sujetos; estas cadenas comunicacionales reciben el nombre de redes comunicativas de la organización y son los canales por los que circula la información.

La información seriada hace que el mensaje pierda algunos detalles que pueden ser importantes para la buena comprensión; transmitir la información seriada representa otra dificultad de comunicación en las organizaciones.

2.3.2.2 Públicos Externos

Los públicos externos de la comunicación institucional son tan importantes como los internos, pues éstos son los que posicionan en el caso comercial una marca o producto en la vida de la sociedad; a una institución en la productividad y cambio social de la región.

Andrade (1991; p.32), afirma que la comunicación externa es el “Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus productos o servicios”. Francisco Iglesias, citado por José Bell Mallén (2005), afirma que la comunicación externa es aquella que realiza la organización con el concurso de los medios convencionales de Comunicación social ajenos y con los propios de información y comunicación que ella misma puede promover.

Partiendo de las definiciones anteriores se puede afirmar que la comunicación externa es el conjunto de actividades de comunicación e información profesional que una organización realiza, utilizando como canales los medios de comunicación propios y privados, para llegar a sus públicos con el fin de mantener una relación con ellos y así facilitar la información referida a la organización.

Los medios más utilizados para llegar a los públicos externos son los masivos; radio, televisión, redes sociales, y los alternativos: boletines, folletos informativos, sin descartar las campañas publicitarias completas en medios audiovisuales y escritos, con ello va de la mano las relaciones públicas interinstitucionales con entidades estatales y extranjeras. No se trata solamente de informar a los usuarios públicos, sino a otras instituciones u organizaciones internacionales, medios de comunicación y ciudadanos que utilizan los servicios de la institución. (Báez Evertsz, 2000).

Para Muriel y Rota (1980; p.256) “la importancia de la comunicación externa radica en que es a través de ella que la institución entra en contacto con su medio ambiente. Es precisamente de este medio ambiente de donde la institución obtiene los insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones. La armonización de los intereses de la institución con los de sus públicos externos será la que permitirá el logro objetivo de ambos y a través de ello la consecución del desarrollo nacional. A su vez, esta armonización de intereses será posible en la medida que la institución, a través de sus sistema de comunicación institucional

conozca a sus públicos externos, determinando sus ubicaciones, sus características, sus necesidades, etc.”.

El conocimiento de las actividades de una organización, posibilita tanto su mayor identificación como su posicionamiento en el mercado o en la sociedad. (Bell Mallén. 2005).

En los conceptos anteriores de comunicación externa, se mencionan a los públicos externos; Muriel y Rota (1980) los definen como aquellos individuos o sistemas sociales que forman parte del medio ambiente externo del sistema institucional, que lo afectan y son afectados por él, en mayor o menor grado, en función de logros de los objetivos de ambos.

Existen diferentes públicos a los que está dirigida la comunicación externa, Muriel y Rota (1980), proponen una gran clasificación: públicos generales y específicos. Los públicos generales; constituidos por la comunidad nacional e internacional, con los que la organización entra en contacto de manera directa o indirecta, a través de los públicos específicos. A nivel de macro-sistema social, conformarían este tipo de público la comunidad nacional, integrada por todos los habitantes del país en que se localiza la organización, y la comunidad internacional.

El contacto con estos públicos estaría necesariamente mediado por lo que se conoce como opinión pública, en la que influyen de forma particularmente importante los medios de comunicación masiva. Esta relación es más general y menos explícita que la relación con sus públicos específicos.

Los públicos específicos se encuentran en el ambiente externo inmediato de la organización, se trata de los grupos vinculados en mayor grado a la institución, lo que los lleva a buscar la relación para lograr un objetivo común. Los públicos específicos tienen una relación directa y explícita con la organización, entre ellos, Muriel y Rota (1980) citan los siguientes:

- Clientes o usuarios: son aquellos a los que va dirigida la actividad fundamental de la organización.
- Entidades con la misma competencia: si resulta indispensable conocer a aquellos a los que va dirigida la actividad, es fundamental conocer a fondo a los competidores.
- Los medios masivos de comunicación: constituyen un público externo clave, por cuanto son formadores de opinión pública, y contribuyen al conocimiento de las organizaciones por parte de la comunidad tanto en sentido positivo como negativo.
- Las autoridades, los líderes de opinión y el público en general: representan objetivos de interés particular para las organizaciones y se trata de grupos tan amplios y diversos.

La comunicación dirigida a los públicos externos, tiene como objetivos que éstos conozcan la filosofía de la organización y tengan una imagen positiva de ella; y las relacionen con los productos o servicios que ofrece. Que los públicos intermedios y finales adquieran los productos o servicios de la organización aumentará participación en la sociedad. En el caso de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, podrá aumentar su participación en la sociedad, como entidad de pueblos mayas que vela por la conservación, fomento del uso de los idiomas mayas. Así mismo tendrá el respaldo de la sociedad al momento que se presente alguna crisis social o política que puede afectarles directamente.

La comunicación externa o para los públicos externos, es amplia y maneja también tipologías según Bartolí (1992) quien establece los siguientes tipos de comunicación externa:

- Comunicación externa operativa. Es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, administración pública.

- Comunicación externa estratégica. Tiene por finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, la evolución de las variables económicas, los cambios en la legislación laboral, etc., que pueden ser relevantes para la posición competitiva de la empresa.
- Comunicación externa de notoriedad. Su finalidad es mostrar a la empresa como una institución que informa dando a conocer sus productos, mejorar su imagen, etc. Las formas de darlo a conocer serían mediante la publicidad, promoción, donaciones, patrocinios, etc.

2.3.3 Comunicación en una Institución Pública

Comunicar en una institución pública es un proceso transaccional entre públicos e institución; es estrategia, un proceso que se debe ir buscando según los objetivos de la entidad. Costa (1999) explica que comunicar es una acción de transferir mensajes e información de un individuo -u organismo- a otros individuos -u organismos-, según motivos distintos.

Transferir mensajes o informaciones de una realidad produce modificaciones en quien las escucha como en quien las emite. Por tanto es acertado mencionar que la comunicación es una estrategia. Lo que se comunica de la institución generará diversas reacciones, buena, malas o de indiferencia.

2.3.3.1 Diferencia entre comunicar en una institución pública y una privada.

Canel (2010) afirma que no es lo mismo comunicar en una institución pública y una que no lo es. No es lo mismo comunicar en una Presidencia de Gobierno, una concejalía de asuntos sociales que comunicar una marca de autos, un banco o una constructora.

Las diferencias que Canel menciona entre comunicar en una institución pública y una que no lo es; es en la duración del mandato de quienes las lideran, en la selección del personal, en las condiciones legales, en los públicos.

En cuanto a la duración del mandato de quienes lo lideran, Canel (2010) se refiere a que los puestos de dirección de las instituciones públicas, son en su mayoría de plazos electorales, que duran entre cuatro a cinco años. Esto implica que las personas que lideran dichas instituciones deben estar sabidas que deben girar su estrategia comunicacional en estos plazos.

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala no está exenta de esa realidad, la Presidencia, la dirección administrativa y financiera de la institución, dura un año; esto tiene consecuencias operativas no sólo en las que son propias de la institución, sino en términos de comunicación.

La selección del personal a criterio de Canel (2010) es una diferencia significativa, pues afirma que en una institución privada la selección del personal es más rigurosa y se basa conforme a los objetivos y necesidades de la misma, mientras que en una institución pública, la selección del personal se rige por la confianza. Los puestos de confianza muchas veces se separan de lo que la institución necesita realmente en base a sus fines y objetivos.

Lo referente a los públicos, “el público que tiene una institución pública es mucho más extenso que el de una institución privada. Además su segmentación y variedad son también más complejos. Son también mayores las presiones que estos públicos (partidos políticos, grupos de interés, legisladores, otros gobiernos) ejercen sobre la institución pública, que las presiones que ejercen los públicos de la institución privada” (Canel, 2010; p.21).

Otra de las diferencias entre comunicar en una institución pública y una privada, es la importancia que los directivos o funcionarios le dan a la comunicación de un

todo como entidad pública o privada. En una institución privada los líderes buscan posicionar a la institución como un todo, una marca, que brinda servicios o vende productos, de mejor calidad o mejor precio. En la institución pública por lo contrario, se ha observado que la comunicación se maneja para posicionar al funcionario a cargo de la entidad y lo que menos se menciona es el nombre de la Institución en sí misma y los logros o aportes que la entidad alcanza con el trabajo de todos los que la conforman.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de la Investigación.

La presente investigación se fundamenta en la metodología cualitativa que según Garza Mercado (2007) se identifica con la observación, la entrevista focalizada, la variedad y el análisis de contenido de documentos. La investigación utilizó la observación como análisis de la metodología cualitativa, la entrevista focalizada y el análisis de contenido de documentos. Como complemento se utilizó el método cuantitativo, con la realización de encuestas a los trabajadores de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

3.2 Tipo de Investigación

Mixto: Cualitativo/Cuantitativo

En lo cualitativo, se realizará el tipo descriptivo de la investigación que consiste en “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (Tamayo. 2007:p46). Esto permite llegar a conclusiones de cómo se conduce o funciona el objeto de estudio. En lo relativo al tipo cuantitativo de la investigación, se utilizará herramientas de análisis estadístico que reforzará lo obtenido por el análisis cualitativo.

3.3 Objetivos.

Objetivo General:

Presentar una propuesta de Dirección de Comunicación Social en la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-, para fortalecer su imagen institucional a través de las estrategias de Comunicación que se puedan desarrollar desde dicha Dirección.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual en materia de comunicación de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.
- Identificar las necesidades internas y externas en materia de comunicación de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.
- Diseñar una propuesta de Dirección de Comunicación Social de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, que cumpla con las necesidades institucionales.

3.4 Técnica de Investigación

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la **Observación**, un análisis constante por medio de la observación, que lleva a un acercamiento directo con la realidad interna de la ALMG. La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento de la conducta manifiesta, la cual puede utilizarse en muy diversas circunstancias. (Hernández, 2003). Para obtener mayor información sobre la Institución y comparar la conducta manifiesta del grupo seleccionado, se sostuvo conversaciones informales que llevó a un mejor entendimiento del cómo se encuentra la entidad. Entre los elementos que se tomó en cuenta en la observación, están: comportamiento del personal ante una eventualidad interna, aspectos físicos de lugar (institución).

Se utiliza también la técnica de **grupos focales**, “técnica para obtener información acerca de lo que la gente piensa” (Mella, 2000; p27) Según Mella en los grupos focales el investigador usa sus juicios para seleccionar “muestras propositivas” de participantes en vista de las necesidades de un determinado proyecto. La técnica se utilizó para seleccionar a los entrevistados y mantener conversaciones informales con los trabajadores de la Institución, para obtener más información.

La técnica de la **encuesta** del método cuantitativo se utiliza como sustento de la investigación y a razón de obtener información más específica que se considera

necesaria; se dirige a trabajadores de la sede Central de la ALMG lo cual lleva a profundizar en la situación comunicacional interna de la Institución.

3.5 Instrumentos de Investigación

Encuestas, entrevistas estructuradas (guía de la entrevista), fichas técnicas de observación.

3.6 Población

Se toma como población a la totalidad del personal Administrativo y Operativo de la Sede Central de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala y Presidentes de las Comunidades Lingüísticas, para analizar la comunicación interna y las acciones tomadas para establecer la comunicación externa de la institución.

Para conocer el estado de las relaciones públicas (comunicación externa) se toma como población a periodistas y columnistas de medios escritos de la Ciudad de Guatemala; grupo mediático entre población general e institución.

3.7 Muestra

La muestra de la población se separa por FOCUS GROUPS (grupos focales), técnica del método cualitativo de la investigación.

Los grupos focales son:

- a) Representantes de las 22 comunidades lingüísticas (Presidentes) para conocer su percepción de la situación en materia de comunicación interna de la ALMG, que comprende también la comunicación entre Comunidades Lingüísticas.
- b) Cuarenta y cuatro (44) personas que conforman el personal técnico y administrativo de la sede central de la ALMG (comunicación interna).

- c) Periodistas y columnistas de medios escritos, teniendo como base que éste grupo es mediático entre población general e institución (comunicación externa). La muestra es intencionada y se seleccionó a los periodistas y columnistas de acuerdo a los temas que abordan en sus publicaciones. Se entrevista a cinco (5) columnistas de diarios nacionales, entre ellos el Periódico, Siglo XXI, Prensa Libre, Nuestro Diario; se entrevista a cinco (5) periodistas de medios escritos y audiovisuales, entre ellos: Prensa Libre, El Diario de Centro América, Siglo XXI, Guatevisión.

3.8 Procedimiento

La observación inicia junto la planificación del trabajo (septiembre de 2014) a razón de aprovechar los acontecimientos que se susciten en la entidad; es constante, no tiene horario específico, se utiliza para tener mejor percepción de la realidad de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-. Para registrar y analizar lo observado, se utilizó fichas técnicas, donde se anota algún aspecto relevante en el actuar del personal de la institución, junto a la observación, se sostiene conversaciones informales con las personas observadas; así mismo se observa el espacio físico de la institución.

Se realizó encuestas a representantes de comunidades lingüísticas (Presidentes) para conocer su percepción de comunicación entre comunidad lingüística y sede central (Comunicación Interna), también al personal de la ALMG con objeto de conocer su percepción de la institución.

Se realizó las entrevistas a los periodistas y columnistas con el fin de conocer la cobertura que dan a temas de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1 Resultados de la Observación

La observación inició el 18 de septiembre de 2014, sin horario, era constante hasta el 18 de diciembre de 2014. Además de la observación, se sostuvo conversaciones informales con los miembros de la Junta Directiva, Consejo Superior y el personal laboral de la sede Central de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-. Se enlista a continuación, lo observado:

- De manera inmediata se observó que los espacios físicos destinados para publicar información, se encuentran vacíos. Existe una cartelera en la sala de espera, que nunca contiene información.
- En ningún lugar de las instalaciones de la Institución, se puede observar información sobre la misión, visión, filosofía o fines de la ALMG.
- A finales del mes de noviembre el personal fue convocado a una actividad dentro de la institución, la reacción de ellos fue de desagrado y molestia. Al momento de preguntar el porqué de la reacción, la mayoría indicó que no se les había informado con anticipación, se les informó cuando la actividad había iniciado, además de esto no sabían de qué se trataba y que tampoco era actividad de la institución pero que los obligaban a estar ahí.
- Los últimos meses del año el clima laboral se torna estresante debido a que la desinformación en cuanto a los términos de contrato o recontractación hace que el personal circule información no oficial y los encargados de informar, no lo hacen. Se presenta entonces el fenómeno de los rumores y chismes.
- La información es producto de la improvisación o de la casualidad por no darle seriedad.
- No realizan actividades que incentiven al personal al trabajo en equipo.
- Los medios en los que se publica información institucional son: página web y red social Facebook.

- Se visualiza descoordinación en el manejo de las redes sociales y página web.
- Las comunidades lingüísticas utilizan sus propios medios en la red para informar sobre su trabajo, sin embargo realizan las publicaciones de forma individualizada, como comunidad lingüística, no como Academia de Lenguas Mayas.
- Se observa que se utiliza diversidad de logotipos en la Institución. Cada comunidad lingüística maneja un logotipo.

Para tener información que a la vista o mediante la observación se puede intuir pero no confirmar fue necesario hacer una entrevista informal a la Jefa de Recursos Humanos, Licencida Nancy Luc Xinico (25 y 26 de septiembre de 2014); lo que no llevó a conocer los datos siguientes:

- No existe la unidad o dirección de comunicación social de la institución.
- La Academia cuenta con una política de comunicación que fue creada a finales de noviembre de 2014, sin embargo no se le ha dado la atención debida a esta política, y no está aprobada formalmente por el Consejo Superior de la Institución.
- El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de difundir información interna, pero se encarga únicamente de informar cuestiones administrativas, es decir de procesos para solicitar vehículo y permisos laborales entre otros.
- No existe por parte del departamento de recursos humanos estrategia alguna para mejorar la comunicación interna o interpersonal en la entidad.
- El departamento de recursos humanos no cuenta con el personal adecuado para desarrollar una estrategia de comunicación interna. El departamento lo conforman dos personas; Jefatura y asistencia.
- El consejo superior se reúne dos veces por mes, la segunda reunión es extraordinaria y se realiza únicamente si han quedado temas pendientes para discutir.

- El personal se entera a través de una circular de las decisiones del Consejo Superior solamente si afecta directamente a procesos administrativos y muchas veces se realiza a destiempo. En otro caso el personal se informa por lo que escucha en los pasillos.
- Los documentos informativos que se manejan de manera interna son: circulares y oficios.
- Las herramientas informativas que se manejan son: teléfonos y correo electrónico.
- No existe unidad encargada para manejar la comunicación externa.
- La página web fue modificada el mes de marzo debido a que la anterior tenía muchos años de no modificarse y pocas veces se actualizaba. La página web fue modificada por un grupo de 4 personas que pertenecen a diferentes departamentos. Según información brindada por las personas que modificaron la página, en torno a la modificación surgieron conflictos con la Junta Directiva por no recibir información al respecto.
- La página web está modificada y se actualiza cada cierto tiempo que no está definido. Asimismo no se define quién debe realizar las actualizaciones y publicar información de la institución.
- Facebook es una cuenta que fue activada en enero de 2014, debido a que, quién manejaba la anterior no dejó el código de acceso. No se define quién es la persona indicada para publicar en la plataforma, en la actualidad el departamento de Programación, Sostenibilidad y Visibilidad de Tv maya publica alguna información que considera pertinente, sin embargo el departamento maneja las propias redes sociales y página web de Tv maya (Tv maya es una canal de televisión abierta, cuyo usufructo le pertenece a la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala –ALMG-).
- Al momento de convocar a medios de comunicación para dar a conocer sobre algún tema, los encargados son el departamento de Programación o bien el Departamento de Producción de Tv maya.

- No hay profesional específico para manejar las relaciones interinstitucionales. A raíz de esto, la relación con otras instituciones es baja.

Comentarios del personal laboral, Junta Directiva y Consejo Superior.

- El personal laboral comentó que se realizó una reunión a nivel general, - Junta Directiva de la ALMG y personal- el mes de abril, en la reunión se informó a grandes rasgos sobre las metas y avances de la institución, así mismo el mes de febrero todo el personal se reunió para conocer a los nuevos integrantes de la planilla laboral.
- Los trabajadores no conocen lo que la institución realiza de manera específica, indican no conocer que es lo que realiza TV Maya, siendo un medio de comunicación que la institución administra.
- El personal comenta que en múltiples ocasiones se manejan chismes o rumores en torno al personal o el trabajo administrativo que se realiza.
- Comentan también que no han tenido incentivo o capacitaciones de trabajo en equipo. No se han realizado actividades para mejorar la comunicación interpersonal.
- La única actividad que realizaron a nivel general y que no era parte de lo laboral, fue en el aniversario de la institución. Se realizó una cuadrangular en donde sólo algunos participaron y se retiraron al terminar los partidos.
- A final de año –diciembre- el personal laboral comenta que el ambiente se torna estresante, no solo por la elección de la junta directiva sino también por el término del contrato laboral y las recontrataciones. Indican que el ambiente laboral ya no es sano pues la poca comunicación que existía se torna en rumores y chismes.
- El presidente de la Institución del año 2014, mencionó que debería existir una unidad encargada de manejar las relaciones públicas y la comunicación interna. Que en ese momento el departamento indicado es Programación,

Sostenibilidad y Visibilidad e Tv maya. Sin embargo se puede observar que dicho departamento tiene sus propias responsabilidades.

- Los integrantes del Consejo Superior que también son representantes (presidentes) de su comunidad Lingüística, comentan que existe una descoordinación con la sede central y es lamentable debido que desde la sede central es donde se aprueba todo lo administrativo. Manifiestan también que desconocen lo que las demás comunidades lingüísticas realizan.
- El Director de Planificación Lingüística, una de las direcciones fundamentales de la Academia, manifiesta que la comunicación entre los Direcciones y Junta Directiva no es buena, es muy difícil llegar a consenso y no se manejan las mismas líneas de trabajo.
- En cuanto al Canal de televisión Tv maya, tanto el Director General como el Presidente de la ALMG, manifiestan que siempre se visualiza a Tv maya como una entidad separada de la Institución, “Pace que Tv maya no fuera parte de la Academia”, es uno de los comentarios del presidente.

4.2 Resultados de la entrevista y encuestas.

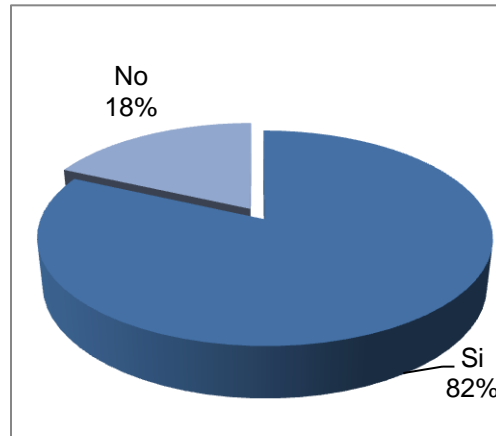
En este apartado se presenta el análisis de los resultados cuantitativos que arroja las encuestas y entrevistas realizadas a los grupos focales. La encuesta se realizó al total de empleados de la sede central, al Consejo Superior y Junta Directiva de la institución, sumando 66 encuestas y 10 entrevistas a periodistas y columnistas de medios escritos.

4.2.1 Resultado de las encuestas.

A continuación se presenta los resultados de las encuestas realizadas al personal laboral de la Sede Central de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, Consejo Superior y Junta Directiva de la ALMG.

Gráfica No. 1

¿Conoce la filosofía, misión y visión de la ALMG?



Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

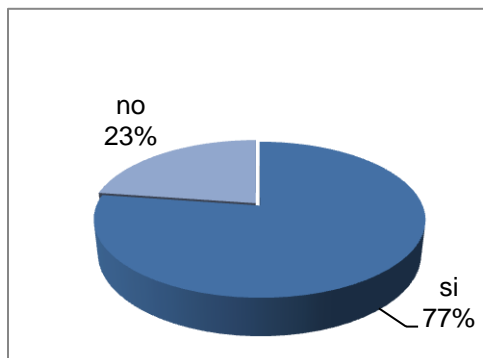
La primera pregunta giró en conocer si los encuestados tiene clara la filosofía, misión y visión de la institución. El resultado arroja que el 82% de los encuestados conoce la filosofía, misión y visión, sin embargo al momento de escribir cuáles son, menos de la mitad de las personas que afirmaron conocerlas, coincidieron en que la misión y visión es “la promoción y rescate de los idiomas mayas”; siendo la correcta misión (Misión escrita) “Desarrollar el corpus y estatus de los idiomas maya”, tres personas escribieron la respuesta correcta.

Otras respuestas:

- Difusión y expansión de los idiomas mayas.
- Fortalecer los idiomas mayas.
- Planificar el desarrollo y educación de los idiomas mayas.

Gráfica No. 2

¿Conoce cuáles son los objetivos de las ALMG?



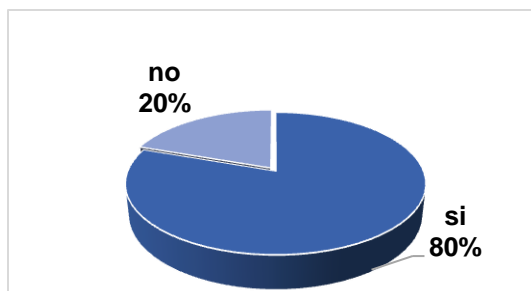
Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

La segunda pregunta pretende saber si las personas conocen qué objetivos se deben alcanzar como institución. Al igual que en la primera pregunta, la segunda está acompañada de otra donde se pide que se escriban los objetivos; las respuestas fueron diversas o se dejó en blanco. Esto demuestra que a pesar que el 77% de los encuestados respondieron de forma afirmativa, solamente tienen una idea de lo que pueden ser los objetivos de la institución, pero desconocen si son los que están establecidos

Entre las respuestas obtenidas de la pregunta 2, esta: la investigación, planificación y desarrollo de los idiomas mayas.

Gráfica No. 3

¿Sabe bajo qué Ley se rige la ALMG? Indique...

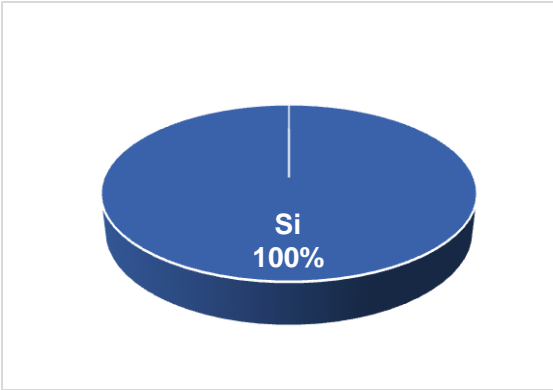


Fuente: trabajo de Campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

Conocer la Ley de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, permite a los trabajadores tener una herramienta para conocer la misión y objetivos que la institución tiene establecidos legalmente. Para ello esta pregunta permite saber si el personal laboral conoce la misma. El resultado demuestra que el 80% de los trabajadores conoce que la ALMG fue creada con el Decreto 65-90. Empero los resultados de la pregunta anterior reflejan que no se ha tenido una mayor lectura de esta ley, pues si bien hacen mención de ella, no conocen su contenido.

Gráfica No. 4

¿Sabe que la ALMG es una Institución Autónoma?



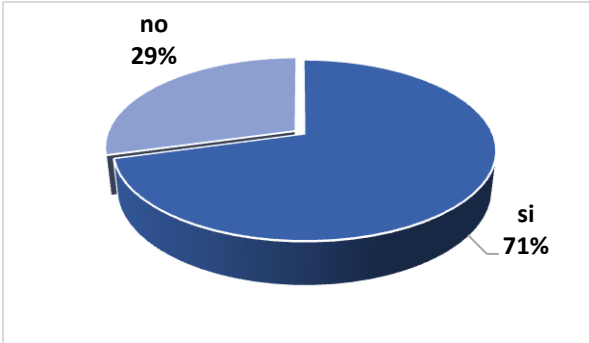
Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

Con la pregunta se pretende conocer si las personas tienen información básica de la institución y si es de su interés saber cómo funciona administrativamente. El resultado señala que el 100% de las personas saben que la institución es autónoma, sin embargo no todas conocen como opera una institución autónoma.

Gráfica No. 5

¿Conoce el procedimiento para elegir a la Junta Directiva de la ALMG?

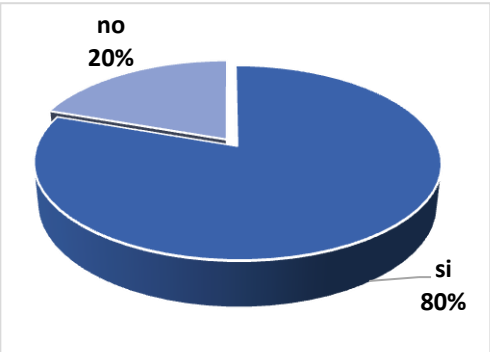
Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero, 2015.



Para sentirse incluidos en las actividades propias de la institución, es importante que el personal laboral conozca cómo se elige a las personas que conforman el consejo superior de la ALMG. El 71% de los encuestados afirman conocer el proceso. Es importante mencionar que el Consejo Superior de la ALMG conoce bien el proceso de la elección de Junta Directiva, debido a que lo realizan cada año.

Gráfica No. 6

¿Sabe de las líneas de trabajo de la ALMG, a nivel de su competencia?

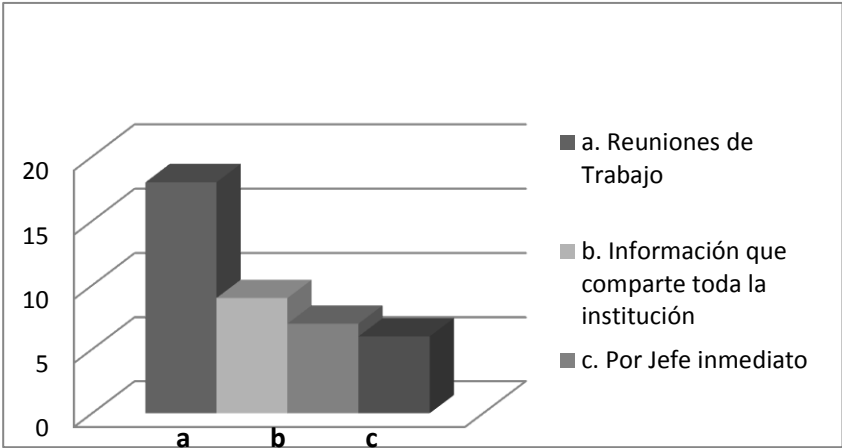


Fuente: trabajo de campo, Tá Quej, Deysi, enero de 2015

La pregunta de la gráfica No. 6 determinó si las personas están involucradas o conocen las líneas de trabajo que la institución maneja para alcanzar su objetivo. La pregunta refleja que la mayoría con un 84% de personas conoce las líneas de trabajo de la Institución, sin embargo al momento de mencionar cuáles son, las respuestas fueron diversas en donde menos del 20% de los encuestados que respondieron de forma afirmativa, menciona que es: la investigación, promoción y educación de los idiomas mayas.

Gráfica No. 7

¿Cómo se ha enterado de las líneas de trabajo de la ALMG?

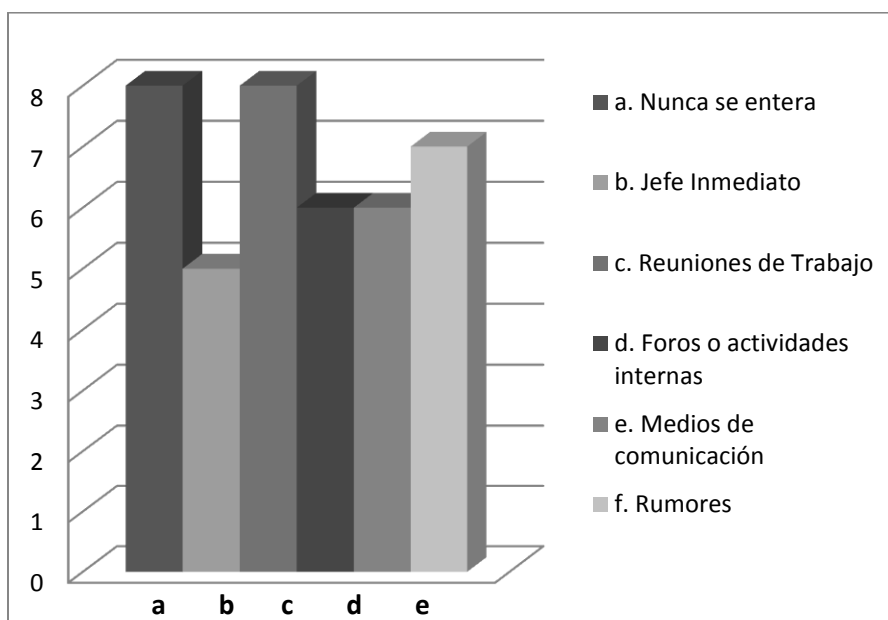


Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi.

La interrogante trata de descubrir de qué manera se ha enterado el personal laboral de las líneas de trabajo de la ALMG. La pregunta tiene 4 posibles respuestas, donde muestra que el medio más utilizado son las reuniones de trabajo, seguido de la información que brinda el jefe inmediato. Las reuniones de trabajo es el medio más efectivo para socializar las líneas de trabajo a seguir, las cuales todo el personal debe conocer.

Gráfica No. 8

¿Cómo se entera de las actividades que realiza la ALMG con otras instituciones y de los logros obtenidos?

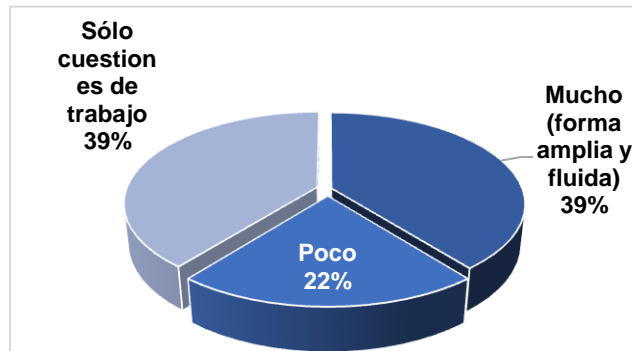


Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

La ALMG sostiene algunas actividades con otras entidades y la siguiente cuestionante refleja si el personal se entera de estas actividades y los logros que obtiene la institución. Se brinda seis opciones de respuestas, siendo la más alta, las “reuniones de trabajo” como medio de información, pero se contrapone la opción de “nunca se entera” y “rumores”, por tanto se puede observar que las respuestas no concuerdan. Lo que demuestra que la información sobre las actividades y avances de la institución no se dan a conocer de forma adecuada al personal.

Gráfica No. 9

¿Cuánto se realaciona con las personas que laboran en la ALMG?

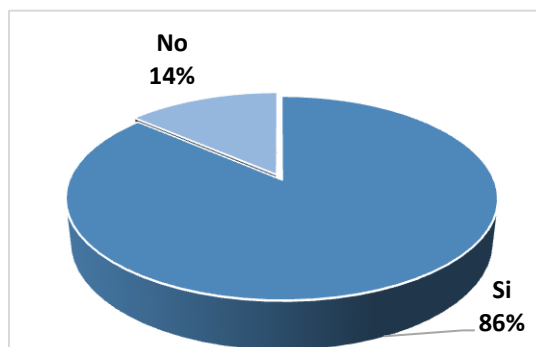


Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

Con relación a la comunicación interpersonal, con dos preguntas se pretende establecer el nivel de relacion entre el personal, la primera determina que todo el personal se conoce o al menos se logran identificar. La siguiente pregunta aclara aún más el tipo de relación, en ella se brinda tres posibles respuestas, en donde sólo el 22% indica que es muy poca su relación con las demás personas de su entorno laboral, el 39% indica que su realación es amplia y fluida, con esto refieren a que además de las cuesstiones de trabajo realizan otras activiades fuera de la oficina, se contrapone la respuesta de “sólo cuestiones de trabajo” que tambien equivale al 39%. Las relaciones interpersonales amplias y fluidas pueden ser el resultado de varios años de trabajo en la misma insititución.

Gráfica No. 10

¿Sabe qué es la comunicación interna?



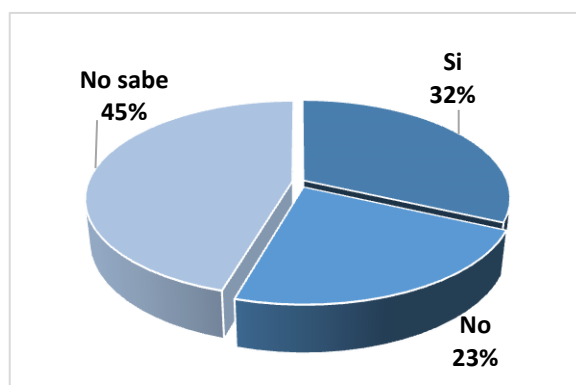
Fuente: trabajo de campo.
Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

Dentro de la institución se utiliza como medio de comunicación interna, los correos electrónicos, las extenciones telefónicas, los oficios y circulares. Para saber si el personal conoce estas herramientas y medios, se realizó dos preguntas, la primera giró en aclarar si conocen qué es la comunicación interna; las segunda pide tres ejemplos de herramientas o medios de comunicación interna que se utilice en la institución.

El 86% afirma saber que es la comunicación internar y el 14% no lo sabe. En cuanto a los ejemplos proporcionados, el correo electrónico fue el más utilizado, seguido de las reuniones de trabajo, las extenciones telefónicas, pero la cuarta parte de los encuestados no dio un solo ejemplo.

Gráfica No. 11

¿Sabe si existe una estrategia de comunciación en la ALMG?



Fuente: trabajo de campo. Tá Quej, Deysi, enero de 2015.

La pregunta de la gráfica No. 11 muestra si el total del grupo encuestado sabe si existe una estrategia de comunicación institucional y cómo se desarrolla. El 32% afirma que sí existe una estrategia el 23% que no existe y el 45% no sabe si existe. En cuanto a la respuesta de cómo se desarrolla la estrategia, quienes respondieron que si existe, afirman que se desarrolla por medio de la promoción y difusión de los idiomas; por medio del plan estratégico y por medio de la Tv.

Con la última gráfica se demuestra que hay una confusión entre la comunicación que debe manejar la institución como entidad estatal al servicio de la población y la difusión que debe mantener para promover el uso de idiomas mayas. Las dos líneas de comunicación deben cumplir un mismo fin, promoción para el uso de los idiomas mayas y la visibilización de la entidad encargada, que abarca la comunicación interna, las relaciones públicas y las relaciones interinstitucionales.

4.2.2 Resultados de las entrevistas.

A continuación se presenta los resultados de las entrevistas. Se realizó un total de 10 entrevistas a periodistas y columnistas de cinco medios escritos; las preguntas que se realizaron, en su mayoría son de medición, sirven a la investigación para determinar en qué porcentaje conocen los entrevistados a la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

Las preguntas realizadas a los entrevistados, son las siguientes:

- a) ¿Qué institución identifica con mayor facilidad?

Opciones de respuesta: Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI), Comisión Nacional Contra la Discriminación y el Racismo (CODISRA), Academia de Lenguas Mayas de Guatemala (ALMG), Fondo Indígena de Guatemala (FODIGUA).

La mitad de las personas entrevistadas menciona que les es fácil identificar a la Comisión Contra la Discriminación y el Racismo (CODISRA), incluso identifican con facilidad a los dirigentes –Comisionados- pues el problema de la discriminación y el racismo es constante en la sociedad guatemalteca; mencionan también que la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI) es una institución fácil de identificar por su labor y constante aparición en medios de comunicación y actividades gubernamentales; en cuanto al Fondo Indígena de Guatemala, indican que ya se sabe que es una institución

ejecutora de proyectos para pueblos indígenas y que viene trabajando desde hace muchos años.

Mencionan que la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala es una institución cuya labor está muy reducida ya sea por sus dirigentes o por el financiamiento que reciben del Gobierno, siendo el tema de idiomas mayas, un tema muy amplio e importante en el contexto de los derechos colectivos de los indígenas en el país.

b) ¿Cuándo escribe de pueblos indígenas a qué temas se enfoca?

Los temas del momento como el conflicto de tierra por hidroeléctricas, minería o tierras estatales, son a lo que los columnistas se enfocan; la respuesta de los periodistas no dista de la de los columnistas; indican que quien elige los temas son los directores del medio, quienes se inclinan a los que acontece en la actualidad. Los columnistas mencionan que otro enfoque muy importante y que tratan constantemente de dilucidar es educación y desarrollo rural, mientras que los periodistas afirman que los temas van surgiendo y los más eventuales son el conflicto de tierras por la minería y las hidroeléctricas.

En las respuestas obtenidas se puede observar que no hay una sola respuesta que mencione idiomas mayas, siendo un tema que ellos mismos identificaron, en la primera pregunta; como importante en el marco del respeto a los derechos colectivos de los pueblos indígenas.

c) ¿Sabe cuál es la entidad Estatal encargada de fomentar el uso de los Idiomas Mayas?

La mitad de las personas entrevistadas aseguran que la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala es la encargada de fomentar el uso de los Idiomas Mayas, pero lamentablemente no se visualizan intervenciones significativas por parte de la entidad en materia de idiomas. Otras

respuestas obtenidas es que la entidad encargada es el Ministerio de Cultura y Deportes o bien el Ministerio de educación. Los entrevistados mencionan que el Ministerio de Educación ha realizado algunas acciones con la educación bilingüe, pero no es el área única que necesita atención, pues hay servicios públicos donde el pueblo tiene el derecho de ser atendido en su propio idioma.

d) Cuando se habla de investigación Lingüística, a ¿qué entidad la relaciona?

El Ministerio de Cultura y Deportes y la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala (ALMG) son las respuestas obtenidas de parte los entrevistados, quienes consideran que entidades privadas u organizaciones no estatales han realizado más investigaciones en el tema en comparación a las entidades mencionadas. El Centro de Aprendizaje Lingüístico de la Universidad de San Carlos de Guatemala (CALUSAC), fue mencionado también como encargada de investigar sobre Idiomas Mayas.

La investigación Lingüística de los Idiomas Mayas es una de las líneas de trabajo de la ALMG, la cual está estipulada como uno de sus fines en el Decreto 85-90 “Ley de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala”.

e) ¿A escuchado sobre Tv maya? ¿quién la administra?

Los entrevistados afirman saber Tv maya, aun cuando este medio de comunicación no ha podido evolucionar como debiera. Mencionan también que Tv maya es un gran proyecto de pueblos indígenas pero que lamentablemente tiene muchas ataduras. A pesar que todos los entrevistados conocen Tv maya, no todos saben quién está a cargo de su administración, dos de las personas entrevistadas afirman desconocer quién mantiene el usufructo. La mayoría esta sabida que es la ALMG la que mantiene el usufructo de Tv maya, canal 5, pero concuerdan en que no se ha sabido aprovechar ni explotar el canal.

- f) ¿Ha escrito algún artículo relacionado a los idiomas mayas en el país y la entidad rectora de los mismos?

Uno de los canales de comunicación para mantener informada a la población de las actividades, logros o avances de la ALMG son los medios de comunicación del país, y para que ellos puedan informar es necesario que las personas que escriben también estén informadas e interesadas en hacerlo. Sin embargo los entrevistados mencionan haber escrito en alguna ocasión sobre el tema, pero no sobre la entidad rectora. Escriben sobre el derecho al uso de los idiomas mayas pero relacionan este derecho con la educación o bien escriben sobre idiomas en días conmemorativos a la lucha de los pueblos, como el Día Internacional de la Lengua Materna.

- g) ¿Podría describir cuál es el trabajo de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala?

Los entrevistados indican que no saben con exactitud cuan es el trabajo de la ALMG según la Ley que la rige; las respuestas se resumen en enseñanza, conservación y promoción del uso de los idiomas mayas.

Indican que el trabajo de la institución es muy grande e importante; que deben realizar alianzas estratégicas con diversas entidades tanto gubernamentales como internacionales e incluso privadas, Guatemala es un país predominantemente indígena y multilingüe representando el 40% de la población guatemalteca, por ello es indispensable dirigir esfuerzos y recursos económicos para conservar los idiomas, no por conservar la cultura únicamente sino por ser un derecho de los maya hablantes

- h) ¿Conoce cuáles con los logros obtenidos por la ALMG?

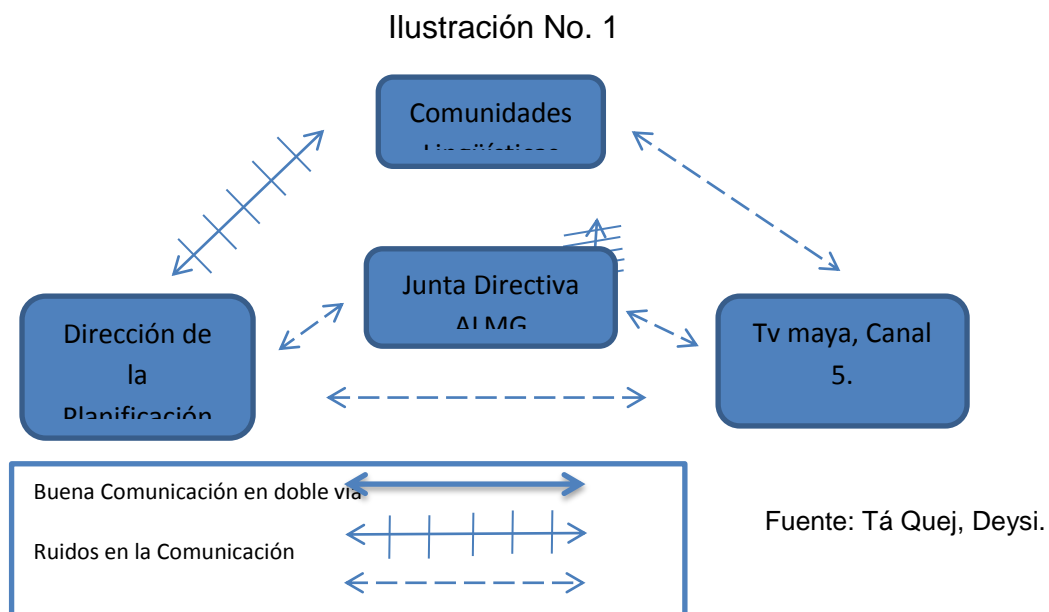
Los encuestados mencionan que no conoce de muchos o incluso algunos respondieron que después de constituir legalmente la entidad y lograr un presupuesto específico del Estado, no han sabido sobre otros logros. Otros

por su parte afirman que aunque no han sido tan grandes los logros, sí los han obtenido, por ejemplo; algunos libros publicados, enseñanza del idioma maya a maestros.

Por otra parte algunos entrevistados afirman que el hecho de contar con la entidad que está destinada a trabajar para conservar y hacer valer el derecho del uso de los idiomas, es un paso significativo para los pueblos mayas, pero que aún falta mucho.

4.3 Situación de la Comunicación Interna con base a los instrumentos aplicados en el diagnóstico.

En este apartado se analiza la situación de comunicación interna de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala (ALMG) con base a la observación, conversaciones informales y encuestas con el personal laboral y Presidentes de Comunidades Lingüísticas. La ilustración siguiente muestra la situación de la comunicación entre las Direcciones operativas fundamentales de la ALMG, Junta Directiva y las Comunidades Lingüísticas.



La Academia de Lenguas Mayas (ALMG) estructuralmente se conforma del Consejo Superior que también son los representantes (Presidentes) de cada comunidad lingüística, una Junta Directiva que maneja todo lo administrativo y representa a toda la institución ante los públicos; en la sede central se encuentran dos direcciones operativas fundamentales que buscan alcanzar los objetivos de la Institución: La Dirección de Planificación Lingüística (DIPLINC), es la encargada de realizar y coordinar con las comunidades lingüísticas, los proyectos, investigaciones, publicaciones de investigaciones, y otras actividades. Tv maya, es un medio de comunicación cuyo usufructo le pertenece a la ALMG, entre sus objetivos se encuentra la promoción y divulgación de los idiomas.

Para que la Institución pueda avanzar para alcanzar los objetivos, es necesario que la Junta Directiva, Comunidades Lingüísticas y las Direcciones Operativas de la ALMG mantengan una constante y efectiva comunicación. En el diagrama anterior se puede observar que no existe una comunicación efectiva entre los ejes centrales de la institución. Existen ruidos o una mala comunicación, ello se determinó con los comentarios de los representantes de las comunidades lingüísticas, Junta Directiva, Director de Planificación Lingüística y Director de Tv maya.

La coordinación de la sede central es fundamental para que se pueda tener una efectiva comunicación con las comunidades lingüísticas, debido a que es la sede central la que coordina los proyectos, actividades, investigaciones, cuestiones administrativas, elaboración y compilación de POA; por esta razón se profundizó en el análisis de la situación de la sede central, tanto de la comunicación entre directivos y relaciones interpersonales de todos los trabajadores:

- a) La ALMG no maneja una estrategia de comunicación interna. La comunicación de forma ascendente y descendente no se da.
- b) El personal recibe información a destiempo por parte de las autoridades de la institución y cuando es recibida la información, ésta ya ha sido tergiversada debido a los rumores o chismes.

- c) La Institución ha desaprovechado las herramientas que tiene para optimizar las relaciones interpersonales: la red interna puede ser herramienta clave para que la información oficial fluya y no llegue con ruidos.
- d) Las carteleras que se encuentran en la sala de espera no son utilizadas, estas son un medio que se puede optimizar para informar sobre actividades internas y externas de la institución.
- e) En cuanto al incentivo del personal, la institución no ha trabajado en ello; no aplaude o apremia los logros académicos o laborales alcanzados por los trabajadores, no promueve o informa sobre becas académicas.
- f) No realiza reuniones dinámicas para incentivar el trabajar en equipo.
- g) La desinformación que se da a final de año genera un clima laboral que no es adecuado para el personal, lo que provoca que los procesos se estanquen y la institución enfrente problemas administrativos.

4.4 Situación de la Comunicación Externa de acuerdo al resultado de las técnicas aplicadas para el diagnóstico.

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala:

- a) No tiene un plan o estrategia para desarrollar la comunicación externa.
- b) No se cuenta con personas específicas ni profesionales para realizar las relaciones públicas.
- c) El hecho de que los periodistas y columnistas entrevistados no identifiquen con facilidad la ALMG, indica que la institución no ha realizado el trabajo adecuado para dar a conocerse como institución rectora de los idiomas Mayas en Guatemala, así mismo de sus actividades en la materia que le corresponde.
- d) Manejan las redes sociales, Página Web y Facebook, al azar.
- e) No existe persona alguna que asesore en cuanto a los mensajes que deben enviarse a los públicos externos.

- f) La Página Web es una herramienta que está siendo desaprovechada por la institución, debido a que no se actualiza de forma constante y esto genera que el público que visita la página no se sienta motivado a regresar por más información.
- g) La cuenta que se maneja en la red social Facebook, está desactualizada y no publican información de manera constante; lo cual no es permitido en una red de constante interacción.
- h) Cada comunidad lingüística maneja una cuenta en Facebook, pero utilizan su propio logotipo y ello hace que no exista una integración y se confunda a la población.
- i) Las comunidades Lingüísticas están visualmente divididas, debido a que manejan sus propios logotipos sabiendo que el legalmente establecido es el que la sede central utiliza.

Capítulo 5

Propuesta de la Dirección de Comunicación Social de la ALMG.



Deysi Coryna Tá Quej

TABLA DE CONTENIDO

5.1 Generalidades de la Propuesta

5.1.1 Introducción

5.1.2 Justificación

5.2 Dirección de Comunicación social

5.2.1 Misión

5.2.2 Objetivos

5.2.3 Funciones

5.2.4 Organización Interna

5.2.5 Recursos Humanos y sus Funciones

5.2.6 Recursos Financieros

5.2.7 Recursos Materiales

5.2.8 Otros Recursos

5.3 Estrategia de Comunicación.

5.3.1 Estrategia de Comunicación Interna.

5.3.2 Estrategia de Comunicación Externa.

5.1 Generalidades de la Propuesta

5.1.1 Introducción

Es importante que una institución con naturaleza de servicio público cuente con un equipo humano profesional encargado de realizar la comunicación interna y externa, desarrollar las relaciones públicas y ejecutar estrategias de comunicación para alcanzar los objetivos de la entidad y que estos tengan mayor alcance. Además de ello es necesario realizar alianzas estratégicas con demás entidades para crear pilares de fortalecimiento y esto se alcanza realizando buenas relaciones públicas e interinstitucionales.

En esta sección se presenta el modelo de Dirección de Comunicación Social que debe crearse en la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala. Los puestos, funciones y acciones que se propone tiene como base el diagnóstico realizado en la institución.

5.1.2 Justificación

Después de la investigación realizada para obtener el diagnóstico de la situación de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala y de identificar las necesidades internas y externas en materia de comunicación, base para sustentar la propuesta; se presenta como estrategia de comunicación para resolver la problemática, el diseño de la Dirección de Comunicación Social que debe crearse en la Institución.

Es necesario que las autoridades de la ALMG reconozcan que es de suma importancia contar con personal específico para mejorar y resolver la problemática comunicacional de la entidad y para ello la creación de la Dirección de Comunicación Social es determinante al iniciar cualquier plan de comunicación.

La Dirección de Comunicación Social debe realizar entonces las estrategias adecuadas para mejorar la comunicación interna y externa de la Institución, pero se presenta en este trabajo, algunos lineamientos de lo que dicha dirección debe realizar. Se presenta la propuesta con todo el personal que se requiere, los costos, el equipo material que se necesita y las funciones a desarrollar.

5.2 Dirección de Comunicación Social.

5.2.1 Misión

El fin de la Dirección de Comunicación Social se manifiesta en el deseo de impedir y solucionar los conflictos que se presentan entre la institución y sus públicos, salvaguardando en todo momento la imagen institucional ante la opinión pública. Cuando se menciona conflictos, se refiere a problemas comunicacionales que generen algún tipo de crisis institucional interna o externa.

La misión de la Dirección de Comunicación Social de la ALMG radica esencialmente en la realización y mantenimiento de la relación social con los públicos de la institución, mediante la planificación, realización y actuación en procesos de comunicación intergrupales para mantener un alto grado de confiabilidad con dichos públicos y contar con su respaldo al momento de alguna crisis social o política que afecte a la Institución.

5.2.2 Objetivos

- a) Crear estrategias de Comunicación para posicionar el nombre de la Institución como rectora de los idiomas Mayas en Guatemala, su misión, visión y objetivos, ante los diferentes públicos.
- b) Investigar las necesidades de comunicación en todas las áreas de la Institución.
- c) Desarrollar estrategias de comunicación interna para mejorar la comunicación interpersonal.
- d) Crear y desarrollar estrategias de comunicación que apoyen las otras áreas de la entidad para alcanzar los objetivos institucionales.

5.2.3 Funciones

- a) Diseñar, proponer, coordinar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicación a nivel institucional, interinstitucional y nacional.

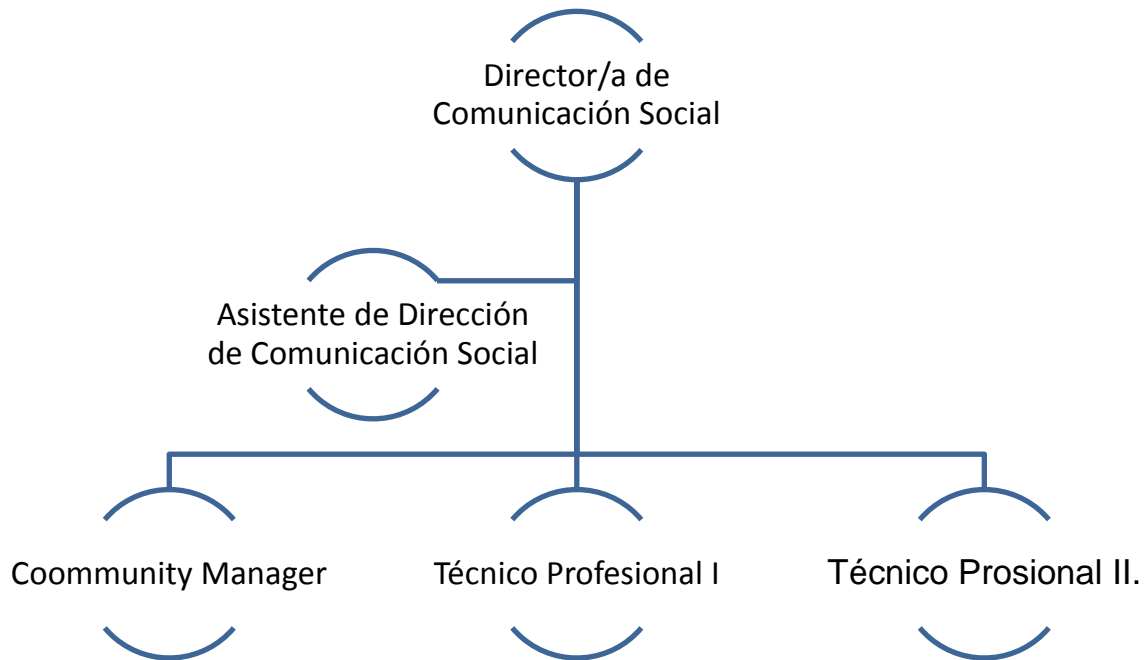
- b) Realizar investigaciones de las necesidades de comunicación para todas las áreas de la Institución.
- c) Propiciar y mantener relaciones con los medios de comunicación social, haciendo conciencia en ellos sobre la importancia de la labor de la Institución en el rescate, conservación y uso de los idiomas Mayas en todos los ámbitos de la sociedad guatemalteca como derechos de todas y todos los mayas hablantes.
- d) Proporcionar información a todas las personas y organizaciones en relación con el trabajo desarrollado por la ALMG.
- e) Utilizar las herramientas de comunicación por la web y mantener actualizada la información.
- f) Difundir los avances y proyectos Institucionales, tanto fuera como dentro de la institución hacia los trabajadores.
- g) Elaborar documentos informativos relacionados con las actividades de la Institución.
- h) Asesorar a la Directiva y Consejo Superior en asuntos relacionados con las relaciones públicas.
- i) Dar seguimiento a la información obtenida de medios de comunicación social y mantener informada a la Junta Directiva sobre temas relacionados a Academia.
- j) Sondear las opiniones y actitudes de los diferentes públicos hacia la institución.

5.2.4 Organización interna

La Dirección de Comunicación Social de la ALMG debe contar con personal profesional en el tema de la comunicación, quienes conformarán el equipo de trabajo de la siguiente manera:

Ilustración No. 2

Esquema de organización Interna de la Dirección de Comunicación Social.



*Fuente: Tá Quej, Deysi.

La Dirección de Comunicación contará con cinco personas; es sabido por los profesionales de la Comunicación que se requiere de un mayor número de personas para realizar las actividades en el área de comunicación, sin embargo en este caso es necesario optimizar el recurso humano, en función de las posibilidades de la Institución.

5.2.5 Recurso humano y sus funciones

El recurso humano con el cual debe contar la Dirección de Comunicación de la ALMG, debe ser profesional en el tema de la Comunicación. Se propone que el recurso humano para la Dirección de Comunicación Social llene los perfiles profesionales siguientes:

a) Director/ de Comunicación Social

Generalidades del Cargo	
Denominación del Cargo:	Director de Comunicación Social
Jefe Inmediato:	Depende Directamente de la Junta Directiva, jefe inmediato Presidente de la ALMG.
Subordinados inmediatos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Dirección de Comunicación Social. • Diseñador Gráfico. • Técnico profesional I, (coordinador de comunicación interna)
Perfil profesional:	<p>Educación formal: Profesional Universitario. Licenciado/a en Ciencias de la Comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colegiado Activo. • Maestría en Comunicación (opcional). <p>Experiencia: Experiencia mínima de 2 años en dirigir la comunicación social en Instituciones públicas o privadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Relaciones Públicas. • Conocimiento en de la agenda de medios de comunicación. • Experiencia en administración de recursos. • Experiencia en elaboración de proyectos y estrategias de comunicación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en la relación con los medios de comunicación y entidades gubernativas e internacionales. • Excelente redacción y experiencia en periodismo. • Excelente comunicación asertiva. • Redacción de informes ejecutivos.
<p>Conocimientos, habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y valoración de la diversidad cultural y lingüística guatemalteca, principalmente en los valores y principios de la cultura maya. • Formulación, aplicación y evaluación de Planes Estratégicos. • Administración de personal y conocimiento en procesos administrativos. • Trabajo en Equipo y cooperación con las demás áreas que conforman la ALMG. • Excelente comunicación oral y escrita. • Actitud de Liderazgo. • Creatividad e innovación. • Compromiso con la Institución, transparencia y honradez. • Capacidad de Negociación. 	
<p style="text-align: center;">Descripción General</p> <p>Diseñar, ejecutar y dirigir estrategias de comunicación interna y externa para la buena imagen de la institución, motivar al sector público, cooperación nacional e internacional a apoyar el trabajo de la ALMG. Dirección y control de Comunicación Social, orientado al cumplimiento de los objetivos y misión institucional. Administración de recursos humanos, materiales y presupuestarios.</p>	

Atribuciones Preliminares

- Dirige y organiza la dirección de Comunicación Social de la ALMG.
- Asesora a las autoridades en todos los temas publicados y por publicar que tengan relación con la Academia.
- Prioriza la información que debe comunicarse.
- Participa en las reuniones de directores.
- Elabora los discursos para las autoridades.
- Representa a la Academia en todo lo relacionado a comunicación.
- Es el vocero y relacionista público institucional (en este caso sólo cuando no esté disponible la autoridad máxima representativa de la institución, Presidente).
- Elabora el plan de medios.
- Elabora actividades comunicacionales para dar a conocer el trabajo de la ALMG comunicación interna y externa.
- Conoce a los medios y su agenda editorial.
- Coordina con todo el personal a su cargo, el plan de comunicación institucional.
- Redacta comunicados de prensa, boletines informativos.
Redacta discursos, con pertinencia cultural y lingüística.

b) Asistente de Dirección Social

Generalidades del Cargo	
Denominación del Cargo:	Asistente de Dirección General.
Jefe Inmediato:	Director de Comunicación Social.
Subordinados inmediatos:	Ninguno
Perfil Profesional:	<p>Educación formal: Licenciatura en Comunicación Social o Administración de Empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colegiado activo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Con técnico en Periodismo (opcional) <p>Experiencia: Experiencia mínima de 2 en puestos afines.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en asistencia de gerencia. • Redacción. • Redacción de informes ejecutivos.
<p>Conocimientos, habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y valoración de la diversidad cultural y lingüística guatemalteca, principalmente en los valores y principios de la cultura maya. • Excelente redacción. • Formulación, aplicación y evaluación de Planes Estratégicos. • Conocimiento en procesos administrativos. • Trabajo en Equipo y cooperación con las demás áreas que conforman la ALMG. • Excelente comunicación oral y escrita. • Creatividad e innovación. • Dinamismo. • Habilidad en el manejo de cámaras fotográficas. • Compromiso con la Institución. 	
<p style="text-align: center;">Descripción General</p> <p>Contribuir con los procesos de desarrollo de estrategias comunicacionales, apoyo directo de Director/a de Comunicación. Seguimientos a tareas encomendadas a Coordinadores. Actividades de procesos administrativos.</p>	

Atribuciones Preliminares

- Apoya a director/a de Comunicación.
- Realiza procesos administrativos internos.
- Coordina actividades con el personal de la Dirección.
- Administra agenda de actividades de la Dirección.
- Convoca medios de comunicación.
- Conoce a los medios y su agenda editorial.
- Da seguimiento al plan de Dirección.
- Encargado de fotografías de actividades institucionales.

c) Técnico Profesional I

Generalidades del Cargo	
Denominación del Cargo:	Técnico Profesional I (Coordinador de Comunicación Interna).
Jefe Inmediato:	Director de Comunicación Social.
Subordinados inmediatos:	Ninguno
Perfil Profesional:	<p>Educación formal: Licenciatura en Comunicación Social o Psicología Industrial.</p> <p>Experiencia: Experiencia mínima de 2 años en coordinación de comunicación empresarial o psicología empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiencia en estrategias para mejorar la comunicación ascendente-descendente, horizontal e interpersonal.• Experiencia en la planificación y desarrollo de foros,

	<p>conferencias y actividades protocolarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacción de informes ejecutivos.
<p>Conocimientos, habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente Redacción. • Conocimiento y valoración de la diversidad cultural y lingüística guatemalteca, principalmente en los valores y principios de la cultura maya. • Formulación, aplicación y evaluación de planes de comunicación empresarial y organizacional. • Trabajo en Equipo y cooperación con las demás áreas que conforman la ALMG. • Excelente comunicación oral y escrita. • Creatividad e innovación. • Dinamismo. • Habilidad en el manejo de cámaras fotográficas y de video. • Compromiso con la Institución. 	
<p style="text-align: center;">Descripción General</p> <p>Desarrollar el plan de comunicación interna, apegado a la estrategia de comunicación Institucional utilizando las herramientas establecidas por la Dirección de Comunicación.</p>	
<p style="text-align: center;">Atribuciones Preliminares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo, monitoreo y evaluación del plan de comunicación interna de la Institución. • Busca y publica información de interés para el personal laboral. • Coordina actividades internas de información. 	

- Coordinar protocolo de actividades internas y externas.
- Coordina ampliamente con el Departamento de Recursos Humanos.
- Coordina con personal laboral de la Institución.
- Coordina y desarrolla capacitaciones, talleres de liderazgo, trabajo en equipo y otros.
- Conoce a los medios y su agenda editorial.

d) Técnico Profesional II

Generalidades del Cargo	
Denominación del Cargo:	Técnico Profesional II (Coordinador de Comunicación con comunidades lingüísticas).
Jefe Inmediato:	Director de Comunicación Social.
Subordinados inmediatos:	Ninguno
Perfil Profesional:	<p>Educación Formal: Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carreta técnica en periodismo. <p>Experiencia: Experiencia mínima de 2 años en puesto similar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en redacción. • Experiencia en el manejo de las relaciones públicas. • Experiencia en monitoreo de medios de comunicación y la ruta de la noticia. • Experiencia en las relaciones con periodistas y medios de

	<p>comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacción de informes ejecutivos.
<p>Conocimientos, habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad en la redacción periodística. • Conocimiento de la agenda de medios. • Conocimiento y valoración de la diversidad cultural y lingüística guatemalteca, principalmente en los valores y principios de la cultura maya. • Formulación, aplicación y evaluación de planes de comunicación. • Trabajo en Equipo y cooperación con las demás áreas que conforman la ALMG. • Excelente comunicación oral y escrita. • Habilidad en el manejo de cámaras fotográficas y de video. • Creatividad e innovación. • Dinamismo. • Capacidad de gestión. • Compromiso con la Institución. 	
<p style="text-align: center;">Descripción General</p> <p>Desarrollar el plan de comunicación externa, apegado a la estrategia de comunicación Institucional utilizando las herramientas establecidas por la Dirección de Comunicación.</p>	
<p style="text-align: center;">Atribuciones Preliminares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo, monitoreo y evaluación del plan de comunicación con comunidades lingüísticas. • Coordina con personal de las comunidades lingüísticas (si es necesario). • Canaliza información de las comunidades lingüísticas, para su posterior 	

publicación en medios que la Dirección considere pertinente.

- Apoyo en el desarrollo del plan de comunicación externa.
- Monitoreo de medios escritos, radiales y televisivos.
- Desarrollo de resumen de medios y tendencias en temas de interés institucional.
- Apoyo en la coordina actividades externas de información.
- Coordina y desarrolla capacitaciones, talleres de liderazgo, trabajo en equipo y otros con comunidades lingüísticas, en conjunto con Coordinador I.
- Conoce a los medios y su agenda editorial.

e) Community Manager

Generalidades del Cargo	
Denominación del Cargo:	Community Manager
Jefe Inmediato:	Director de Comunicación Social.
Subordinados inmediatos:	Ninguno
Perfil Profesional:	<p>Educación formal: Licenciatura en Ciencias de la Comunicación o Licenciatura en Diseño Gráfico.</p> <p>Experiencia: Experiencia mínima de 2 años en manejo de redes sociales y páginas web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en diseño gráfico. • Manejo comprobable de programas de diseño. • Experiencia en el manejo de páginas web, wordpress.

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el manejo de análisis de medición, google analytics. • Experiencia en el seguimiento de tendencias en redes sociales. • Excelente manejo de redes sociales y su optimización, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, otros.
<p>Conocimientos, habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de redacción y ortografía. • Habilidad en el diseño con pertinencia cultural. • Conocimiento de la optimización del uso de las redes sociales. • Manejo de cámaras fotográficas y de video. • Habilidad comprobable en el manejo de programas de diseño y edición de video. • Conocimiento y valoración de la diversidad cultural y lingüística guatemalteca, principalmente en los valores y principios de la cultura maya. • Trabajo en Equipo y cooperación con las demás áreas que conforman la ALMG. • Excelente comunicación oral en especial escrita. • Creatividad e innovación. • Dinamismo. • Compromiso con la Institución. 	
<p style="text-align: center;">Descripción General</p> <p>Administra las cuentas en redes sociales y página web institucional. Diseña artes para publicar información en página web y redes sociales, apegado a la</p>	

estrategia de comunicación institucional y la filosofía, misión, visión institucional y cosmovisión Mayas.

Atribuciones Preliminares

- Administrador de cuentas en redes sociales.
- Busca aceptación de los públicos virtuales.
- Administrador de página web.
- Diseña invitaciones, diplomas, banners promocionales y otros que le solicite Dirección o coordinadores I y II.
- Maneja información sobre actividades de la Institución.
- Monitorea periódicos digitales.
- Asesora a administradores de redes sociales de las comunidades lingüísticas.
- Coordina con personal de las comunidades lingüísticas.

5.2.6 Recursos Financieros

Los recursos financieros engloban no sólo los sueldos para el personal y el costo del equipo a utilizar, sino también el presupuesto necesario que la dirección debe tener para realizar sus actividades. En este apartado se menciona únicamente el recurso financiero que debe cubrir los sueldos del personal de la dirección de comunicación social y el equipo material, debido que al momento de proponer un presupuesto de operación, es necesario que se discuta con las autoridades de la entidad.

Recursos Financieros destinados a salarios del personal de la Dirección de Comunicación Social

Cantidad	Puesto	*Sueldo base mensual en quetzales.	Bono incentivo de Q. 250.00	Prestaciones de ley. Dos sueldos anuales. <ul style="list-style-type: none"> • Aguinaldo (Decreto No. 74-78) • Bonificación Anual (decreto No. 42-92) 	**Mecanismo de Contratación
1	Director de Comunicación Social	Q. 10,949.00	Q. 250.00	Q. 21,898.00	Renglón 011 Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
1	Asistente de Dirección de Comunicación Social	Q. 7,435.00	Q. 250.00	Q. 14,870.00	Renglón 011 Lunes a viernes de 8:00 a 16 horas.
2	Técnico Profesional – I y II-	Q. 6,339.00 c/u Q. 12,678.00	Q. 250.00	Q. c/u 12,678.00 Q. 25,356.00	Renglón 011 Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
1	Gerente de comunidad virtual (Community	Q. 6,339.00	Q. 250.00	Q. 12,678.00	Renglón 011 Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

	Manager)				
Total mensual		Q. 38,651.00			
Total Anual				Q. 538,614.00	

Los sueldos fueron calculados con base en la Ley del Servicio Civil, Manual de clasificaciones de puestos del Organismo Ejecutivo y el Acuerdo Gubernativo No. 494-2014 que aprueba la escala de salarios iniciales para el Organismo Ejecutivo (Acuerdo Gubernativo Número 494-2014; Guatemala, 30 de diciembre de 2014). Los salarios propuestos tienen similitud con los que establece la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

**Los horarios establecidos son los que maneja la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala.

Es importante mencionar que se propone un contrato sin fecha de terminación, es decir un contrato para personal permanente, renglón presupuestario 011 del Estado. Esta propuesta se hace con el fin de mantener un personal que le dé seguimiento a las estrategias de comunicación para la institución. El cambio constante de personal en una institución sea pública o privada no beneficia a los procesos de seguimiento y crecimiento de la institución debido a que las estrategias, acciones, propuestas o ideas no se concretan y se vuelven un círculo de iniciar algo sin concluir lo otro.

5.2.7 Recursos materiales

Para cumplir con las actividades que la Dirección necesario contar con los siguientes recursos materiales:

EQUIPO	CANTIDAD NECESARIA	INVERSIÓN	USO
Computadora de escritorio.	4	Q. 6,800.00 c/u Q. 27,200.00	Para uso del personal. Director, asistente y coordinadores.
Computadora de escritorio, con memoria RAM y procesador adecuado para almacenaje. Programas de diseño.	1	Q. 15,000.00	Para Diseñar, manejar redes sociales y página web institucional. Equipo a cargo del Gerente de comunidad virtual.
Computadoras portátiles.	2	Q. 5,300.00 c/u Q. 10,600.00	Para el uso fuera de oficina, en actividades de la institución.
Proyector	1	Q. 2,500.00	Para presentaciones y reuniones de equipo.
Escritorios de oficina	5	Q. 1,500.00 c/u Q. 7,500.00 c/u	Para uso en oficina
Cámara fotográfica profesional.	2	Q. 16,000.00 c/u Q. 32,000.00	Para la toma de fotografías en diferentes actividades.
Trípode	2	Q. 500.00 c/u Q. 1,000.00	Accesorio para cámara fotográfica.
Impresora	1	Q. 600.00	Para uso en oficina
Impresora láser.	1	Q. 2,500.00	Para impresión de

			diseños gráficos.
Televisor	1	Q. 3,500.00	Para monitoreo de medios
Equipo de sonido	1	Q. 3,500.00	Para monitoreo de medios
Sillas secretariales	5	Q. 400.00c/u Q. 2,000.00	Uso en Oficina
Archiveros/papeleros	2	Q. 1,500.00 c/u Q. 3,000.00	Uso en Oficina
Total:		Q. 107,400.00	

DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN
Sueldos para el personal de la Dirección de Comunicación Social. Total anual.	Q. 538,614.00
Equipo de oficina para la Dirección de Comunicación Social. Inversión en el primer año de funcionamiento.	Q. 107,400.00
Total	Q. 646,014.00

La inversión total en el primer año de funcionamiento de la Dirección de Comunicación Social es de: Q. 646,014.00. En el monto mencionado no se incluyen los servicios básicos como la energía eléctrica, el servicio de internet y útiles de oficina.

5.2.8 Otros recursos

Se propone que Tv maya, canal de televisión administrado por la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala coordine con la Dirección de Comunicación en las

actividades de ésta, poniendo a disposición un camarógrafo y un reportero para las actividades que se considere necesario.

Un recurso indispensable para la Dirección de Comunicación Social, además de los mencionados con anterioridad, es el presupuesto anual para desarrollar sus actividades. Es muy importante que el Consejo Superior y la Junta Directiva de la institución enfatizen en el tema y discuta objetivamente el presupuesto que se le asignará, después de haber estudiado el Plan Estratégico de la Dirección. Para ello la Dirección Junto con todo su equipo deberá proponer un Plan Anual con costos y beneficios generales y específicos.

5.3 Estrategia de Comunicación.

En el presente trabajo el objetivo general es proporcionar un modelo de Dirección de Comunicación Social para su creación en la ALMG, el cual se presentó en los apartados anteriores. Junto a la propuesta, se considera necesario establecer a grandes rasgos una estrategia de comunicación la cual debe ser implementada conforme a una planificación, por la Dirección de Comunicación Social.

Después de conformar el equipo de para la Dirección de Comunicación Social de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala con los puestos establecidos en la propuesta, se debe iniciar a trabajar en las siguientes líneas estratégicas:

Estrategia de Comunicación Interna					
Objetivos: Optimizar los recursos y herramientas de comunicación con las que la institución cuenta, para que las direcciones internas, comunidades lingüísticas, Junta Directiva y personal laboral estén eficazmente comunicados para alcanzar los objetivos de la Institución.					
Crear nuevas herramientas y medios de comunicación para hacer efectiva la comunicación interna.					
Actividades	Recursos	Responsables	Ubicación	Indicadores	Resultados
Creación de las políticas de comunicación de la ALMG.	Humano: Personal de dirección de comunicación.	Director de comunicación.	Sede Central ALMG	Políticas de comunicación aprobadas por el Consejo Superior de la ALMG.	Políticas de comunicación que guíen las acciones a realizar para mejorar la comunicación interna y externa de la institución.

<p>Reactivar el área de información, cartelera, que se encuentra en la sala de espera.</p> <p>Postear información en el área mencionada.</p>	<p>Técnicos: Carteles informativos. Afiches, notas, otros.</p> <p>Humanos: 1 coordinador de Comunicación.</p>	<p>Coordinador de Comunicación Interna.</p>	<p>Sede Central ALMG</p>	<p>Información relevante y actualizada, posteada en la cartelera informativa ubicada en la sala de espera.</p>	<p>El personal laboral de la sede central está informado sobre las actividades de la ALMG. Visitantes conocen sobre actividades y logros de la ALMG.</p>
<p>Crear una red digital de comunicación interna.</p>	<p>Humanos: Técnico informático (La ALMG, cuenta con la unidad de informática, se debe pedir su colaboración).</p> <p>1 Coordinador de comunicación</p>	<p>Coordinador de Comunicación Interna.</p>	<p>Sede Central ALMG</p>	<p>Personal o jefes de área utilizan la red digital interna para informar o recordar sobre alguna actividad próxima o bien sobre un procedimiento administrativo y otros.</p> <p>Informe escrito.</p>	<p>El personal técnicos de la sede central de la ALMG, recibe información actualizada o recordatorios sobre actividades o procedimientos administrativos y otros.</p>
<p>Planificar e implementar talleres de fortalecimiento laboral y trabajo en equipo.</p>	<p>Humanos: Coordinador de Comunicación.</p> <p>Técnicos: Según la planificación.</p>	<p>Coordinador de Comunicación Interna.</p> <p>Coordinador de Comunicación con Comunidades Lingüísticas.</p>	<p>Sede Central de la ALMG. Comunidades Lingüísticas.</p>	<p>Talleres de fortalecimiento laboral y trabajo en equipo realizado con todo el personal laboral, Junta Directiva Comunidades Lingüísticas.</p>	<p>El personal laboral de la sede central y comunidades lingüísticas de la ALMG han mejorado la comunicación en la coordinación de actividades. Mejoras en el trabajo en equipo y fluidez en la</p>

				Informe escrito de actividades.	comunicación ascendente y descendente.
Planificar e implementar reuniones mensuales con Directivos, Junta Directiva y Consejo Superior (representantes de comunidades lingüísticas), para informar sobre avances, actividades a realizar, nuevas estrategias para alcanzar los objetivos y otros.	Humanos 2 coordinadores de Director de Comunicación.	Director de comunicación.	Sede Central, comunidades lingüísticas.	Memoria de las reuniones.	Mejor coordinación y comunicación efectiva entre comunidades lingüísticas, Consejo Superior y Directivos de la sede central de la ALMG
Promover la capacitación del personal, incentivar los logros laborales y académicos alcanzados por el personal.	Humanos: 2 Coordinador Técnicos: Según la planificación.	Coordinador de Comunicación Interna. Comunicador de con Comunidades Lingüísticas.	Sede Central. Comunidades Lingüísticas.	Informe escrito.	El personal laboral de la ALMG se siente motivado para seguir capacitándose en el área de su competencia.
Creación de una fototeca.	Técnicos: Cámaras fotográficas Unidades de almacenamiento digital. Humano:	Asistente de Dirección de Comunicación.	Sede Central.	Fototeca. Almacenamiento digital.	Se cuenta con una fototeca que reúne todo lo relacionado a la Institución.

	Personal de la Dirección de Comunicación.				
Creación de la red de encargados de comunicación en cada Comunidad Lingüística.	Humanos: 22 encargados de la comunicación, uno por cada comunidad lingüística. Coordinador de Comunicación con comunidades lingüísticas de la sede central. Dirección de Comunicación. Asistencia de Dirección.	Coordinador de comunicación con comunidades lingüísticas.	Comunidades lingüísticas y sede central.	Red de encargados de comunicación establecida y reconocida por el consejo superior. Informe escrito.	La red de comunicación de las 22 comunidades lingüísticas facilita el intercambio de información sobre actividades realizadas o por realizar en su comunidad lingüística, facilitan fotografías para su publicación y para alimentar la fototeca. Otros.
Creación de una red digital inter-comunidades lingüísticas.	Técnico: Tecnología digital avanzada. Servicio de internet en las comunidades lingüísticas. Computadoras con cámaras. Humano: Personal de la Dirección de Comunicación. Personal de informática.	Director de Comunicación.	Sede Central y comunidades lingüísticas.	Red Digital inter-comunidades lingüísticas.	Conferencias, reuniones urgentes realizadas a distancia con el uso de la tecnología de la red digital. Mejora en la comunicación entre representantes de comunidades lingüísticas, Junta Directiva y directivos de la ALMG.

<p>Crear y desarrollar una campaña de comunicación interna para reducir el fenómeno de los rumores y chismes en la institución.</p>	<p>Técnico: Según la campaña. Humano: Dirección y asistencia de Comunicación. Coordinador de comunicación interna.</p>	<p>Coordinador de comunicación interna.</p>	<p>Sede Central de la ALMG.</p>	<p>Materiales elaborados para la campaña. Informe de ejecución. Evaluación de los resultados de la campaña.</p>	<p>Reducción del fenómeno de los chismes y rumores entre el personal laboral de la ALMG.</p>
<p>Establecer el uso de un solo logotipo para la institución. (Logo legalizado)</p>	<p>Dirección de Comunicación Social, Junta Directiva, Consejo Superior.</p>	<p>Dirección de Comunicación.</p>	<p>Sede Central.</p>	<p>Informe escrito y Acta de acuerdo del Consejo Superior.</p>	<p>La sede Central de la ALMG y las Comunidades Lingüísticas utilizan el logotipo legalmente establecido para representar a la institución.</p>

Estrategia de Comunicación Externa

Objetivos: Mejorar la comunicación externa de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, con sus diversos públicos; para ser reconocida como la Institución rectora de los Idiomas Mayas en Guatemala y así crear alianzas para fortalecer su institucionalidad y alcanzar los objetivos trazados.

Actividades	Recursos	Responsables	Ubicación	Indicadores	Resultados
Diseño, elaboración de material impreso (afiches, banners, otros) que contengan información básica e importante de la Institución, y distribuirlos mediante una planificación.	Materiales: Según planificación. Humanos: Equipo de Dirección de Comunicación. Director de planificación Lingüística, Director de Tv maya y Junta Directiva.	Director de Comunicación.	Sede Central	Materiales impresos y distribuidos, donde se plasme la misión, visión, objetivos de la ALMG y otra información importante. (Materiales creativos)	Los públicos (según planificación) estén informados sobre los aspectos importantes de la Institución.
Creación de Spot televisivos. (Para aprovechar el recurso que se tiene con Tv maya, se pautarán por ese medio).	Materiales: Según Planificación y guión. Humanos: Director de Comunicación, asistente, personal de Tv maya.	Director de Dirección.	Sede Central de la ALMG.	Tres spots televisivos de 30 segundos cada uno.	Los televidentes de Tv maya, esta informados sobre la ALMG. (se podrá utilizar los mismos spots para pautarlos en otros canales de televisión, alternativa o comercial)
Creación de la Red de Comunidades Lingüísticas	Técnico: Computadora.	Coordinador de Comunicación	Sede Central	Red creada. Diseños para	Cada comunidad lingüística posee su propia cuenta en

<p>en la Web, desde la Red Social Facebook, donde cada comunidad lingüística posea una cuenta.</p>	<p>Humano: un coordinador de comunicación. Red encargados de comunicación en CL. Diseñador gráfico y Community manager.</p>	<p>con Comunidades Lingüísticas y Community manager.</p>		<p>portada y fotografías de perfil.</p> <p>Informe escrito.</p>	<p>Facebook, las cuales se conjuntan para crear la red. La Conjunción de la red se realiza con el diseño unificado de portada y fotografías de perfil; se cambiará cada cierto tiempo según planificación. Las comunidades lingüísticas publican información de sus actividades individuales.</p>
<p>Creación de un blog o modificación de la Pagina web actual para hacerla más dinámica e interactiva para el público.</p>	<p>Técnico: Computadora, internet.</p> <p>Humano: Community Manager, personal de informática.</p>	<p>Community Manager.</p>	<p>Sede Central.</p>	<p>Blog creado o página web modificada (se debe hacer una análisis de la mejor opción)</p>	<p>Una plataforma web donde las personas que la visitan, puedan interactuar o investigar sobre un idioma maya, aprender a saludar en Las personas que ingresan a la página web obtienen información sobre actividades, investigaciones y otros realizados por la ALMG.</p>
<p>Identificar instituciones gubernamentales y no gubernamentales afines a</p>	<p>Humano: Dirección y asistencia de Comunicación.</p>	<p>Dirección de Comunicación.</p>	<p>Sede Central</p>	<p>Informe escrito.</p>	<p>Identificación de instituciones afines con la ALMG, y</p>

la Institución; establecer contacto para iniciar las relaciones interinstitucionales.					contacto realizado para iniciar con la comunicación y relaciones interinstitucionales.
Realizar reuniones periódicas de acercamiento y socialización con periodista y columnistas de medios de comunicación.	Técnico: según planificación. Humano: Director de comunicación, Asistente y otros que se considere.	Dirección de Comunicación.	Sede Central	Informes escritos.	Se tiene un acercamiento para mantener contacto con periodistas y columnistas, convirtiéndolos así en apoyo para la institución desde los medios de comunicación.
Realizar foros, conferencias sobre temas de idioma maya, su importancia, el derecho a su utilización, avance en investigaciones sobre idioma, otros.	Técnico: según planificación. Humano: Dirección y asistencia de Comunicación. Otros según planificación.	Dirección de comunicación.	Sede Central y comunidades lingüísticas.	Informes escritos.	Se informa a la población general, sobre temas de idiomas mayas y avances en el rescate e investigación de los mismos por parte de la ALMG.
Elaborar, planificar y ejecutar campañas de comunicación para promover el uso y el respeto al uso de los idiomas mayas.	Técnico: según planificación. Humano: Según planificación.	Dirección de comunicación	Sede Central y Comunidades lingüísticas.	Informes escritos. Evaluación de resultados.	Se realiza campañas de concienciación sobre el respeto al derecho del uso de los idiomas mayas en todos los ámbitos de la sociedad. Se posiciona ante la

					sociedad, la institucionalidad de la ALMG como encargada y rectora de los idiomas mayas en Guatemala
Elaborar, planificar y ejecutar campañas en internet a través de las redes sociales, para el aprendizaje de un idioma maya.	Técnico: computadoras, internet. Humano: Community manager y diseñador gráfico.	Community manager.	Sede Central en coordinación con comunidades lingüísticas.	Informes escritos.	Las personas que siguen las cuentas de Facebook de las comunidades lingüísticas, se sienten motivadas para aprender palabras, frases de un idioma maya desde esa red social.

CONCLUSIONES

- Con el diagnóstico realizado, se determina que no hay personal específico y profesional encargado de la comunicación, interna, externa y de las relaciones públicas de la institución.
- la comunicación externa no es ahora un tema al que se destine esfuerzos, presupuesto y personal para mejorarla.
- La institución tiene mucha información por divulgar, sin embargo ésta se guarda. No informa a periodistas y columnistas de medios de comunicación, siendo ellos el canal mediático entre pueblo e institución. .
- La comunicación interna es un tema al que no le han dado mucha importancia, lo cual genera que la institución como un todo, se encuentre en riesgo de una crisis por una fuga de información que esté tergiversada.
- Según el resultado de las encuestas, existe una descoordinación y una mala comunicación entre puestos jerárquicos; existe mala comunicación descendente y ascendente. Existen ruidos en la comunicación horizontal, es decir entre el personal de un mismo nivel jerárquico.
- A pesar de que la institución cuenta con recursos tecnológicos como el internet y un canal de televisión abierta (Tv maya), no los utilizan de forma adecuada para lograr una comunicación efectiva entre los diversos públicos de la entidad.
- Las autoridades están conscientes que debe existir una estrategia de comunicación escrita y que se ejecute, y no una que se mantenga en el aire, sin objetivos específicos y planes para desarrollarla; sin embargo no demuestran interés en el tema.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala cree la Dirección de Comunicación Social de la Institución, diseñada para subsanar los problemas de comunicación que enfrenta en la actualidad. Las autoridades deben apoyar su creación.
- Crear la Dirección de Comunicación Social de la Institución de acuerdo con la propuesta planteada en éste informe.
- Es importante que al momento de crear la Dirección se conserven los puestos y funciones que se proponen en el trabajo; restar personal será una desventaja para el buen funcionamiento de la Dirección.
- Al momento de crear la Dirección de Comunicación Social, es necesario que se evalúe el presupuesto que le será asignada; la Dirección debe contar con un presupuesto que cubra las actividades.
- Las autoridades de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala deben generar la estabilidad laboral para el personal de la Dirección de Comunicación, para que el desarrollo de las estrategias de comunicación puedan realizarse en su totalidad y den resultado.
- Las autoridades de la Academia deben gestionar la asignación de presupuesto para crear puestos para personal permanente, renglón 011 del Estado, esto para la estabilidad del personal y el seguimiento de las actividades de mediano, y largo plazo.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación

- Formar profesionales con conocimiento del manejo de la Comunicación Institucional pública o privada.
- Crear cursos prácticos de relaciones públicas, de conocimiento de los medios de comunicación y el relacionamiento con los mismos.
- Formar profesionales para enfrentar etapas de crisis institucionales en materia de comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Albizures Palma, Francisco. 2006. "Manual de Comunicación Lingüística". Guatemala: Editorial Universitaria. 110p.
2. Andrade, Horacio. 1991. "Hacia una definición de Comunicación Organizacional". Mexico: Editorial Trillas S.A. 235p.
3. Ansere Espiñeira, Pablo. 2010. "La Comunicación en las Organizaciones en la Sociedad del conocimiento". España: Editorial Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Curuña. 127p
4. Bartolí, Annie. 1992. "Comunicación y Organización". Barcelona, España: Editorial Paidós. 165p.
5. Berlo, David K. 1991. "El Proceso de la Comunicación". España: Editorial el Ateneo. 240p
6. Canel, María José. 1993. La opinión Pública. Madrid, España: Editorial Tecnos. 225p.
7. Canel, María José. 2010. Comunicaciones de las Instituciones. Madrid, España: Editorial Tecnos. 284p.
8. Costa, Juan. 1999. "La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la Gestión". Barcelona: Editorial Paidós. 210p.
9. De la Mota, Ignacio Hilario. 1988. "Diccionario de la Comunicación". Editorial Paraninfo. 374p.
10. Garrido Falla, Fernando. 2006. Tratado de Derecho Administrativo: Parte General. Madrid, España: Editorial Tecnos. 589p.
11. Garza Mercado, Ario. 2007. Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades. México: Editorial El Colegio de México A.C. 380p.

12. Marín Pulgarín, Ana María. 2005. "Propuesta de Proyecto para el Diseño, Instalación y Desarrollo de Tv MAYA /Canal 5)". Consultoría. UNESCO. Guatemala. 203p.
13. Martín Martín, Fernando. 1997. "Comunicación en Empresas e Instituciones". España: Editorial Universidad de Salamanca. 120p.
14. Mella, Orlando. 2000. Grupos Focales ("focus groups") Técnica de Investigación Cualitativa. Documento de Trabajo N° 3. Santiago de Chile: Editorial CIDE. 27p.
15. Mérida Gonzales, Aracely Krisanda. 2000. "Guía para elaborar y Presentar el Proyecto de Tesis. Guatemala: ARCASAVI.
16. Muriel, María Luisa y Rota, Gilda. 1980. "Comunicación Institucional, enfoque social de relaciones públicas". Quito Ecuador: CIESPAL. 235p.
17. Orozco Pérez, Roberto Eleázar. 2011. "Propuesta de oficina de Relaciones Públicas para el departamento de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala". Tesis. Licenciado en Ciencias de La Comunicación. USAC. 62p.
18. Tamayo y Tamayo, Mario. 2007. El Proceso de la investigación Científica. México: Editorial Limusa. 440p.
19. Scrutton, Roger. 1982. A Dictionary of political thought. Londres: Macmillan Press. 325p.
20. Soleto, Carlos. 2001. Introducción a la Comunicación a la Comunicación Institucional. Barcelona, España: Editorial Ariel Comunicación. 265p.

Leyes Citadas

21. Guatemala. Decreto No. 65-90. Ley de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala. 1990.

22. Guatemala. Decreto No. 1748 del Congreso de la República. Ley del Servicio Civil. 1968.

23. Guatemala. Acuerdo Gubernativo No. 494-2014. Aprobación de escala de salarios iniciales para su aplicación en instituciones del Organismo Ejecutivo, entidades descentralizadas y autónomas para el ejercicio fiscal 2015. 30 de diciembre de 2014.

E-grafías

24. Página Web Academia de Lenguas Mayas de Guatemala <http://www.almg.org.gt/index.php/inicio/historia> consulta: 10 de septiembre de 2014

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Encuesta única.

La presente encuesta sirve para recolectar información relacionada a la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala (ALMG) la cual servirá para la elaboración de una tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

1. ¿Conoce la Filosofía, misión y visión de la ALMG?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es sí, cuál es?

2. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la ALMG?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es sí,

menciónelos _____

3. ¿Sabe bajo qué Ley se rige la ALMG?

Sí _____ No _____

Si su respuestas es sí, cuál es? _____

4. ¿Sabe que la ALMG es una institución autónoma? ¿cómo opera una Institución autónoma?

Sí _____ No _____

5. ¿Conoce el procedimiento para elegir a junta directiva de la ALMG?

Sí _____ No _____

6. ¿Sabe de las líneas de trabajo de la ALMG a nivel de su competencia?

Sí_____ No_____ ¿Cuáles son?

7. ¿Cómo se ha enterado de las líneas de trabajo?

Reuniones de trabajo

Información que comparte toda la institución.

Por el jefe inmediato.

Medios de comunicación.

8. ¿Cómo se entera de las Actividades que realiza la ALMG con otras instituciones y de los logros obtenidos?

Nunca se entera

Reuniones de trabajo

Jefe inmediato

Medios de comunicación

Capacitaciones

Foros o actividades internas

Rumores

9. ¿Conoce a todas las personas que laboran en la sede central de la ALMG?

Sí_____ No_____

¿Cuánto se relaciona con las personas que laboran en la ALMG?

Mucho_____ Poco_____ solo cuestiones de trabajo_____

10. ¿Sabe que es la comunicación interna?

Sí_____ No_____

¿Qué medios o herramientas de comunicación interna conoce?

Mencione 3 _____

11. ¿Sabe si existe una estrategia de comunicación en la ALMG?

Si existe _____ No existe _____ No sé si existe _____

12. Si existe una estrategia, ¿Cómo se desarrolla?

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Guía de Entrevista a Periodistas y columnistas de medios escritos.

Nombre:

Profesión:

1. Entre las instituciones que se le mencionan a continuación, ¿Cuál identifica con mayor facilidad?
 - Defensoría de la Mujer Indígena DEMI
 - Comisión Contra la Discriminación y el Racismo CODISRA
 - Academia de le Lenguas Mayas de Guatemala ALMG
 - Fondo Indígena de Guatemala FODIGUA
2. Cuando escribe algún artículo sobre pueblos indígenas, ¿a qué se enfoca?
3. ¿Sabe qué entidad es la encargada de fomentar el uso de los idiomas mayas en el país?
4. ¿Cuándo se habla de investigación lingüística, con qué entidad la relaciona?
5. Tv Maya -canal 5-, es un canal de señal abierta, ¿Sabe qué entidad la administra?
6. ¿Ha escrito algún artículo relacionado a los idiomas mayas en el país y la entidad rectora de los mismos?
7. Podría describir cual es el trabajo de la ALMG?
8. Conoce los logros obtenidos por la ALMG?

FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Lugar, institución:
<ul style="list-style-type: none">• Número de observación:
Descripción de lo Observado: