

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

**ESTUDIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE FACILITADOR Y
ESTUDIANTE EN LOS CURSOS COMUNITARIOS DE UNA ALCALDIA AUXILIAR.**

Ana María Loaiza

Guatemala, Octubre 2019

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

**Estudio de las relaciones interpersonales entre
facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar**

Trabajo de tesis presentado por

Ana María Loaiza

Carné 8717270

Previo a optar el título de

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor

M.A. Gustavo Adolfo Morán Mortillo

Guatemala, Octubre de 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

M.A. Gustavo Adolfo Morán Port Ilo

Representantes estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juarez

Representante egresado

M.A. Johnny Michael González Batres

Secretario

M. Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

Presidente

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Examinador

M.A. Hugo Pérez Caal

Examinador

M.A Elpido Guillén de León



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



Guatemala, 23 de octubre de 2019
Orden de impresión
Ref. CT-Akmg- No. 039-2019

Licenciada
Ana María Loaiza
Carne 1690 72320 0101
Registro académico 8717270
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada Licenciada

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título "Estudio de las Relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- Un ejemplar impreso, un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central
- Dos ejemplares impresos y dos discos compactos en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera.

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


Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC




Dra. Aracelly Krisanda Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



c.c. archive/AM/SVMG/ajjr



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Dedicatoria

A Dios: Pon en manos del Señor todo lo que haces, para que tus planes se hagan realidad.

Proverbios 16:3

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

Contenido

Página

Resumen.....	i
Introducción	ii
CAPÍTULO I.....	1
Marco Conceptual.....	1
<i>Título: Estudio de las relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar.....</i>	<i>1</i>
1.1. Antecedentes:.....	1
1.2. Planteamiento:.....	2
1.3. Justificación:.....	2
1.4. Alcances y Límites	3
1.4.1. Objeto de estudio	3
1.4.2. Ámbito geográfico.....	3
1.4.3. Ámbito institucional	3
1.5.4. Ámbito temporal	4
1.5.5 Límites.....	4
CAPÍTULO II.....	5
Marco Teórico	5
2.1. Comunicación:.....	5
2.2.1. Comunicador	5
2.2.2. Perceptor	5
2.2.3. Mensaje	5
2.2.4. Canal	5
2.2.5. Código	5
2.2.6. Contexto.....	5
2.2.7. Retorno	6
2.2. Comunicación e Información.....	6
2.3. Comunicación interpersonal.....	7
2.4.1. Características situacionales:.....	7
2.4. Barreras en la comunicación	8
2.5. Conceptos generales de redes sociales.....	9
2.6. Antecedentes de la capacitación	9
2.7. Definición de capacitación	10
2.8. Capacitación y desarrollo: una descripción.....	12
2.9.1. ¿Qué es capacitación?.....	12
2.9.2. Desarrollo.....	12

2.9.	<i>Educación</i>	12
2.10.	<i>Aprendizaje</i>	13
2.11.	<i>Diferencia entre seminario, conferencia, taller, curso y diplomado</i>	13
2.12.1	<i>Seminario:"</i>	13
2.12.2	<i>Conferencia:</i>	13
2.12.3	<i>Curso:</i>	13
2.12.4	<i>Taller:"</i>	13
2.12.5	<i>Diplomado:</i>	14
2.12.	<i>Para qué sirve la capacitación</i>	14
2.14.	<i>Los tres niveles de necesidad de aprendizaje</i>	14
2.15.	<i>Modelo de Kirkpatrick</i>	14
2.16.	<i>La Descentralización de la Municipalidad de Guatemala:</i>	15
2.17	<i>Metodología Participativa</i>	18
2.18	<i>Equidad de Género</i>	18
2.19	<i>Perspectiva de género</i>	18
2.20	<i>Importancia de la autonomía financiera de la mujer</i>	19
2.23	<i>Antecedentes de la experiencia</i>	19
2.24	<i>Coordinadoras de Distrito:</i>	20
2.25	<i>Coordinador del programa:</i>	21
2.26	<i>Facilitadores:</i>	21
2.27	<i>Comités Únicos de Barrio:</i>	21
2.28	<i>Delegaciones:</i>	21
2.29	<i>Antecedentes de la zona 8:</i>	22
2.30	<i>Alcaldía Auxiliar:</i>	25
2.30.1	<i>Visión</i>	26
2.30.2	<i>Misión</i>	26
2.30.3	<i>Estructura Organizacional</i>	27
2.30.4	<i>Funciones básicas del alcalde auxiliar:</i>	27
2.30.5	<i>Promoción y acompañamiento del curso de capacitación técnica</i>	28
2.30.5.1	<i>Cursos técnicos productivos</i>	28
2.30.5.2	<i>Cursos Comunitarios</i>	29
CAPÍTULO III		32
	<i>Marco Metodológico</i>	32
	<i>3.1. Método o tipo de Investigación</i>	32
	<i>3.2. Objetivos</i>	32
	<i>3.3 Población universo</i>	32
	<i>3.4 Muestra</i>	32

3.5 Técnica de muestra	33
3.6 Instrumentos	33
CAPÍTULO IV	34
Análisis de resultados	34
4.1 Muestra 1:	34
4.1.1. A qué tipo de curso asiste.....	34
4.1.2. Rango de edad de los participantes.....	34
4.1.3. A que sexo pertenecen los participantes.....	35
4.1.4. Grado de escolaridad.....	35
4.1.5. Como se enteró del curso.....	36
4.1.6. Como realizó su inscripción.....	36
4.1.7. Porque desea capacitarse.....	37
4.1.8. Como se da la comunicación interpersonal con la facilitadora.....	37
4.1.9. La capacitación impartida por la facilitadora es.....	38
4.1.10. Al recibir el curso considera tener ventaja en el mercado laboral.....	38
4.1.11. Cuenta con un teléfono celular.....	39
4.2 Muestra 2:	40
4.2.1. A qué tipo de curso asiste.....	40
4.2.2. Rango de edad de los participantes.....	40
4.2.3. A que sexo pertenecen los participantes.....	41
4.2.4. Grado de escolaridad.....	41
4.2.5. Como se enteró del curso.....	42
4.2.6. Como realizo su inscripción.....	42
4.2.7. Porque desea capacitarse.....	43
4.2.8. Como se da la comunicación interpersonal con la instructora.....	43
4.2.9. La capacitación impartida por la facilitadora es.....	44
4.2.10. Al recibir el curso considera tener ventaja en el mercado laboral.....	44
4.2.11. Cuenta con un teléfono celular.....	45
4.3 Las relaciones interpersonales entre facilitador-estudiante en la alcaldía auxiliar zona 8.	46
4.4 Propuesta de comunicación	47
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
Bibliografías	53
E-grafías	55
Anexos	56

Resumen

Título:

Estudio de las relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar.

Autor:

Ana María Loaiza

Universidad:

Universidad de San Carlos de Guatemala

Unidad Académica:

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Planteamiento del Problema:

¿Qué tipo de relaciones interpersonales se establecen entre facilitador y el estudiante?

Procedimiento para obtener la información:

Para la realización de este trabajo se inició con la recopilación bibliográfica de información relacionada con comunicación, capacitación y Alcaldías Auxiliares.

Como parte de la investigación se realizaron entrevistas, se monitoreo el curso comunitario impartido por la Alcaldía Auxiliar.

Resultados y Conclusiones:

Se propone una Propuesta de comunicación, para generar un aumento en la participación de los cursos. Estableciendo la importancia de las relaciones interpersonales como principal medio de comunicación entre instructor-estudiante.

Introducción

La descentralización de la Municipalidad de Guatemala surge a través de la iniciativa del gobierno municipal del Ingeniero Fritz García Gallont 2004-2008.

El consejo municipal de la ciudad de Guatemala aprobó el Plan de Ordenamiento territorial para la organización y participación comunitaria, con el objetivo de fortalecer el poder local y la participación ciudadana, y dar los primeros avances en cuestión de descentralización.

Con el fin de delimitar la jurisdicción de las organizaciones comunitarias, se divide el territorio municipal en sectores administrativos denominados de acuerdo a su nivel como barrios, delegaciones y distritos. El primer paso fue la organización de los Comités Únicos de Barrio (CUBs).

La ciudad de Guatemala cuenta con catorce distritos, cada uno de los cuales tiene un alcalde auxiliar.

Las alcaldías auxiliares de la ciudad de Guatemala se encuentran ubicadas en distritos y zonas.

Las alcaldías auxiliares juegan un papel importante ya que se transforman en intermediarios entre la comuna y los vecinos. Como parte de su labor uno de los aspectos que se cubre en beneficio a la comunidad son: los cursos de capacitación. Entre ellos, los cursos comunitarios que son el objeto de esta investigación. Adicionalmente también están los cursos técnicos productivos, del cual se dará una descripción, pero no forma parte del objeto de estudio.

Una de las ventajas que ofrece estas capacitaciones, es estar al alcance del vecino. Al participar de otros centros de capacitación debe tomarse en cuenta la movilidad, se paga la inscripción, deben llenarse requisitos (escolaridad, edad, en algunos casos experiencia en el área de trabajo o conocimientos básicos).

La alcaldía municipal en los cursos comunitarios absorbe un porcentaje de los gastos que con lleva el curso. Los cursos técnicos productivos ellos pagan al instructor autorizado por INTECAP.

El trabajo de investigación se titula: Estudio de las relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar.

De acuerdo con la estructura de este estudio, en el marco conceptual se mencionan los antecedentes de las relaciones interpersonales, se plantea el problema y su importancia defendiendo el tema con una justificación y se establecen los alcances y límite.

En el marco teórico se encuentran las teorías que apoyan la investigación.

En el marco metodológico se especifica el tipo de investigación que se utilizara, los objetivos a alcanzar, las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, la población y muestra que se sondeara, un bosquejo preliminar con los temas y subtemas que se desea investigar y de la forma como se presentara el análisis estadístico.

Finalmente, en el capítulo IV se presentan los principales resultados del análisis respectivo.

Se espera que el estudio sea de utilidad a otros estudiantes que deseen profundizar en la temática analizada en esta tesis.

CAPÍTULO I

Marco Conceptual

Título: Estudio de las relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar.

1.1. Antecedentes:

Son varios los profesionales que han tratado el tema de comunicación interpersonal, capacitación, y alcaldías como antecedentes a estos puntos se puede hacer referencia a las siguientes tesis:

Palacios (1998) en su tesis La comunicación interpersonal entre profesores y alumnos y su efecto en el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación - USAC afirma lo siguiente: " surge entonces la necesidad de cultivar la comunicación interpersonal entre profesor y alumno, la cual como arte o como ciencia, aporta valiosos principios, mismos que el maestro puede utilizar para lograr cambios positivos de conducta en sus alumnos y hacer por ello más efectivo el proceso de enseñanza aprendizaje".(pág.1)

Zetina (2009) en su tesis Estrategias de comunicación utilizadas en procesos de capacitación dirigidos a miembros del gobierno municipal en el municipio de Flores, Departamento del Peten afirma lo siguiente: " la capacitación técnica administrativa y gestión de los gobiernos locales es una de las grandes debilidades de los municipios guatemaltecos". (pág.3)

Ocaña (2005) en su tesis Capacitación de mandos media basada en el enfoque de competencias laborales. Caso: Empresa industrial ubicada en el municipio de Villa Nueva." La capacitación es el medio que permite a los empleados obtener o reforzar los conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar sus actividades de manera eficaz. Por esa razón, en la actualidad ha cobrado relevancia y constituye uno de los procesos más importantes como parte de la gestión de recursos humanos". (pág.1)

Porres (2006) en su tesis Análisis jurídico de la organización, funcionamiento y participación de los vecinos en las actividades de las alcaldías auxiliares de la ciudad de Guatemala. Tesis licenciada en ciencias jurídicas y sociales. Guatemala. Facultad de ciencias jurídicas y sociales.

Universidad de San Carlos de Guatemala. "Las alcaldías auxiliares surgen como parte de la descentralización de la Municipalidad de Guatemala". (pág.67)

Ortiz (2017) en su tesis Programa del adulto mayor Alcaldía Auxiliar, Daniel Ponce, zona 3 de la municipalidad de Guatemala. Tesis Licenciada en trabajo social. Guatemala. Escuela de trabajo social. Universidad de San Carlos de Guatemala." Dentro de sus funciones esta velar por el bienestar de los vecinos, para tal efecto promueve organización en los barrios para juntos determinar la forma de resolver la problemática que se va presentando en cada barrio". (pág.15)

Cuellar (2013) en su tesis Diagnostico y propuesta para mejorar la comunicación interpersonal entre docentes y alumnos del primer ingreso de la carrera de locución profesional, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala." Para mantener una comunicación interpersonal se necesita que cada uno de los individuos tenga las mismas oportunidades de participación, es decir, intercalar la posición del comunicador y perceptor". (pág.20)

1.2. Planteamiento:

La comunicación interpersonal en la actualidad ha cobrado gran importancia debido al surgimiento de otras formas de comunicación e información derivadas del *internet*.

Siguiendo a Collado (1986) la comunicación interpersonal se diferencia de la comunicación en general en la manera en que se realiza el mensaje. Es decir en la comunicación interpersonal la relación se establece entre emisor y receptor de manera directa.

De lo anterior se desprende la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de la alcaldía auxiliar no. 8?

1.3. Justificación:

La oportunidad que se le brinda a la comunidad, de poder aprender y obtener un beneficio para la alumna y su familia. Enseñándole a utilizar recursos disponibles en casa o realizar proyectos de un costo accesible para poder dar un aporte a la economía de su hogar. Dando la oportunidad de desarrollarse como persona, a través de la capacitación impartida.

Magnitud

Alcaldía auxiliar zona 8 ciudad de Guatemala, cursos comunitarios, en horario día martes de 2:00 a 5:00 PM. Iglesia Aposento Alto 8ª ave. 36-69 zona 8 ciudad de Guatemala.

Trascendencia

Los beneficios que recibe la comunidad a través de las alcaldías auxiliares, en relación a los cursos de capacitación impartidos.

Vulnerabilidad

En este caso la investigación no cuenta con mucha referencia bibliográfica dentro de la escuela. Para obtener información con relación al tema consultara la biblioteca central de la USAC para obtener informes de tesis presentados en otras unidades académicas.

Factibilidad

El aporte con esta investigación es dar a conocer el proceso de capacitación impartido por la alcaldía auxiliar, y ver la efectividad del curso.

1.4. Alcances y Limites

1.4.1. Objeto de estudio

Las relaciones interpersonales entre instructor-estudiante en la Alcaldía Auxiliar zona 8 ciudad de Guatemala. Iglesia Aposento Alto.

1.4.2. Ámbito geográfico

Este estudio se realizó en la ciudad de Guatemala. Alcaldía Auxiliar zona 8. Iglesia Aposento Alto.

1.4.3. Ámbito institucional

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

Biblioteca Flavio Herrera.

Biblioteca central Universidad de San Carlos de Guatemala.

Biblioteca del Banco de Guatemala.

Alcaldía Auxiliar zona 8 ciudad de Guatemala.

Municipalidad de Guatemala

1.5.4. Ámbito temporal

La investigación se realizó en los meses de marzo, abril, mayo y junio 2,019.

1.5.5 Límites

- No se tomaron en cuenta otras alcaldías en las que se impartan cursos de capacitación.
- Tampoco otros centros de capacitación.
- Objeto de estudio. Cursos comunitarios, día martes en horario de 2:00 a 5:00 PM en las instalaciones de la Iglesia evangélica Aposento alto.
- La información obtenida con relación a la Alcaldía Auxiliar zona 8, es proporcionada, por el Alcalde Auxiliar, Lic. Fernando García y la Coordinadora Licda. Sara Tzunun.
- La información obtenida fuera de la alcaldía auxiliar zona 8 cuenta con la aprobación y dirección del asesor Lic. Gustavo Moran.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Comunicación:

“La comunicación es un fenómeno de interacción social. Toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres, y estos con sus instituciones. Y para ello es incuestionable que debe hacerlo utilizando la comunicación, en cualquiera de sus manifestaciones.”

En otras palabras, la comunicación es el oxígeno de la sociedad: es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los órdenes de la vida.

(Interiano 2003;pág.9)

Elementos básicos del proceso de comunicación:

2.2.1. Comunicador: el llamado también emisor (aunque este término se aplica más a la teoría de la información); es quien emite o envía un mensaje. Del comunicador depende en gran medida que los mensajes que envía sean correctamente decodificados por quienes lo reciben.

2.2.2. Perceptor: el perceptor es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador. Es llamado receptor por los teóricos de la información.

El perceptor puede ser individual o grupal. El perceptor capta, almacena, analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes que recibe. Esta respuesta recibe diferentes puntos: retorno, retroalimentación, feed back etc.

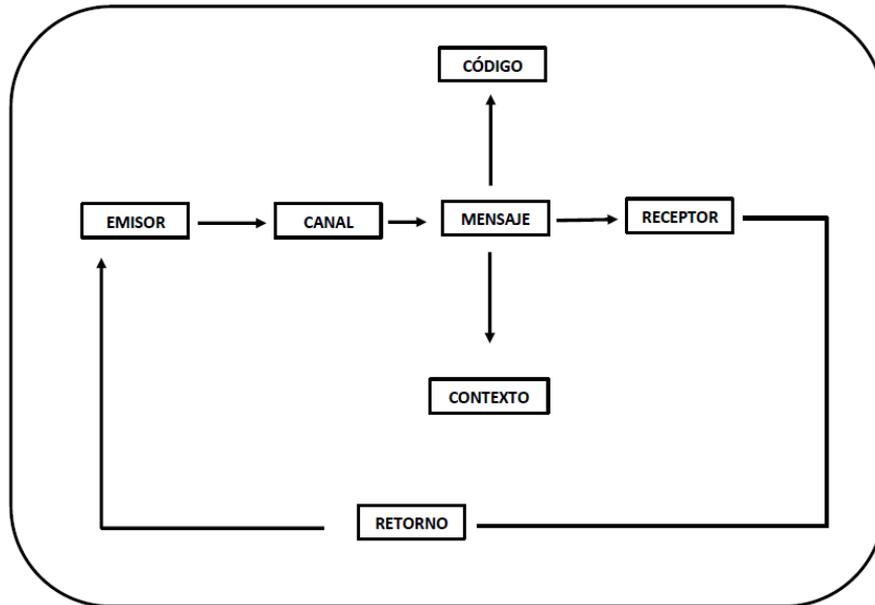
2.2.3. Mensaje: el mensaje es la información que se desea transmitir; el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor o comunicador envía al perceptor.

2.2.4. Canal: es el medio a través del cual se transmiten los mensajes. Puede llamársele también simplemente "medio".

2.2.5. Código: se define el código como el conjunto estructurado de signo, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensajes.

2.2.6. Contexto: es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado periodo histórico.

2.2.7. Retorno: es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Se le llama también retroalimentación, respuesta o feed-back. Dicha respuesta puede darse, utilizando el mismo código o con códigos y canales distintos. (Interiano, 2003: pág.21)



Fuente: elaboración propia

2.2. Comunicación e Información

-Según Velásquez, señala que la comunicación es un proceso tan común, tan cotidiano que todo el tiempo inmerso en ella y apenas nos percatamos. Toda nuestra vida social, todo nuestro desarrollo intelectual, depende y tiene su origen en los distintos procesos comunicativos que realizamos.

Se debe advertir que comunicación e información no son lo mismo punto. Aunque la comunicación siempre conlleva un proceso de información, no ocurre lo contrario. Es decir, no siempre que se informa se comunica.

De ahí la diferencia esencial entre el ser humano y el resto de los animales. Estos solo pueden transmitir estados de ánimo reacciones a condicionamientos externos de la naturaleza sin tener la capacidad de transformar a esta y a su entorno.

El humano, en cambio, puede, por medio de la comunicación, trascender la naturaleza. Puede construir un universo propio, el universo simbólico, que le permite organizar su experiencia y transformar la realidad de la misma.

Se puede empezar definiendo información, en el sentido más general del término, como todo proceso en donde ocurre una transferencia de mensajes. Esa transferencia puede ser intencional, como el ejemplo del

semáforo, que está localizado ahí para indicarnos en que momento podemos pasar. También puede ser natural o espontánea, como por ejemplo una sonrisa de satisfacción ante el triunfo de nuestro equipo favorito.

El caso es que en un proceso de información siempre se reciben o envían mensajes, por medio de determinadas señales o signos. En un sentido amplio, la información es un proceso perenne. Siempre estamos inmersos en él. Con o sin intención, el humano siempre informa o se informa de algo. La naturaleza y todas las cosas siempre ofrecen alguna información a quien la quiera leer o interpretar:

La persona que pasa al lado por la calle, sin proponérselo, nos informa, con sus gestos, sobre su estado de ánimo; con su forma de vestir nos ((dice)) algo acerca de su estrato social, sus gestos, sus ideales.

Además, la información puede darse a todo nivel. Puede darse entre dos máquinas computadoras, en un horno de microondas que anuncia cuando se ha calentado algo etc.

Así como hacer de todo el universo una serie infinita de procesos de información, ocurre lo contrario: podemos pasar el día hablando con alguna persona sin comunicarnos realmente con ella. Y es que la comunicación es un fenómeno exclusivamente humano. La comunicación va mucho más allá de la simple información. Comunicar significa que dos personas comparten y participan de su ser.

Greimas (citado por Velásquez, 2001) define la comunicación de la siguiente manera: Las actividades humanas, en su conjunto, son generalmente consideradas como desarrollándose sobre dos ejes principales: el de la acción sobre las cosas mediante la cual el hombre transforma la naturaleza, y el de la acción sobre otros hombres creadora de las relaciones inter subjetivas que fundamentan la sociedad. Este es el eje de la comunicación.

Jesús María Aguirre (citado por Velásquez, 2001) define la comunicación de la siguiente manera: como un hecho humano de dimensiones sociales. A través de ella se han tejido todas las relaciones humanas.

(Velásquez, 2001, pág.10)

2.3. Comunicación interpersonal

2.4.1. Características situacionales: -Según Collado (1986) Desde una perspectiva situacional, la comunicación interpersonal, puede diferenciarse de otro tipo de comunicación a través del medio social donde se intercambian los mensajes. Lo más importante es el número de comunicadores que participa. En el caso, de que un comunicador envíe un mensaje a millones de personas, como se da en la televisión. No hay proximidad física los canales sensoriales se reducen y la retroalimentación del receptor se da de manera indirecta. En cambio, en una relación de amigos, favorece la proximidad, pueden hacer inmediata para ambos comunicadores

También debe tenerse en cuenta determinados procesos de desarrollo, esto es, como se relacionan y como se ven entre sí, la forma en que planean y regulan sus intercambios comunicativos.
(pág.26)

2.4. Barreras en la comunicación

-Interiano (citado por Cuellar 2013) refiere: suelen ser habitualmente de tres tipos principales: ambientales, verbales e interpersonales. Hablamos de barreras ambientales cuando el tipo de comunicación proviene del ambiente; son por tanto barreras de tipo impersonal.

Pueden ser físicas, como los ruidos, visuales, una incomodidad física que impida que el mensaje se transmita adecuadamente.

Las barreras verbales provienen de los emisores o de los receptores del mensaje. Puede ser simplemente que el emisor emita muy rápidamente el mensaje. Otra de las barreras verbales más habituales consiste en que el emisor y el receptor no comparten el mismo código esto es, el idioma en el cuál se emite el mensaje con lo cual la comunicación se torna imposible. Otra de estas barreras verbales consiste en la falta de conocimiento que el receptor tiene del tema del que se versa la comunicación.

Entre las barreras interpersonales que impiden la comunicación se encuentra la percepción. Cada una de las personas que recibe un mensaje realiza una adscripción de significado de lo que se encuentra oyendo y esto depende mucho de la posición subjetiva del oyente sobre el mensaje. La diferente interpretación del mensaje también tiene mucho que ver con el bagaje cultural o profesional del receptor. Interiano Carlos (1944: págs.42)

A-Filtrado: es la manipulación de información por parte del emisor, de modo de que sea vista de manera más favorable por el receptor. Es la edición que se hace de la información seleccionando decir solo aquello que se piensa que el interlocutor quiere escuchar. Es la falta de sinceridad. En las organizaciones es muy común, y entre más niveles verticales existan en la estructura formal, hay más oportunidades de filtrado.

B-Emociones: conviene hablar aparte de esta barrera personal, porque el estado de ánimo tanto del que emite, como del que recibe, es una interferencia muy muy poderosa que influye generalmente en la forma en que se transmite un mensaje (las emociones afectan el tono de voz, los movimientos, las gesticulaciones), y también influyen en la forma como se interpreta de igual manera, cuando se encuentra enojado, distraído o temeroso.

C-Sobre carga de información: los individuos tienen una capacidad finita para procesar información. Como vimos en nuestra exposición del correo electrónico cuando la información con la que tenemos que trabajar excede nuestras facultades se produce una sobrecarga de información con mensajes electrónicos, telefonemas, faxes y juntas y la necesidad de estar actualizados en nuestro campo cada vez más administradores y profesionistas se quejan de que sufren esta sobrecarga.

Que ocurre cuando los individuos tienen más información de la que pueden clasificar y aprovechar la descartan ignoran pasan olvidan o aplazan el procedimiento hasta que la sobrecarga cede, en cualquier caso, se pierde información la comunicación es menos eficaz.

D-Defensa: cuando el receptor se siente amenazado, tiende a reaccionar en formas que reducen su habilidad para lograr entendimiento mutuo, respondiendo diferente.

E-Lenguaje: ya mencionábamos las barreras de tipo semántico, pero además de estas existen otras que tienen que ver con el lenguaje. La edad, la comunicación, el nivel cultural y muchas veces la capacidad o nivel de

inteligencia de las personas, son variables que influyen en el lenguaje que utilizan y que sean capaces de comprender. En las organizaciones existen personas con antecedentes diversos y por lo tanto con diferentes patrones de lenguaje y muchas veces, aunque aparentemente hablen el mismo idioma, no se entienden. Las especialidades profesionales tienen también su propia jerga que muchas veces no entienden los de otra profesión. Los regionalismos, los modismos, utilizado por los jóvenes. Debemos elegir siempre el momento más propicio para la comunicación de un mensaje importante.

F-Cultura Nacional: las diferencias en comunicaciones también pueden surgir de los diferentes lenguajes que los individuos emplean para comunicarse y la cultura nacional en la que se encuentran. La comunicación interpersonal no se conduce de la misma manera en todo el mundo.

Por ejemplo, compare países que otorgan un alto valor al individualismo (como EEUU) y otros en el colectivismo.

Ya que el énfasis está en el individuo en países como Estados Unidos, los patrones de comunicación tienden a estar orientados hacia el individuo y se expresan con toda claridad. Por ejemplo, los gerentes estadounidenses dependen mucho de los memorándums, anuncios, comunicados y otras maneras formales de comunicación para resaltar su posición en negociaciones dentro de la organización. Los supervisores estadounidenses frecuentemente guardan información secreta en un intento de promover su propio desarrollo y como una forma para persuadir a sus subordinados de que acepten sus decisiones y planes. Para su propia protección, los empleados de bajo nivel con frecuencia incurren en esta práctica. (Interiano, 1999: pág.42)

2.5. Conceptos generales de redes sociales

"Es una aplicación que permite estar en contacto con otras personas, a través de internet, de manera grupal o colectiva con intereses comunes. Uno de sus rasgos distintivos es la interacción que establece un contacto mutuo entre emisor y receptor. "(www.yoseomarketing.com)

"En las redes sociales se pueden hacer publicaciones que tendrán comentarios de manera inmediata. El contenido de los mensajes puede llegar de forma fácil y directa. La actualización es constante y los hechos pueden comunicarse en el momento en que ocurren." (www.yoseomarketing.com)

Entre las redes sociales más visitadas encontramos Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, entre otros.

2.6. Antecedentes de la capacitación

La capacitación se inicia en Centro América en tiempo de la colonia, a través del trabajo desarrollado por las misiones de evangelización, en la enseñanza de las artes y los oficios a los aborígenes recién sometidos al control de la corona. Asimismo, con el traslado de diferentes

artesanos europeos a las colonias, se formaron gremios que se encargaron de capacitar en sus conocimientos a los aprendices locales.

Posteriormente la formación se dio en escuelas de artes y oficios y en los talleres artesanales, donde los aprendices adquirirían las destrezas necesarias para el desempeño de una ocupación a través del entrenamiento en el puesto de trabajo, recibiendo instrucción directa de los propios maestros o propietarios de los talleres.

Los sistemas institucionales de formación profesional surgieron en Centroamérica, por iniciativa de los Estados, en periodos de los cuales asumieron gran responsabilidad como impulsores del desarrollo del Mercado Común Centroamericano y del proceso industrial inducido en la década de los 60.

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) de Costa Rica fue el primero se creó en la subregión de Centroamérica en 1,965; y le siguieron el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) de Guatemala y el Instituto de Formación Profesional (INFOP) de Honduras, ambos en 1972; el Instituto Nacional Técnico Profesional (INFOTEP) de Republica Dominicana, en 1980; el Instituto Nacional de Formación Profesional (INAFORP) de Panamá, en 1983; el Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) de Nicaragua en 1991 y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) de El Salvador, en 1993. Ocaña (2005: pág. 4y5)

2.7. Definición de capacitación

Hoy día la capacitación es vista desde otra perspectiva, ya que como se mencionó los cambios son muy acelerados y tanto las organizaciones como las personas que trabajan en las mismas deben estar actualizadas en conocimientos de manera constante sobre las exigencias del mercado actual, en caso contrario estarán obsoletas.

Cuando se habla de capacitación en las organizaciones se debe referir a un proceso educativo que recibirán los trabajadores; este tipo de educación puede ser semejante al escolarizado y, a la vez, diferente, ya que los temas que se traten serán en función de los objetivos de la organización.

Es importante mencionar que con el paso del tiempo las organizaciones han cambiado la concepción que se tenía sobre la capacitación, para poder ver la evolución de esta con el paso del tiempo.

La capacitación consiste en una actividad planificada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo 1991. p.20).

Programas que facilitan el proceso de aprendizaje y es, en esencia, una actividad a corto plazo para contribuir a que los individuos desempeñen de mejor manera sus labores (Koonts, 1998.p.442)

La capacitación está diseñada para permitir que los aprendices adquieran conocimiento y habilidades necesarias para sus puestos actuales (Mondy, 1997.p.230)

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo (Dessler, 2001.p.248)

Con estas definiciones se puede percibir que la función de la capacitación ha evolucionado con los años, ya que las organizaciones han puesto más atención a los trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo, esto de acuerdo con la preparación que recibirán en el proceso de capacitación, así como a los empleados nuevos, para que tengan el conocimiento adecuado y desempeñen la función para la cual fueron contratados.

Se puede decir que el proceso de capacitación es continuo, por el hecho de que con frecuencia se debe estar preparando al personal, a fin de cumplir con las expectativas organizacionales y para ser más competitivo en el mercado laboral, ya que hoy día el personal que tenga desarrolladas las competencias para desempeñar una función podrá considerarse en fase de innovación o desarrollo, en caso contrario, se encontrarán en la fase de obsolescencia.

Otra de las funciones de la capacitación es empatar las características del sujeto, como las actitudes y los requerimientos del puesto; es decir, trabajar con los sujetos mediante el proceso de capacitación para que embonen de una manera natural en el perfil del puesto y desempeñen una función de manera eficiente dentro de las organizaciones.

La capacitación es importante en el departamento de Recursos Humanos, ya que ayuda a desarrollar un plan estratégico de vida y carrera del personal dentro de las organizaciones. El plan estratégico se refiere a desarrollar al personal que se encuentra dentro de las organizaciones en el sentido de que se generen más competencias para una promoción futura o, en su caso, en puestos laterales, pero con mayor responsabilidad y también para tratar de mejorar su calidad de vida.

Moyano (2014pag.15y16)

2.8. Capacitación y desarrollo: una descripción

2.9.1. ¿Qué es capacitación?

Para muchas personas, la palabra "capacitación" significa un grupo de personas en un aula escuchando y escuchando una conferencia; con demasiada facilidad, "capacitación" puede considerarse como la asistencia a un curso. Pero los cursos solo son un tipo de capacitación, y no siempre el más eficaz. La capacitación una actividad mucho más amplia: Una definición de capacitación Cualquier actividad diseñada para mejorar el desempeño de otra persona en un área específica.

Por lo tanto, se pensará en la capacitación como una actividad que tiene un agente: el instructor; y uno o más receptores: los alumnos.

2.9.2. Desarrollo

Desarrollo es una palabra con una relación muy estrecha. Ciertamente, capacitación y desarrollo se emplean con frecuencia en forma de pareja. Bien o mal, rápida o lentamente, se desarrollan a lo largo de la vida como resultado de todas las experiencias. La capacitación es una de las maneras en que ocurre el desarrollo, pero pudiera haber muchas otras. Estas otras influencias podrán ser más poderosas; por ejemplo, las malas experiencias pueden eliminar una buena capacitación. Tal vez alguien está capacitado para realizar bien su trabajo y luego colabore con un jefe o con otras personas que lo hacen mal, y tome esas formas deficientes. Para ser eficaz, la capacitación debe apoyarse en otras influencias que afectan el desarrollo: las propias prioridades, la forma de manejar a las personas, la conducta de los compañeros y las recompensas que reciben, la cultura de la organización y de la sociedad. Peel, Malcon (1997pág.6)

2.9.Educación

La diferencia entre capacitación y educación es nebulosa, y muchas veces ambas se superponen. Por lo general, la educación se basa en el conocimiento; la capacitación propone cambiar la conducta, usualmente desarrollando las habilidades. La educación es más amplia y sus objetivos más largos en términos de tiempo; por ejemplo, aprender literatura inglesa afectaran a la persona a lo largo de toda su vida. La capacitación es más estrecha; quizá aprender a utilizar un nuevo paquete de software o a operar una maquina específica. La educación no se dirige en forma

específica a ganarse la vida, si bien puede ayudar a hacerlo; es más probable que la geografía, la historia o la música enriquezcan la vida en vez de proporcionar solo dinero en efectivo. La capacitación tiene más probabilidades de relacionarse con la propia vocación; tal vez una persona se capacite como secretaria, contador o conductor de un vehículo de transporte.

Peel, Malcon (1997: pag.7)

2.10. Aprendizaje

"La capacitación y la educación solo tendrán éxito si quien se capacita desea aprender". Peel, Malcon (1997: pag.7)

2.11. **Diferencia entre seminario, conferencia, taller, curso y diplomado**

2.12.1 Seminario:" Los seminarios son reuniones donde se desarrolla en profundidad un tema determinado que generalmente abarca cuestiones de enseñanza y actualización hacia los asistentes. Debido a que cuenta con varios oradores existe la posibilidad de exponer en forma individual puntos de vista desde un área específica. ". (www.aprendemas.com)

La duración varía de acuerdo al tipo de programa, desde 50 minutos hasta 3 horas aproximadamente y por lo general se otorga un diploma de participación". (www.aprendemas.com)

2.12.2 Conferencia: "conversaciones o entrevistas con varias personas a fin de tratar diversas temáticas de interés para una comunidad. No existen reglas fijas y son de corta duración". (www.aprendemas.com)

2.12.3 Curso: " Los cursos son formales y teóricos; y las personas que los imparten tienen el control de las clases, así que los estudiantes son pasivos escuchas que de vez en vez participan. Por otro lado, en estos pueden darse las famosas cátedras donde el formador transmite conocimientos, teorías, conceptos y modelos conceptuales mediante el apoyo de presentaciones digitales, manuales, pizarras y libros". (www.aprendemas.com)

2.12.4 Taller:" En cuanto a los talleres, son más prácticos y apelan a la experiencia, es impartido por un guía más flexible que se preocupa por hacer todo de manera más sencilla. Además, el responsable del aprendizaje es el alumno, por lo que se convierte en protagonista, gracias a que se llevan a través de dinámicas y prácticas que permiten experimentar, compartir y comparar los conocimientos.

En el caso de materiales se usan láminas, proyectores, así como materiales para las dinámicas, y suele trabajarse en equipo". (www.aprendemas.com)

2.12.5 Diplomado: " Un diplomado puede ser práctico o teórico, su objetivo es actualizar a los estudiantes, enseñarles nuevas técnicas o herramientas para su profesión. Es un programa curricular que estructura unidades de enseñanza-aprendizaje sobre determinado tema y que tiene suficiente extensión y formalidad para garantizar la adquisición y desarrollo de un conocimiento teórico y/o práctico válido". (www.aprendemas.com)

2.12. Para qué sirve la capacitación

El sitio web.(www.forodeseguridad.com) informa lo siguiente: Por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo.

-Habilidad es la facilidad para realizar una tarea con cierta eficiencia, empleando el mínimo de recursos y de tiempo.

-Actitudes son los marcos de referencia, generalmente emocionales, a través de los cuales juzgamos la realidad, y condicionamos nuestra conducta, predisposiciones para actuar, criterios de juicio.

-Conducta es la forma de actuar y de relacionarse con los demás; aquí no se evalúan las causas de las conductas. Se busca modificar conductas ante situaciones concretas.

www.forodeseguridad.com › Artículos › Prof. Frigo

2.14. Los tres niveles de necesidad de aprendizaje

El nivel funcional: lo que debe ser enseñado.

El nivel situacional: las condiciones en que debe desempeñarse.

El nivel personal: reconocer que las personas no somos iguales

Blake (2008: pags.76, 77)

2.15. Modelo de Kirkpatrick

- Moyano (2014) en su libro Capacitación bajo un enfoque sistemático afirma lo siguiente: este modelo consta de cuatro niveles que sirven para evaluar la capacitación obtenida.

- Reacción: se mide el nivel de aceptación del curso por parte del trabajador en los aspectos positivos o negativos del curso. Lo que se tomara en cuenta para futuras participaciones.
- Aprendizaje: se determina el nivel de conocimiento adquirido, cuanto fue asimilado por el participante.
- Comportamiento: verificar si los conocimientos aprendidos son aplicados en el área de trabajo. Para determinar si el curso debe ser modificado.
- Resultados: sirve para determinar si los objetivos planteados son utilizados por los participantes en el área de trabajo. (pags.106, 107)

2.16. La Descentralización de la Municipalidad de Guatemala:

La reestructuración administrativa de la Municipalidad, propone la implementación de la metodología participativa a fin de propiciar el acercamiento de la corporación municipal con los habitantes del municipio, lográndose así la participación organizada de los vecinos en la estructuración, ejecución y evaluación de los proyectos de desarrollo. Con esta reestructuración se dio a la división que prevalecía en los barrios y colonias donde existía más de un comité. Comité pro-mejoramiento, comités de construcción, de drenajes, comités de caminamientos, etc.; los que muchas veces se encontraban en pugna. Aprovechando la creación de la Ley de la Descentralización, Consejos de Desarrollo Urbano y rural y las reformas al código municipal.

Por iniciativa del gobierno municipal del Ingeniero Fritz García Gallont 2004-2008 el Consejo municipal de la ciudad de Guatemala aprobó el PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACION COMUNITARIA, que impulso la descentralización por medio de la metodología participativa, con el objetivo de fortalecer el poder local y la participación ciudadana, y dar los primeros avances en cuestión de descentralización.

En la Guía dos del Reglamento de Ordenamiento Territorial, Capítulo I Artículo 3, se aprobó la creación de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad, con el objetivo de promover la participación ciudadana y la organización comunitaria, como herramienta en el análisis, priorización y resolución de los problemas barriales, así como la promoción del desarrollo integral de los vecinos. Tzunun (2008: pag.2)

En un inicio la Dirección de Desarrollo Social basó su proyección en proyectos de infraestructura, posteriormente se definieron otros ejes de trabajo: siendo estos: Programas Sociales, Programas Culturales y el recientemente incorporado Programa de Fortalecimiento a la Estructura Participativa, que dio fin a las acciones aisladas de capacitaciones que se dirigieron a Alcaldes Auxiliares y Alguaciles, enfocando estos talleres en aspectos sobre la elaboración de diagnósticos, liderazgo y planes de desarrollo comunitario. Tzunun (2008: pags.2y3).

"La Municipalidad de Guatemala obtiene los recursos necesarios para proveer los recursos y realizar obras principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único sobre Inmuebles-IUSI- y tasas que se cobran en algunas gestiones o documentos". Tzunun (2008:7). La creación de la Dirección de Desarrollo Social promueve el uso de Alcaldías Auxiliares. Porres (2008:68)

En un inicio en la ciudad de Guatemala se crean catorce distritos distribuidos de la siguiente manera:



DISTRITO 1	ZONA 18
	ZONA 25
DISTRITO 2	ZONA 21
DISTRITO 3	ZONA 7
DISTRITO 4	ZONA 6
DISTRITO 5	ZONA 5
DISTRITO 6	ZONA 19
DISTRITO 7	ZONA 3
	ZONA 8
DISTRITO 8	ZONA 13
	ZONA 14
DISTRITO 9	ZONA 4
	ZONA 9
	ZONA 10
DISTRITO 10	ZONA 1
	ZONA 2
DISTRITO 11	ZONA 11
DISTRITO 12	ZONA 12
DISTRITO 13	ZONA 15
	ZONA 1
DISTRITO 14	ZONA 17
	ZONA 24

Mapa 1, 14 Distritos del municipio de Guatemala

Licda. Sara Tzunun (comunicación personal, 01 de mayo, 2019) Se trabajó de esta manera por no contar con suficiente recurso humano. Como se puede observar algunas zonas compartían alcaldías auxiliares, el mismo personal tenía que atender las necesidades de ambas zonas.

En el año 2012 con el Plan de Ordenamiento Territorial se establece una Alcaldía Auxiliar por zona, contando cada una con su propio personal que comprende: Alcalde Auxiliar, Coordinadora, Secretaria, y 4 o 6 Promotores Sociales.

El expresidente y exalcalde, Álvaro Arzú, tuvo a su cargo el gobierno municipal durante 20 años consecutivos, cada periodo se utilizaba una reingeniería. Para que cada uno fuera diferente. Álvaro Arzú es quien promueve la Participación Comunitaria.

2.17 Metodología Participativa

Valdés (1998:7) Se entiende como conjunto de instrumentos y/o procedimientos sistemáticos que propician la participación de todos los sujetos y que permiten desarrollar diferentes actividades. De alguna manera se pretende que las personas se involucren directamente en diversas actividades que tienen que ver con su realidad.

2.18 Equidad de Género

Significa " dar las mismas condiciones, trato y oportunidades, pero ajustados a las especiales características o situaciones (sexo, genero, clase, etnia, edad, religión) de los diferentes grupos, de tal manera que se pueda garantizar el acceso". Salguero (2008:18)

2.19 Perspectiva de género

"La perspectiva de género una nueva dimensión del paradigma del desarrollo humano"

Las personas nacen con sexo masculino o sexo femenino y a medida que van creciendo se le va enseñando a comportarse como hombres o mujeres; según lo que cada sociedad, clase social, cultura o grupo étnico, entienda el significado de ser "mujer" o ser "hombre" y como debe de ser la relación entre: hombres-mujeres, mujeres-hombres, y hombres-hombres.

Cuando hacemos referencia a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, estamos hablando de sexo.

Estas diferencias son congénitas y universales. Es decir, mujeres y hombres nacen con determinadas características físicas y anatómicas que los distinguen entre sí.

La familia, la escuela, la iglesia, los medios de comunicación y todo el marco jurídico, así como toda la sociedad en su conjunto intervienen en este proceso de socialización de todas las personas, proceso que se le denomina construcción social.

En este sentido, las personas con sus características biológicas y sus diferencias, se les va construyendo de tal forma que las diferencias, se van convirtiendo en desigualdades entre

hombres y mujeres y dan como resultado relaciones de inequidad entre ambos. La sociedad nos hace creer que somos diferentes en sentimientos, conductas, actitudes, derechos y deberes de hombres y mujeres.

Las mujeres y los hombres tenemos igual derecho y capacidad de pensar, crear, proponer, dirigir, participar, introducir cambios en su vida, en su familia, en el trabajo y en la comunidad.

Todas y todos, al tener los mismos derechos y deberes, somos iguales jurídicamente y lo más importante es que somos ciudadanos, igualmente, diferentes." Ayerdi (2018: pág. 13)

2.20 Importancia de la autonomía financiera de la mujer

Cuando la mujer genera ingresos y contribuye al sustento de la familia se producen resultados naturales que afectan, directamente.

- La autoestima
- Las decisiones del hogar
- La participación comunitaria
- La seguridad de la persona
- La autorrealización
- Equidad de género
- Mejoramiento de las condiciones de vida
- Ejemplo para los hijos y la comunidad

2.23 Antecedentes de la experiencia

La reestructuración administrativa de la Municipalidad, propone la implementación de la metodología participativa a fin de propiciar el acercamiento de la corporación municipal con los habitantes del municipio, lográndose así la participación organizada de los vecinos en la estructuración, ejecución y evaluación de los proyectos de desarrollo. Con esta reestructuración se dio a la división que prevalecía en los barrios y colonias donde existía más de un comité. Comité pro-mejoramiento, comités de construcción, de drenajes, comités de caminamientos, etc.; los que muchas veces se encontraban en pugna. Aprovechando la creación de la Ley de la Descentralización, Consejos de Desarrollo Urbano y rural y las reformas al código municipal.

Por iniciativa del gobierno municipal del Ingeniero Fritz García Gallont 2004-2008 el Consejo municipal de la ciudad de Guatemala aprobó el PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACION COMUNITARIA, que impulso la descentralización por medio de la Metodología Participativa, con el objetivo de fortalecer el poder local y la participación ciudadana, y dar los primeros avances en cuestión de descentralización.

En la Guía dos del Reglamento de Ordenamiento Territorial, Capítulo I Artículo 3, se aprobó la creación de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad, con el objetivo de promover la participación ciudadana y la organización comunitaria, como herramienta en el análisis, priorización y resolución de los problemas barriales, así como la promoción del desarrollo integral de los vecinos. Con la creación de la Dirección de Desarrollo Social se fortalecieron las Alcaldías ya existentes con recurso humano y material.

En cada Alcaldía Auxiliar se asignó un equipo de trabajo conformado por un Coordinador, dos Promotores Sociales y una Secretaria.

En un inicio la Dirección de Desarrollo Social baso su proyección en proyectos de infraestructura, posteriormente se definieron otros ejes de trabajo: siendo estos: Programas Sociales, Programas Culturales y el recientemente incorporado Programa de Fortalecimiento a la Estructura Participativa, que dio fin a las acciones aisladas de capacitaciones que se dirigieron a Alcaldes Auxiliares y Alguaciles, enfocando estos talleres en aspectos sobre la elaboración de diagnósticos, liderazgo y planes de desarrollo comunitario. Tzunun (2008: pags.2y3)

"La Municipalidad de Guatemala obtiene los recursos necesarios para proveer los recursos y realizar obras principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único sobre Inmuebles-IUSI- y tasas que se cobran en algunas gestiones o documentos". Tzunun (2008:7)

2.24 Coordinadoras de Distrito

Las Coordinadoras de Distrito en su mayoría profesionales de trabajo social, han asumido un rol importante en la planificación como en ejecución del proceso. Por el contacto directo con los CUBs las coordinadoras tienen un amplio conocimiento de las dificultades de la organización,

por tanto, de las necesidades de capacitación. La confrontación de los grupos, el contacto con los diferentes lugares para la capacitación, la convocatoria y los recordatorios estuvieron a cargo de la coordinadora de cada distrito.

2.25 Coordinador del programa

Es el responsable de realizar el consolidado y agrupación de los temas. Tuvo a su cargo la difícil tarea de realizar la programación de los talleres, así como contactar a los facilitadores quienes deberían cumplir con un papel establecido. Conjuntamente con los facilitadores definieron las guías de trabajo que se utilizarían en los talleres. Fue el responsable directo de dar seguimiento y acompañamiento en los talleres, así como de la coordinación logística de cada taller.

2.26 Facilitadores

Los dos facilitadores son personas con experiencia en el trabajo de capacitación y manejo de grupos, etc.

2.27 Comités Únicos de Barrio

Están conformados por vecinos y vecinas electos en Asamblea General que a colonias, barrios y asentamientos. Los integrantes de los Comités Únicos de Barrio son los actores principales del Programa. Tzunun (2008 pags.16y17)

2.28 Delegaciones

“La corporación edil creó cincuenta y cuatro delegaciones, las cuales agrupan a representantes de varios CUB y fueron estos los que postularon a los alcaldes de su distrito.

Se entiende por delegación a los diferentes sectores del territorio conformados por barrios y delimitados espacialmente por el presente estatuto. La coordinación de acciones dentro de cada delegación estará a cargo de un alguacil”. Porres (2006:68), Mejor distribución de la canasta básica. Ayerdi (2018:14)

2.29 Antecedentes de la zona 8

El sitio web (www.cultura.muniguate.com) informa lo siguiente: La colina alargada que a manera de

saliente espinazo corta diagonalmente parte de la meseta central del Valle con una dirección Sur Oeste Noreste a partir de hoy Boulevard Liberación y Trébol hasta la 18 calle, esta colina que en la actualidad constituye la zona 8, que en épocas anteriores fue conocida con diferentes nombres, desde el Potrero de Bolaños, Cantón La Paz, Barrio del Guarda Viejo y otros, formaba parte de esta colina originalmente de la de Pamplona que fue seccionada por el Boulevard Liberación, pero que aún pueden verse en gran parte, así como otras estribaciones que se adentran en la Reformita que poco a poco han sido aplanadas para construir, fabricando adobe con el material, todo ello en el extremo sur.

ZONA 8



Mapa 2, zona 8 de la ciudad de Guatemala

Durante el gobierno de Justo Rufino Barrios (1871-1885) comienza la política de expansión territorial hacia el sur, promoviendo el desarrollo del Guarda Viejo. Para ello se da la autorización de adquirir varios terrenos entre ellos: El "Potrero de Bolaños" propiedad del Lic. Jose Avila, para asentar ahí el Canton La Paz, actualmente la zona 8.

La creación de este cantón, obedeció a que en 1869 se había construido el muelle del Puerto de San Jose en las costas del Pacífico, dando como resultado la apertura del tráfico comercial vía terrestre hasta la ciudad capital.

El primer tramo ferroviario fue Puerto de San Jose-Escuintla realizado el 7 de Abril 1877 por la compañía Nanne-Herrera. El segundo tramo ferroviario fue entre Escuintla y la ciudad capital, realizado por la compañía Nanne-Schlessinger, el 19 de Julio 1884.

La construcción del "Ramal del Guarda Viejo", permitía el cambio de dirección de los trenes, así como, el tránsito de una línea de pasajeros del Centro Histórico al sur de la ciudad. El nombre de "Guarda Viejo" se le atribuye ya que este ramal se encontraba cerca del Guarda de Mixco.

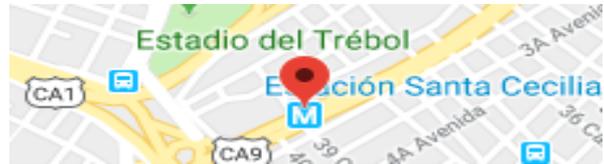
Simultáneamente a este desarrollo ferroviario, se abrió un eje vial muy importante, llamado Avenida Simon Bolivar. A ambos lados de esta avenida se formó un núcleo de transacciones comerciales, en términos económicos, corresponde a servicios terciarios, como herrerías, carnicerías, mueblerías, albergues, cantinas, etc. Volviéndose uno de los puntos más lucrativos de la ciudad.

Con el paso del tiempo, la Avenida Bolivar como la Calzada Aguilar Batres, se transforman en el eje norte-sur del transporte urbano municipal. Las dos estaciones que recorren sobre la Avenida Bolivar son: 1) Estación Santa Cecilia, lugar que originalmente ocupaba parte del mercado del Guarda Viejo, sobre la 37 calle; y 2) Estación Avenida Bolivar en el límite del Guarda Viejo y Barrio Santa Cecilia, sobre la 35 calle.

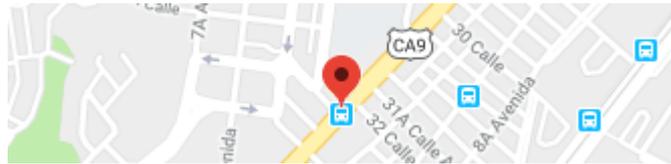
Este cambio genera una recesión comercial, provocando el cierre o traslado de algunos comercios, concentrándose ahora entre la 33 y 41 calles de la zona 8. Además de comercios menores se encuentran situadas ahí industrias de gran porte como Fabricas, Taller Nacional del Grabado, Fabrica de Hilados y Tejidos Nortropic, entre otros.

Para manejo interno de la Alcaldía Auxiliar, la zona 8, esta dividida en cinco sectores, no tiene designado un nombre.

Transmetro Estacion Santa Cecilia



Transmetro Estacion Avenida Bolivar



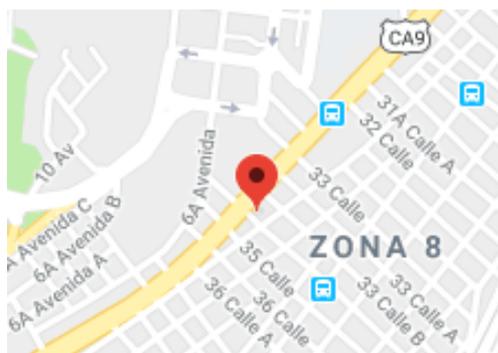
2.30 Alcaldía Auxiliar:

Inicia sus labores en zona 8 en Junio 2012. Ubicada en la 34 calle 0-23 de la misma zona. Comparte las instalaciones con la Policía Municipal. En horario de atención

Horario de atención

Lunes a Jueves	8:30 a 5:00
Viernes	8:30 a 2:00

Mapa de ubicación



Correo electrónico

alcaldiaauxiliarz8@hotmail.com

alcaldiaauxiliarz8@munigate.com

Redes Sociales



La alcaldía auxiliar zona 8 ciudad de Guatemala comparte sus instalaciones con la Policía municipal de tránsito.

34 calle 0-23 zona 8



2.30.1 Visión

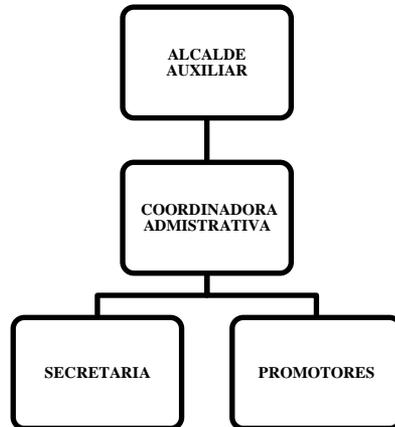
Ser el vínculo entre el vecino y la autoridad municipal que permita transformar la comunidad por medio de trabajo conjunto.

2.30.2 Misión

Hacer de la comunidad un lugar digno para vivir.

2.30.3 Estructura Organizacional

Alcalde Auxiliar, Coordinadora, Secretaria, 4 Promotores



Organigrama de Alcaldía Auxiliar zona 8

Fuente: Elaboración propia

2.30.4 Funciones básicas del alcalde auxiliar:

- Ente intermediario entre el vecino y la municipalidad, van desde capacitar, asesorar y dar seguimiento a gestiones y trámites hechos por los Comités Únicos de Barrio- CUB Y COCODES.
- Reuniones periódicas con vecinos y comités organizados
- Recibir y trasladar denuncias hechas por los vecinos
- Promoción de Talleres de Capacitación para las personas interesadas en la capacitación del sector
- Presentación de actividades culturales como: Cine En Tu Barrio, Teatro en tu barrio, Feria En Tu Barrio, Marimba Orquesta Municipal, Ensamble de Marimbas
- Coordinación con establecimientos educativos de los programas para la implementación: de los programas: Visita al Museo del Niño, Vive Tu Ciudad, visita a la Planta de Tratamiento de Agua "Lo de Coy", Biblioteca Móvil Municipal, actividades recreativas

como Divertí Muni y Actividades formativas para niños y jóvenes como las charlas y obras de Teatro coordinadas con la Dirección de Medio Ambiente

- Obras de infraestructura barrial como banquetización, ciclo vía, re capeó, bacheo, etc.
- Reforestación
- Señalización
- Mantenimiento barrial a través de las jornadas de limpieza que se realizan semanalmente en un sector determinado
- Acompañamiento del adulto mayor. Unidad de información (comunicación personal, 11 de abril 2019)

2.30.5 Promoción y acompañamiento del curso de capacitación técnica

- Con él se pretende fortalecer las destrezas y habilidades de las participantes, contribuyendo a mejorar la economía familiar. Actualmente en la Alcaldía se imparte el curso de gastronomía los días miércoles de 13:00 a 17:00 horas, el curso tiene duración de un año.
- En este curso las alumnas adquieren un amplio conocimiento de la cocina guatemalteca, cocina internacional y platillos navideños.
- Otro programa de capacitación que se realiza es de los cursos comunitarios los días martes con una duración de dos meses.
- Actualmente se tienen dos cursos diferentes: el grupo de señoras que asiste a las instalaciones de la Alcaldía y el otro en las instalaciones de la iglesia Evangélica "Aposento Alto". En esta modalidad las alumnas realizan, un proyecto específico cada martes: Bisutería, peinados, manualidades, globoflexia, etc. Unidad de información (comunicación personal, 11 de abril 2019).

2.30.5.1 Cursos técnicos productivos

- Curso: gastronomía
- Duración: 1 año
- Uniforme es necesario
- Inscripción: gratuita

- La capacitación es dada por un instructor de INTECAP, sus honorarios son pagados por la alcaldía. Fernando García (comunicación personal, 4 de marzo)

Este curso se promociona en los meses de enero y febrero, su duración es de un año. Se informa a través de volantes, de puerta en puerta. Se utilizan las redes sociales, Facebook, Twitter, Instagram. y se aprovecha la divulgación a través de los líderes comunitarios de la zona 8. La Alcaldía Auxiliar, facilita las instalaciones, cocina, estufa, tablero, recurso humano. Anteriormente en Alianza con INTECAP, se le solicita a la instructora, pero ahora la instructora es recomendada por INTECAP y ya se trabaja directamente con la Municipalidad de Guatemala.

Las alumnas traen los ingredientes, se trabaja en grupos, no menos de cinco integrantes. Al terminar la clase las alumnas se distribuyen los gastos. Por ejemplo; si se realizó una receta de Jocon, se gastan Q60.00 se divide dentro de cinco, para no afectar el bolso de la alumna, cada participante absorbe Q15.00. y se reparten la receta en porciones iguales. Licda. Sara Tzunun (comunicación personal, 01 de mayo, 2019)

2.30.5.2 Cursos Comunitarios

Este es el curso para realizar la práctica, se desarrolla de la siguiente manera: MODULO DOS

- Es solicitado por la alcaldía auxiliar a la Subdirección de Atención a las Comunidades, impartido a través de Módulos, ellos facilitan el material.

Objetivos:

- Poner en práctica lo aprendido.
- Hacer algo que pueda usar, que sea de bajo costo, o que tenga los materiales en casa, por ejemplo: realizar los proyectos de reciclaje.
- Aprender algo que sea de beneficio económico para su familia.
- Uniforme: no es necesario
- Duración: 2 meses y medio o 3 meses dependiendo la programación.
- La asistencia es necesaria para participar de la clausura, donde se obtendrá un diploma de reconocimiento. Tiene autorizado 3 ausencias.

Requisitos

- Ser mayor de edad.
- La inscripción es necesaria, es gratuita, presentar fotocopia de DPI.
- Datos que se solicitan: Nombre, fecha de nacimiento, dirección, teléfono o celular, número de DPI, ocupación, escolaridad, religión.
- Inicia 2 de abril 2019. Karin Alvarado (comunicación personal, 26 de marzo, 2019)

Antecedente del grupo

Aposento Alto, surgió como iniciativa de dar capacitación en diferentes sectores de la zona 8. Inicia en el colegio evangélico Jardín de las Rosas, 27 calle A 7-24 zona 8. Después de la baja asistencia se traslada a la Iglesia Evangélica Aposento Alto, donde previamente se habla con la esposa del pastor, para que facilite las instalaciones. Inicia en el mes de septiembre de 2018, con una asistencia de 25 participantes, los días martes por la tarde. Este año se les propuso recibir el curso en las instalaciones de la Alcaldía Auxiliar, pero por la movilidad, que les quedaba lejos, no se realizó el cambio. El grupo continuó recibiendo el curso durante este año, pero bajo la asistencia, promedio de 10 a 12 participantes por clase.

Inicialmente, se dio el curso de apoyo comunitario, cubriendo diferentes temas, se da la constancia de un Diploma, y se vuelve a iniciar con diferentes proyectos. Se hace una convocatoria masiva, donde participan las demás Alcaldías Auxiliares, donde se imparten los Cursos Comunitarios, en la Municipalidad de Guatemala.

Se hace la siguiente observación: La Alcaldía Auxiliar, toma en consideración dar el curso en otro lugar si el mismo es solicitado. Si se tiene interés de aprender, y es menor de edad, solo necesita presentar fe de edad. Mostrar circunstancias especiales, por ejemplo, una vecina, su hija fue un caso Alerta Kenneth y el juzgado solicita que la niña este ocupada. Ella recibe el curso comunitario el día martes en la Alcaldía Auxiliar. Licda. Sara Tzunun (comunicación personal, 01 de mayo, 2019)

La subdirección de Atención a las Comunidades, también es parte de Desarrollo Social, cuenta con 12 instructoras, que son asignadas a las diferentes Alcaldías Auxiliares donde se solicite el Curso Comunitario.

Modulo dos. Fecha de inicio 26 de marzo 2019

Horario 2:00 a 5:00 PM

Los proyectos se cubrieron de la siguiente manera:

FECHA	CLASE	PROYECTO
26-03	Uno	Dulcero
02-04	Dos	Buñuelos
09-04	Tres	Bisutería (gargantia)
23-04	Cuatro	Manualidades (visera y gorro de fiesta infantil)
07-05	Cinco	Bisutería (collar con técnica de engarzado)
14-05	Seis	Fofucha (muñeca elaborada con foami)
21-05	Siete	Adorno de globos
28-05	Ocho	Panalito
04-06	Nueve	Pulsera plana con bisutería
10-06	CLAUSURA	REUNION MASIVA PARTICIPAN LOS CENTROS DONDE SE RECIBE EL CURSO COMUNITARIO

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

3.1. Método o tipo de Investigación

Descriptiva.

Aborda situaciones recientes o actuales, que el investigador obtiene de testigos, documentos o fuentes directas, cuya veracidad es posible comprobar dentro de ciertos límites.

En el presente trabajo se realizará una investigación bibliográfica, se tomarán en cuenta los aspectos técnicos del curso, que confirmarán el proceso de capacitación.

3.2. Objetivos

General

Realizar un estudio de las relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar.

Específicos

Analizar la comunicación que se da en la interrelación docente y estudiante de los cursos comunitarios que promueve una alcaldía auxiliar.

Determinar las características de la comunicación que se establece entre docente estudiante en los cursos de una alcaldía auxiliar.

Describir la comunicación que establece la Alcaldía Auxiliar para promover sus cursos.

3.3 Población universo

Cursos comunitarios de la Alcaldía auxiliar zona 8.

3.4 Muestra

Muestra 1

Martes de 2:00 a 5:00 PM. Impartido en las instalaciones de la iglesia evangélica Aposento alto.

Asistentes 10 personas.

Muestra 2

Martes de 9:00 a 12:00 AM. En alcaldía Auxiliar zona 8.

Asistentes 15 personas.

Se realizó con la colaboración de la coordinadora de la alcaldía auxiliar.

3.5 Técnica de muestra

Toda esta información fue recopilada a través de investigación documental, así como por medio de investigación de campo.

3.6 Instrumentos

- Recopilación bibliográfica.
- Comunicación personal con alcalde auxiliar, coordinadora de la alcaldía, instructora del curso.
- Para recabar la información se elaboró el siguiente cuestionario (Ver anexo) formulando 11 preguntas combinadas entre abiertas y cerradas.
- Observación y participación de los cursos comunitarios impartidos por la alcaldía auxiliar en las instalaciones de la iglesia evangélica Aposento alto.

CAPÍTULO IV

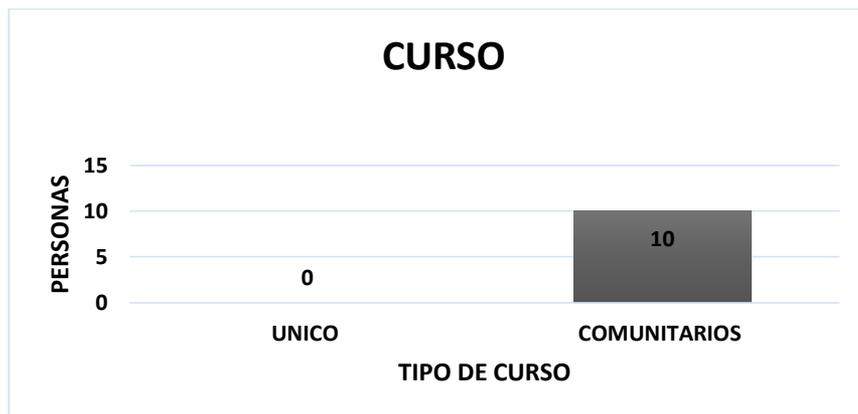
Análisis de resultados

4.1 Muestra 1:

Martes de 2:00 a 5:00 PM. Iglesia Evangélica Aposento Alto. Asistentes 10 personas.

4.1.1. A qué tipo de curso asiste

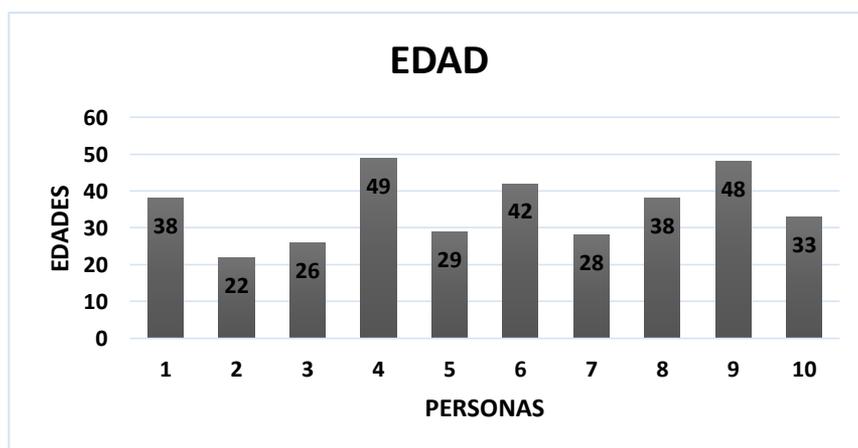
GRÁFICA 1



Se evidencia que las personas que asisten a los cursos comunitarios en su mayoría participan aprovechando las facilidades que dan los instructores y la institución.

4.1.2. Rango de edad de los participantes

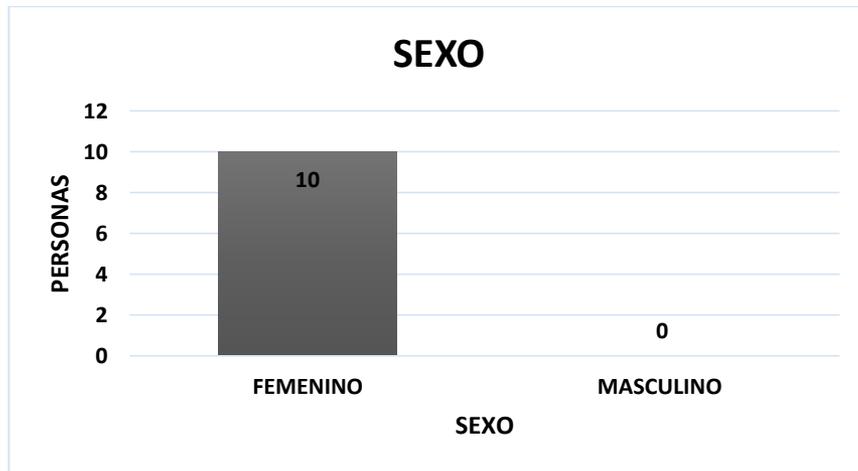
GRÁFICA 2



Se puede observar que el rango de edades de las mujeres que buscan capacitarse en los cursos comunitarios entre 22 a 49 años en un grupo de 10 asistentes.

4.1.3. A que sexo pertenecen los participantes

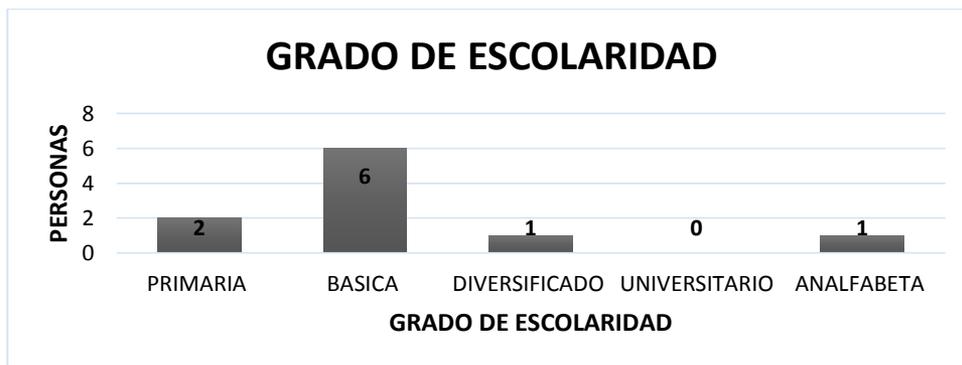
GRÁFICA 3



El curso comunitario está dirigido a las personas interesados en capacitarse y que esperan tener un beneficio económico que apoye en los ingresos de sus hogares. Esta muestra evidencia que la población de este curso fue solo de mujeres es por ello que no hay asistencia masculina.

4.1.4. Grado de escolaridad

GRÁFICA 4



En la muestra se puede observar que un 60% de las asistentes solamente llegaron a educación básica, 20% a educación primaria; el 10% educación diversificada y, 10% de la muestra es analfabeta, por el tipo de contenido de los cursos no se hace necesario el tener amplios conocimientos educativos y se facilita el impartirlos a las asistentes.

4.1.5. Como se enteró del curso

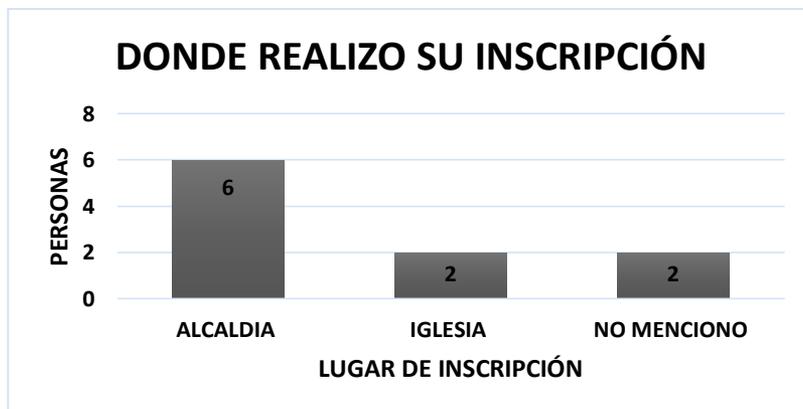
GRÁFICA 5



Se evidencia que el centro de capacitación fue la principal fuente de información de las asistentes para conocer los cursos, horarios y lugar a impartirse.

4.1.6. Como realizó su inscripción

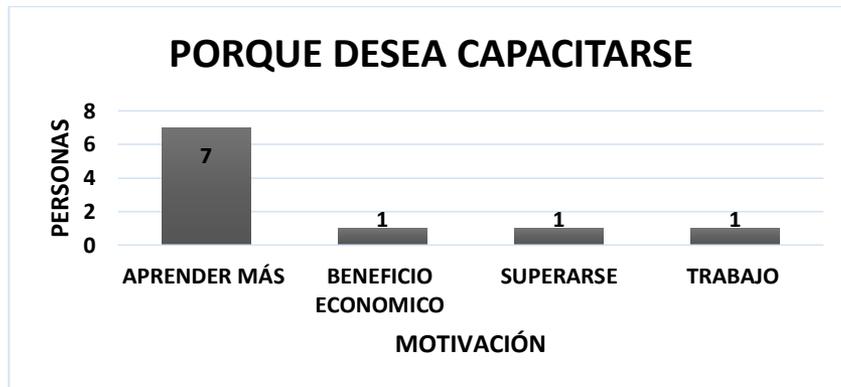
GRÁFICA 6



El 60% de las participantes, realizó su inscripción de manera personal en la alcaldía auxiliar, lugar donde obtuvieron la información del curso. El 20% se inscribió en la iglesia aposento alto de manera personal. Al iniciarse el curso, el otro 20% no menciono en donde y como realizo su inscripción.

4.1.7. Porque desea capacitarse

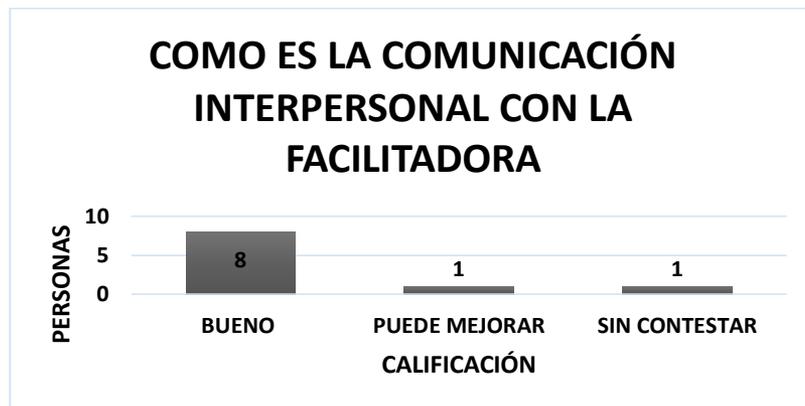
GRÁFICA 7



En la presente muestra se puede evaluar que el 70% de las asistentes la razón que expresaron para asistir al curso fue de ampliar su conocimiento, un 10% busca obtener beneficio económico para su hogar del conocimiento obtenido, un 10% busca superarse y el otro 10% desea trabajar con el conocimiento adquirido.

4.1.8. Como se da la comunicación interpersonal con la facilitadora

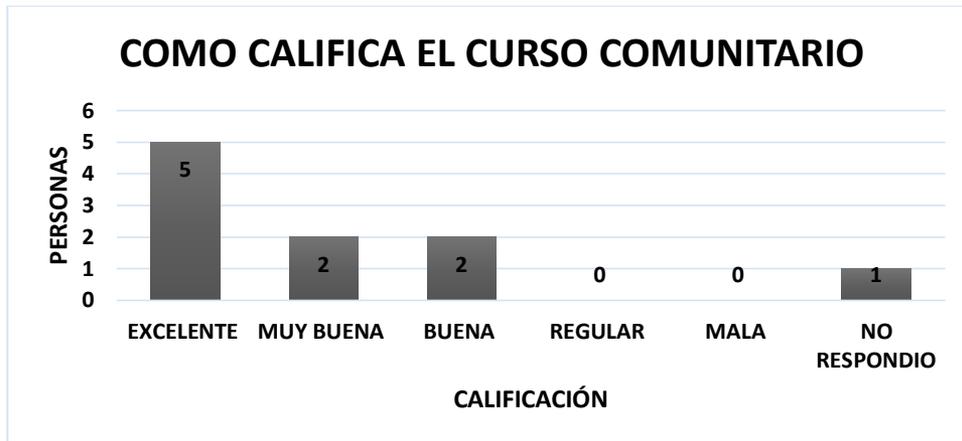
GRÁFICA 8



Dentro de las asistentes un 80% expresó que la comunicación entre la facilitadora ha sido buena, que es paciente al dar las indicaciones y toman su tiempo para poder ser eficaces en la comunicación interpersonal. Un 10% mencionó qué puede hacerse de mejor manera y, un 10% no respondió.

4.1.9. La capacitación impartida por la facilitadora es

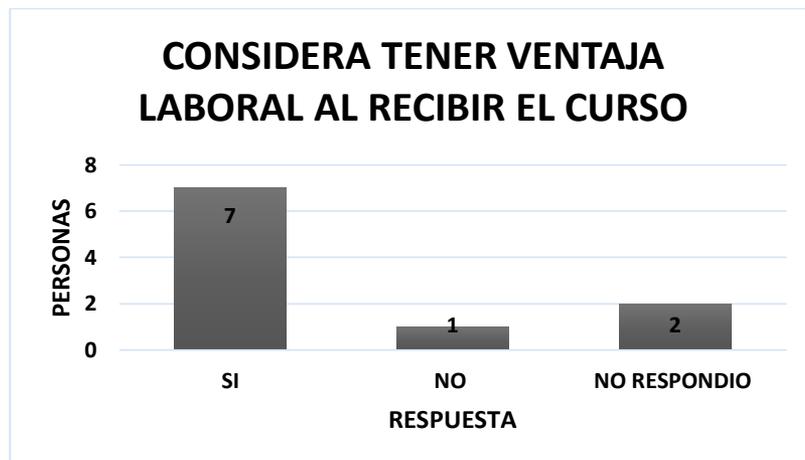
GRÁFICA 9



Las asistentes al curso calificaron el curso en un 50% como excelente, un 20% como muy bueno, un 20 % como bueno y un 10% no calificó la calidad del curso, se evidencia un 90% de la muestra está satisfecha con el curso y tomaría más cursos en el futuro.

4.1.10. Al recibir el curso considera tener ventaja en el mercado laboral

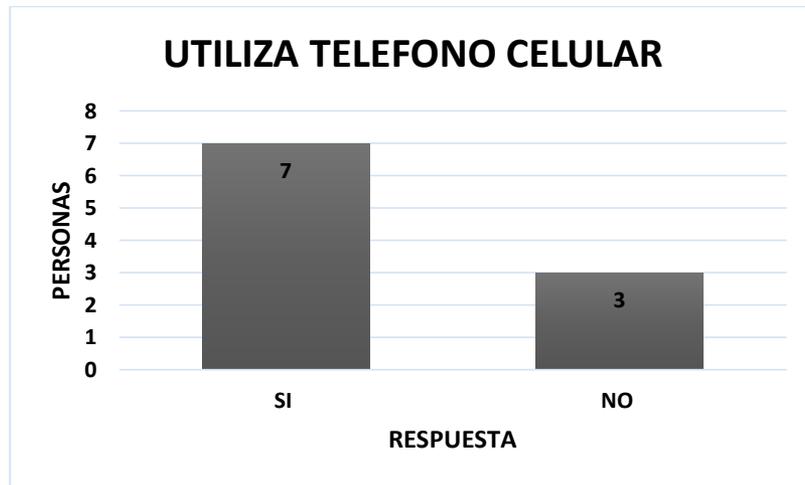
GRÁFICA 10



Un 70% de las asistentes sí espera poder poner en práctica el conocimiento adquirido y, poder vender los productos artesanales que aprendieron a realizar, un 10% no le ve beneficio económico al curso y un 20% no respondió.

4.1.11. Cuenta con un teléfono celular

GRÁFICA 11



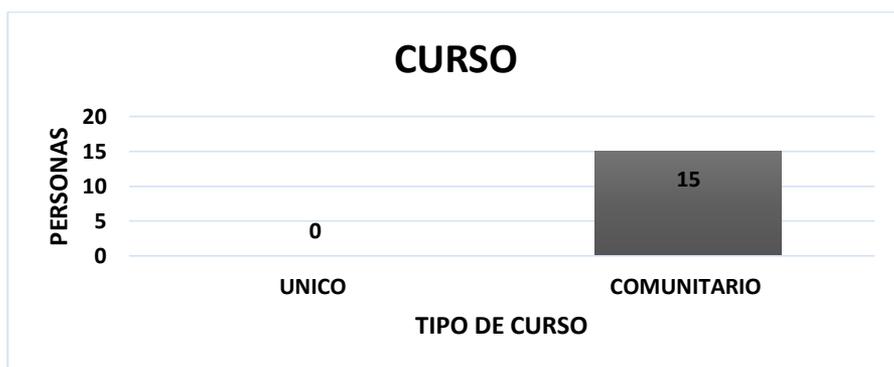
De la muestra un 70% de las participantes cuentan con celular, este en algún momento del curso fue necesario para enviar las listas de materiales a utilizar durante las clases y un 30% no utiliza celular, tuvo que obtener la información por medio de la instructora.

4.2 Muestra 2:

Martes de 9:00 a 12:00 AM. En alcaldía Auxiliar zona 8. Asistentes 15 personas.

4.2.1. A qué tipo de curso asiste

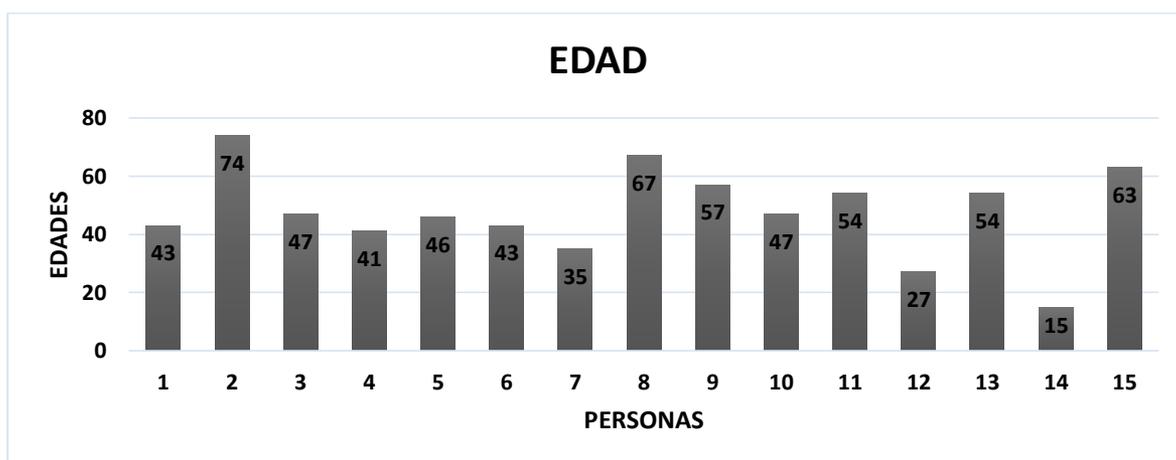
GRÁFICA 1



Se puede apreciar que las personas que asisten a los cursos comunitarios en su mayoría participan aprovechando las facilidades que dan la facilitadora y la institución.

4.2.2. Rango de edad de los participantes

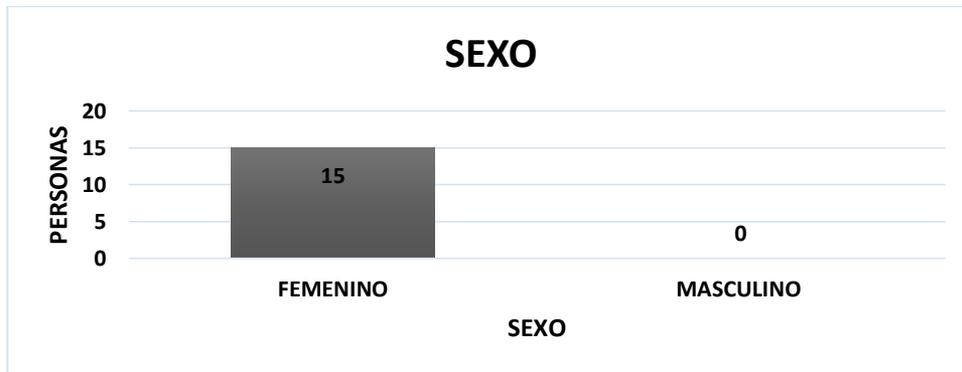
GRÁFICA 2



De un grupo de 15 asistentes se puede observar que el rango de edades en las que se encuentran es de 15 a 74 años en donde su mayoría son mujeres adultas y de la tercera edad.

4.2.3. A que sexo pertenecen los participantes

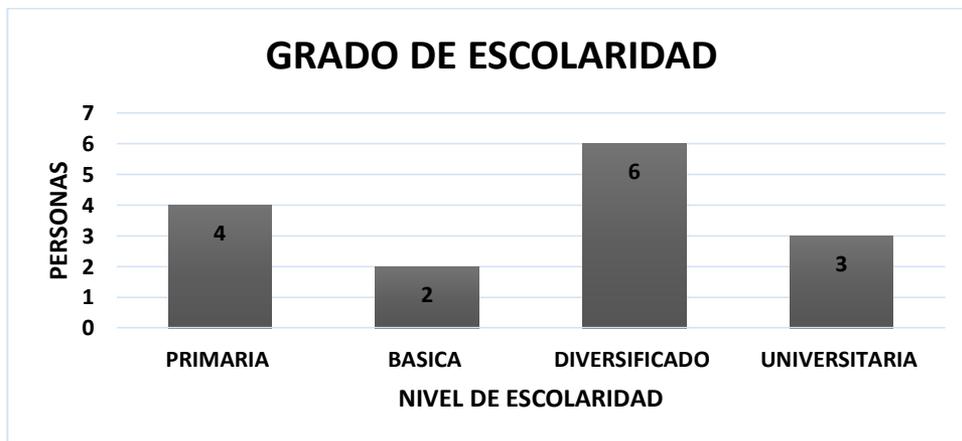
GRÁFICA 3



En el curso comunitario participan todas las personas interesadas es capacitarse esta muestra es de población femenina. por el tipo de conocimiento que se imparte ya que esperan tener un beneficio económico que apoye en los ingresos de sus hogares o para ocupar su tiempo en el caso de las mujeres adultas o de la tercera edad.

4.2.4. Grado de escolaridad

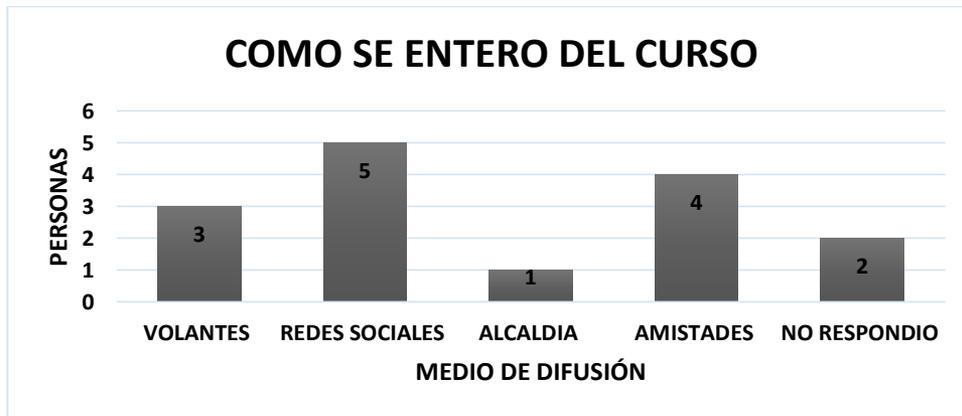
GRÁFICA 4



En la muestra de las mujeres asistentes al curso comunitario de ven 6% que tienen educación diversificado, 4% tienen escolaridad primaria, 3% con estudios universitarios y 2% con educación básica, este grupo es muy homogéneo en los grados de escolaridad.

4.2.5. Como se enteró del curso

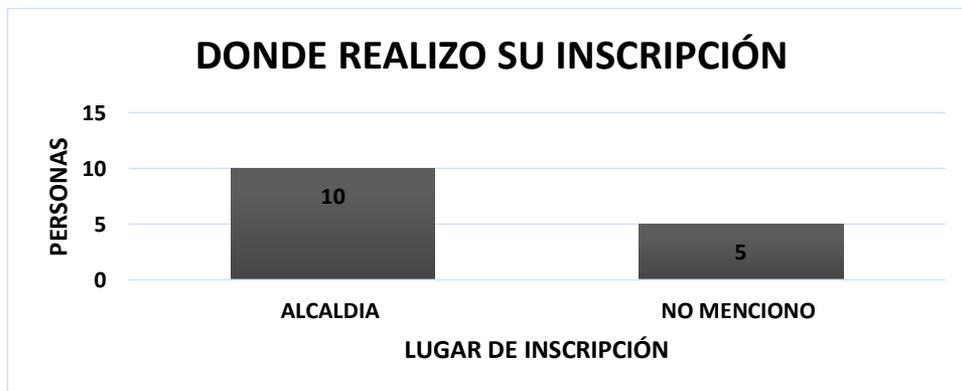
GRÁFICA 5



En la muestra 5% se enteró por medio de las redes sociales supieron del curso, 4% por medio de amistades comunicativas que sabían del curso, 3% por medio de volanteo de la alcaldía, 2% no respondieron a la pregunta y 1% se enteró preguntando en la alcaldía auxiliar

4.2.6. Como realizo su inscripción

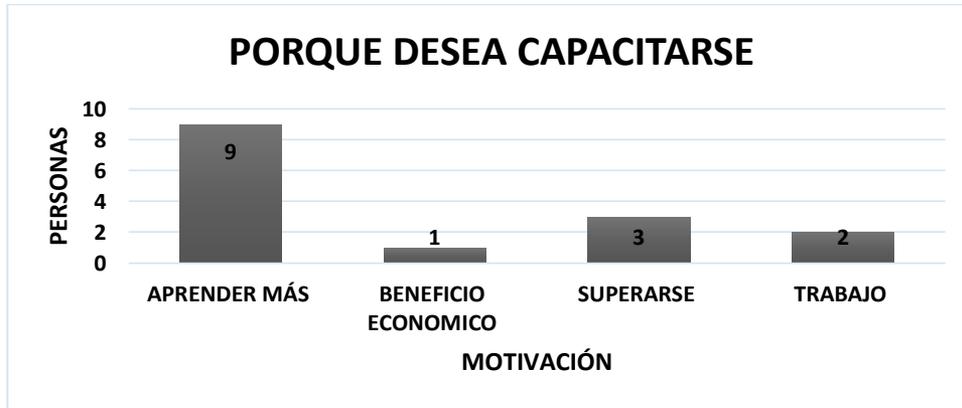
GRÁFICA 6



Un 10% de las asistentes realizo su inscripción de manera personal en la alcaldía auxiliar y un 5% no respondió a la pregunta.

4.2.7. Porque desea capacitarse

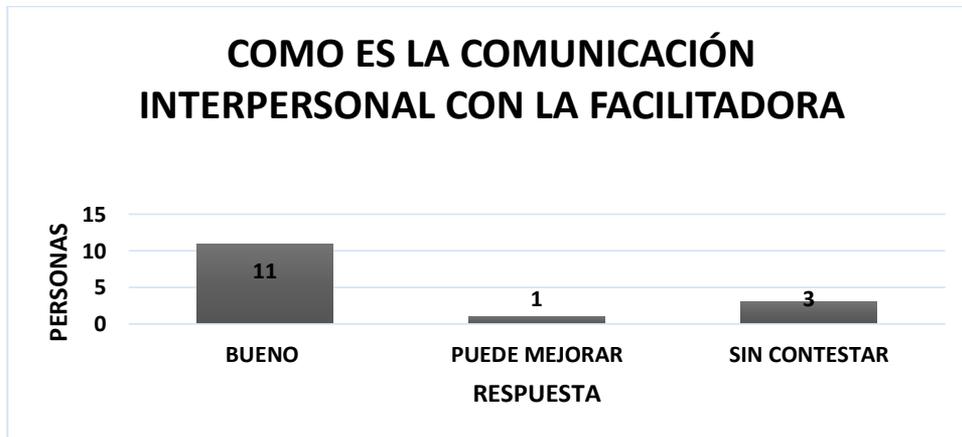
GRÁFICA 7



90% de las asistentes asistieron al curso para obtener nuevos conocimientos, 3% busca superarse de alguna manera con lo aprendido, 2% busca trabajar con sus nuevos conocimientos y 1% desea tener un beneficio económico al vender los productos artesanales aprendidos a realizar.

4.2.8. Como se da la comunicación interpersonal con la instructora

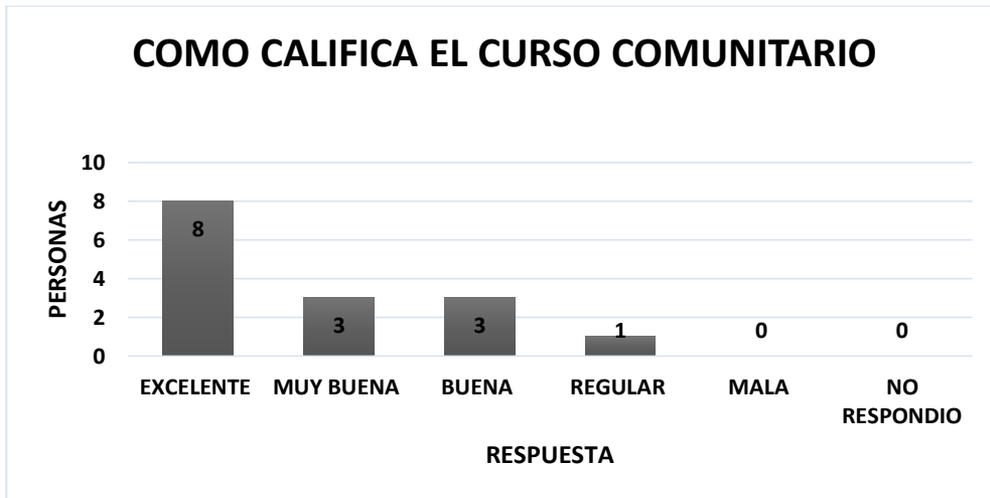
GRÁFICA 8



En la muestra se manifiesta que las asistentes tuvieron buena comunicación con la facilitadora, expresaron que fueron amables y pacientes al impartir las instrucciones, 3 personas no dieron una respuesta y 1 dijo que se puede mejorar.

4.2.9. La capacitación impartida por la facilitadora es

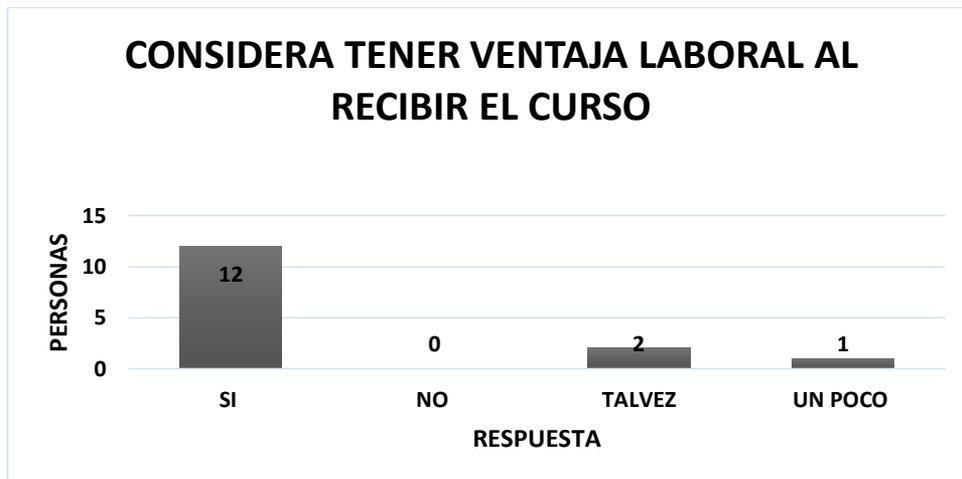
GRÁFICA 9



De un grupo de 15 asistentes 8 respondieron que el curso les pareció excelente, 3 que es muy bueno, 3 que es bueno y 1 menciona que se podía mejorar.

4.2.10. Al recibir el curso considera tener ventaja en el mercado laboral

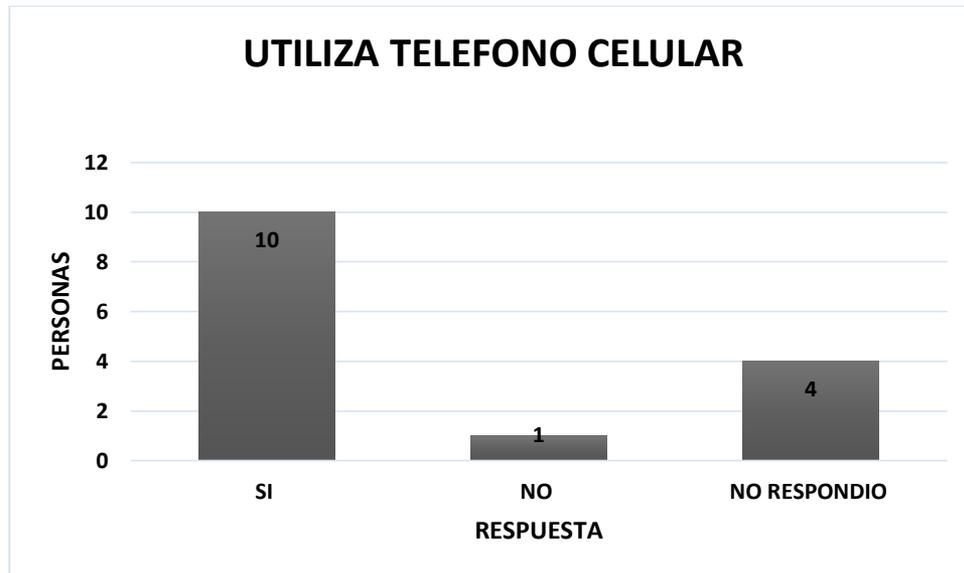
GRÁFICA 10



Las asistentes del curso 12 esperan tener alguna ventaja económica con el nuevo conocimiento adquirido, 2 mencionaron que tal vez podía ser y 1 que un poco podía ser.

4.2.11. Cuenta con un teléfono celular

GRÁFICA 11



De la muestra de 15 personas un total de 10 utilizan celular y fue útil en el curso para recibir el listado de materiales que utilizarían en cada clase, 4 no respondieron si lo utilizaba o tenían y 1 dijo que no tenía, se tuvo que informar por otro medio.

4.3 Las relaciones interpersonales entre facilitador-estudiante en la alcaldía auxiliar zona 8.

El estudio se realizó en las instalaciones de la Iglesia evangélica Aposento Alto, donde la Alcaldía auxiliar imparte los cursos comunitarios, los días martes de 2:00 a 5:00 PM, del 26 de marzo al 04 de junio del 2019, realizando 9 proyectos, al concluir el curso se otorga un diploma de reconocimiento. Comprobando de esta manera que el curso es una forma en la que puede recibirse la capacitación.

El Alcalde Quiñonez en la concentración masiva de los Cursos Comunitarios, hace referencia a que este curso es impartido en 31 centros, con una asistencia de 1,200 alumnas, lo que se espera que se duplique y así sucesivamente.

Las relaciones interpersonales son las que nos facilitan comunicarnos con otras personas o grupos. En este caso donde se promueve una capacitación a través de los Cursos Comunitarios, interviene un aprendizaje, una enseñanza donde la alumna recibe instrucciones para realizar un proyecto.

Algunos proyectos, son más prácticos no requieren tanto tiempo para realizarse, por ejemplo: manualidades. Pero en cambio los de bisutería, o la fofucha, requieren atención, porque llevan cierto procedimiento.

Las relaciones interpersonales alumna-facilitadora: en base a los datos recolectados, se establece que la comunicación es buena, en que son amables y pacientes para dar las instrucciones.

Las relaciones interpersonales instructora-alumna: la Subdirección de atención a las comunidades, solicita como requisito para ser instructora, ser maestra con experiencia, ya que como maestro se conocen las herramientas para la enseñanza, adquirir el conocimiento y transmitirlo y poder concluir el proyecto.

Como lo expresa la facilitadora, se trata con diferentes caracteres, se lleva un ritmo de trabajo para culminar el proyecto, tomando en cuenta que no todos aprendemos de la misma manera y algunas veces se repite la instrucción. Y sobre todo que el respeto de en ambas partes.

Las relaciones interpersonales en grupo: este grupo viene recibiendo los Cursos Comunitarios a partir de septiembre 2018, algunas son miembros de la iglesia evangélica Aposento Alto, y considerando lo de la movilización viven cerca. Algunos materiales se comparten en grupo o en

pareja y se dividen los gastos. Si es necesario se auxilian entre ellas para no atrasarse o que haya dificultad en la instrucción

Se determinó que las relaciones interpersonales que se dan dentro del curso producen una empatía, que es producida cuando maestro y alumno motivan de manera positiva el interés de aprender y de relacionarse.

4.4 Propuesta de comunicación

Análisis Situacional

Misión de la Alcaldía Auxiliar

Hacer de la comunidad un lugar digno para vivir.

Población Objetivo

A personas interesadas en ser capacitadas para obtener un beneficio económico, es parte de la atención al vecino.

Análisis Situacional:

La situación actual de los cursos comunitarios es la siguiente: La Alcaldía Auxiliar atiende dos grupos, asistidos por la Subdirección de atención a las comunidades, quienes facilitan el recurso humano, mobiliario y material para la realización del curso.

El curso es impartido a solicitud de la Alcaldía Auxiliar, considerando la movilización de la alumna, uno de los cursos se da en sus instalaciones y el otro en la Iglesia evangélica Aposento Alto. Si alguien de la comunidad solicita el curso para ser impartido en su domicilio u otro lugar le será facilitado.

Datos de los grupos:

Alcaldía Auxiliar

Martes de 9:00 a 12:00 AM

Participantes 15

(La Coordinadora de la Alcaldía Auxiliar colaboro para tomar encuestas)

Alcaldía auxiliar en las instalaciones de la iglesia evangélica Aposento alto.

Martes de 2:00 a 5:00PM

Este es el curso donde se realizó la práctica, se elaboraron los proyectos, y se realizó la encuesta. Los proyectos que se realizan son diversos, para aprender un poco de todo, con el objetivo que la alumna pueda capacitarse para obtener un beneficio económico.

Los cursos comunitarios, son impartidos a través de Módulos, con duración de 2 meses dependiendo la programación. Al concluir se hace una clausura, donde se reúnen los demás centros donde este curso es impartido.

Los proyectos comprenden cocina, manualidades, bisutería. Los materiales son proporcionados por la Subdirección de atención a las comunidades. La alumna solamente debe colaborar en materiales que le ayuden a la realización del trabajo, por ejemplo: tijeras, lápiz, aguja, hilo etc. A excepción que la instructora solicite, cartulina, papel construcción, encaje, etc. Lo anterior le servirá a la alumna de complemento para su trabajo o decoración. Estos gastos no son onerosos, y los gastos pueden ser compartidos, en grupo o en pareja, lo que es eventual.

Los proyectos de cocina son los únicos donde la alumna absorbe los gastos ya sea en grupo o en pareja.

Los cursos se promueven a través de volantes, repartidos de casa en casa. Se publica información a través de las redes sociales, y se solicita apoyo de los líderes comunitarios.

Las ventajas de recibir capacitación en los cursos comunitarios:

- Evita la movilización a otros centros de capacitación.
- Cuenta con dos horarios, la alumna elige el que considere conveniente.
- El material para realizar los proyectos es sin costo.
- La capacitación, se recibe a través de los facilitadores, que a su vez reciben capacitación constante.
- A diferencia de otros centros de capacitación, no se paga inscripción, mensualidades, etc.
- Los cursos comunitarios, tiene como objetivo generar un beneficio económico.

Deducciones:

La Alcaldía Auxiliar, no cuenta con un presupuesto, sino depende de la Dirección de Desarrollo Social para cubrir el área de capacitación para los Cursos técnicos productivos, y Cursos Comunitarios.

La implementación de la Propuesta estratégica de comunicación debe ser establecida a partir de los recursos con los que se dispone, siendo estos:

Estructura física: Las instalaciones de la Alcaldía Auxiliar, y de la iglesia evangélica Aposento Alto.

Recurso Humano: Facilitadores capacitados, proporcionados por la Subdirección de Atención a las comunidades.

La Alcaldía Auxiliar cuenta con 6 Promotores designados para promover las diferentes actividades programadas por la Alcaldía

Materiales para la elaboración de los proyectos de los Cursos Comunitarios, proporcionados por la Subdirección de atención a las comunidades.

Táctica de propuesta de comunicación:

Establecer en los lugares de mayor afluencia de personas, donde se encuentra nuestro grupo objetivo:

Iglesia católica Divina Providencia Ave. Don Bosco (Ave. Santa Cecilia) 39-75 zona 8.

Iglesia evangélica Calvario Central 33 calle 'A' 2-69 zona 8.

Clínica Médica del Club de Ingenieros 7 ave. 39-60 zona 8.

Mercado cantonal La Candelaria 2 ave. entre 32 y 33 calle zona 8.

Colocar en la entrada principal un Stan, donde se expongan los proyectos que se realizan en los Cursos Comunitarios. Con el apoyo de las instructoras de la Subdirección de atención a las comunidades y con la ayuda de los promotores de la Alcaldía Auxiliar. Se darán a conocer los proyectos que se realizan y los beneficios que pueden adquirirse.

Las ventajas de la ayuda visual son las siguientes:

- Nos ayuda a exponer una ayuda básica.
- Da valor al discurso pues añade acción a lo narrado.
- Concentra la atención del oyente distraído.
- Es una herramienta que motiva el interés.
- Es una forma efectiva de transmitir una idea.

Se utilizan los elementos básicos del proceso de comunicación, emisor, receptor, canal, mensaje, etc.

Monitoreo y Evaluación: Los Cursos Comunitarios, son impartidos a través de Módulos con duración de dos meses o dos meses y medio, dependiendo programación. La Estrategia de

comunicación que se presenta puede ser aplicada antes de cada Módulo. Al finalizar el Modulo se puede evaluar a la estudiante, para determinar si el curso ha sido satisfactorio.

Este Plan estratégico de comunicación, tiene la flexibilidad de ser aplicado anualmente o al concluir cada Módulo. Lo atractivo de los Cursos Comunitarios, es que varía el contenido de los proyectos.

Conclusiones

1. Estudio de las relaciones interpersonales entre facilitador y estudiante en los cursos comunitarios de una alcaldía auxiliar, desde el marco teórico, ha permitido caracterizar la comunicación conforme los descubrimientos de diversos autores, de forma que destaca una educación conforme el modelo comunicativo clásico de Shannon-Weber y las modificaciones de sus sucesores.
2. A nivel práctico, en el estudio de campo realizado, se determinó que efectivamente ese modelo se replica exitosamente en las relaciones entre facilitadores y estudiantes de los mencionados cursos.
3. El análisis de la comunicación entre docentes y estudiantes de los cursos comunitarios, ha dejado al descubierto, que se manejan efectivos códigos entre ellos, situación que se evidencia en la calidad de los productos que en cada curso se obtienen.
4. Las principales características que se descubrió manifiestan las relaciones comunicativas entre los facilitadores y los estudiantes, son: una comunicación clara en lo que respecta a las instrucciones de los facilitadores y la comprensión de ellas por parte de los estudiantes, igualmente, el clima afectivo que se evidencia en la cooperación y solidaridad en el compartir materiales e ideas, así como altos niveles de empatía como consecuencia de lo satisfactorio y gratificantes que son las relaciones entre todos los integrantes de los cursos examinados.
5. La Alcaldía Auxiliar establece una cuidadosa comunicación, expresada como política de contribución con la comunidad de los cursos que promueve, así como la posibilidad de que el conocimiento pueda ser útil para que los estudiantes mejoren su economía. Los medios que utiliza para promover son: (volantes, redes sociales, y la colaboración de líderes comunitarios)

Recomendaciones

1. Se recomienda a la Alcaldía auxiliar el aprovechamiento de los recursos disponibles como volantes, redes sociales y la colaboración de los líderes comunitarios para promover los cursos.
2. Se sugiere implementar un stand, en donde de manera visual estarán expuestos los proyectos que se realizan. Colocándolos de manera periódica en los puntos sugeridos en la propuesta de comunicación para despertar el interés de las personas a participar.
3. Se recomienda el uso de videos, en las redes sociales, para que las personas puedan ver cómo se desarrolla el curso.
4. A los instructores de los cursos comunitarios, continuar con su capacitación constante y procurar integrar nuevos proyectos para mantener el interés.

Bibliografías

- Ayerdi, Haydee. (2018) Manual facilitador. Guatemala. Funda mujer.
- Blake, Oscar Juan. (2008) La Capacitación un recurso. Buenos Aires: Ediciones Machi.
- Briones, Guillermo. (1982) Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México, Trillas.
- Collado, Carlos Fernando.(1986) Comunicación Humana. México. McGraw Hill.
- Cuellar Ortega, Cintia Esperanza. (2013). Diagnóstico y propuesta para mejorar la comunicación interpersonal entre docentes y alumnos del primer ingreso de la carrera de locución profesional, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (Tesis Pregrado) Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Diccionario de la lengua española. (2005) México. Trillas. 2ªed
- Chávez Zepeda, Juan José. (1998) Elaboración de proyectos de investigación Guatemala.
- Interiano, Carlos Humberto. (2003) Semiología y Comunicación. Guatemala. 8ª ed.
- Mérida Gonzales, Aracelly Krisanda. (2011) Guía para elaborar y presentar el proyecto de tesis. Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moyano Gonzales, Aurora. (2014) Capacitación bajo un enfoque sistemático. México. Trillas.1ªed.
- Ortiz Matías, Miriam Glendi. (2017). Programa del adulto mayor Alcaldía Auxiliar, Daniel Ponce, zona 3 de la Municipalidad de Guatemala. Guatemala. (Tesis pregrado) Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Ocaña Mazul, Heidy Patricia. (2005).” Capacitación de mandos medios basada en el enfoque de competencias laborales" Caso: Empresa industrial ubicada en el municipio de Villa Nueva. (Tesis Maestría en administración de recursos humanos). Escuela de estudios de postgrado. Facultad de ciencias económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Palacios Álvarez, Mynor Obdulio. (2008) La comunicación interpersonal entre los profesores y alumnos y su efecto en el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Peel, Malcolm. (1 997) Capacitación eficaz en una semana. México, DF: Panorama.
- Porres Chacón, Otoniel. (2006). Análisis jurídico de la organización, funcionamiento y participación de los vecinos en las actividades de las alcaldías auxiliares de la ciudad de Guatemala. (Tesis Pregrado) Facultad de ciencias jurídicas y sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Rebeil Corella, María Antonieta (2006). Comunicación estratégica en las organizaciones. México, ed Trillas.
- Salguero Pérez, Nadya Graciélita. (2008) Análisis de la participación comunitaria de la mujer en el Mezquital. Tesis Licenciada en Psicología. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Taracena Valiente, Erwin Abraham. (2006). Proyecto de Revitalización Urbana del Área Inmediata Norte de la Delegación 2, Distrito 9, de la zona 4, Ciudad de Guatemala. (Imagen y Espacio Público). (Tesis pregrado), Facultad de Arquitectura, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Tzunun Morales, Sara Abigail. (2008). Proceso de capacitación de los comités únicos de barrio del municipio de Guatemala. Guatemala. (Tesis Pregrado) Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Valdés Pineda, Adolfo Antonio. (1998). La aplicación de la metodología participativa y sus resultados en la autogestión comunitaria. Guatemala. (Tesis Pregrado) Facultad de Humanidades. Departamento de pedagogía y ciencias de la educación. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. (2001). Semiología del mensaje oculto. Guatemala. Paidós editorial.
- Zetina Góngora, Nora Lucrecia. (2009). Estrategias de comunicación utilizadas en procesos de comunicación dirigidos a miembros de gobierno municipal en el municipio

de Flores, Departamento del Peten. (Tesis pregrado). Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala

E-grafías

- <https://www.aprendemas.com> > ... > **Noticias > Orientación académica**
- DAVID LÓPEZ 11.12.2017 Consultada 13-04-19
- (<https://definicion.de/facilitador/> Consultada 13-04-19
- (www.sld.cu/galerias/doc Consultada 13-04-19
- www.yoseomarketing.com/blog/que-son-las-redes Consultada 13-04-9)
- Edgardo Frigo, 13 de abril 2019. Foro de Seguridad; Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. <http://www.forodeseguridad.com/artic/frigo.htm>

Anexos

ANEXO 1

Ejemplo de Entrevista

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION
TRABAJO DE TESIS
ASESOR: Lic. GUSTAVO MORAN
ESTUDIANTE: ANA MARIA LOAIZA
Carnet 8717270

ENCUESTA

LA INFORMACION DE ESTA ENCUESTA SERA UTILIZADA DE MANERA
CONFIDENCIAL

1. CURSO-----

3. SEXO-----

2. EDAD 4. GRADO DE ESCOLARIDAD-----

5. COMO SE ENTERO DEL CURSO-----

6. COMO REALIZO SU INSCRIPCION-----

-----7. PORQUE DESEA CAPACITARSE

8. COMO SE DA LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON LOS FACILITADORES

9. LA CAPACITACION IMPARTIDA POR EL FACILITADOR ES:

EXCELENTE-----MUY BUENA ----- BUENA-----

REGULAR-----MALA -----

10. AL RECIBIR EL CURSO CONSIDERA TENER VENTAJA EN EL MERCADO
LABORAL

11. CUENTA CON UN TELEFONO CELULAR

ANEXO 2

Solicitud de realización de trabajo de tesis



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

Guatemala, 6 de marzo 2019

Señor
Fernando García
Alcalde Auxiliar zona 8
Ciudad

Señor Alcalde:

Me permito saludarlo deseándole éxito en sus actividades profesionales.

La estudiante: Ana María Loaiza, carné 8717270, está realizando su trabajo de tesis titulado: Relaciones Interpersonales entre facilitadores y estudiantes,

Por lo anterior, le solicita apoyarle tanto en información, documentación y monitoreo con temas afines, a manera que la estudiante Loaiza lleve a cabo su proceso de tesis satisfactoriamente.

Agradeciendo su colaboración, me es grato presentarle muestras de consideración y estima.


Mto. Gustavo Morán
Comisión de Tesis.
Escuela Ciencias de la Comunicación USAC



MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL
RECIBIDO
11 MAR 2019
ALCALDIA AUXILIAR ZONA 3
NOMBRE: Angélica HORA: 15:00 P.M.

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

ANEXO 3

Ejemplo de diploma de cursos de capacitación



ANEXO 4

Resolución de solicitud de información de Alcaldía Auxiliar zona 8



Guatemala, 09 de abril de 2019
Expediente No. 404-2019

ASUNTO: ANA MARÍA LOAIZA de LÓPEZ, presentó solicitud de información identificada con el expediente número 404-2019.

RESOLUCIÓN No. UDI-1124-2019

La Unidad de Información de la Municipalidad de Guatemala, tiene a la vista la solicitud de información presentada con fecha 20 de marzo de 2019 por **ANA MARÍA LOAIZA de LÓPEZ**, dentro del expediente número 404-2019, quien solicita información sobre los proyectos de capacitación, funciones, labor y tramites que realiza la alcaldía auxiliar en zona 8. **CONSIDERANDO:** Que para atender la solicitud de información planteada dentro del presente expediente, se recibió informe remitido por la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, por medio del cual se da respuesta a la solicitud planteada. **CONSIDERANDO:** Que de conformidad con el Artículo 15 de la Ley de Acceso a la Información Pública, los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables. **CONSIDERANDO:** Que de conformidad con el artículo 42 de la Ley de Acceso a la Información Pública, presentada y admitida la solicitud, la Unidad de Información deberá emitir dentro de diez días siguientes, la resolución en cualquiera de los términos que expresa el artículo citado, razón por la cual es procedente se dicte la resolución que en derecho corresponde. **CONSIDERANDO:** Que el informe enviado por la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, fue posterior al vencimiento del plazo de diez días hábiles que establece la ley, por lo que esta Unidad de Información se encontraba imposibilitada de emitir la resolución para dar respuesta a la solicitante, por lo cual en el presente caso es aplicable lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Acceso a la Información Pública, el cual indica que cuando el sujeto obligado no diere respuesta alguna en el plazo y forma que está obligado, éste quedará obligado a otorgarla al interesado en un período no mayor de diez días posteriores al vencimiento del plazo para la respuesta, sin costo alguno y sin que medie solicitud de parte interesada. **POR TANTO:** Con base en lo considerado y en lo que para el efecto preceptúan los artículos 16, 41 y 42 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto número 57-2008 del Congreso de la República, 1 y 3 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto número 119-96 del Congreso de la República, al **RESOLVER se declara:** I. Se tiene por entregado a **ANA MARÍA LOAIZA de LÓPEZ**, copia simple del informe tal como fue remitido por la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, contenido en tres (3) folios útiles de un solo lado. II. En virtud que la interesada señaló correo electrónico para recibir notificaciones es procedente notificar por esa vía. Notifíquese la presente resolución por medio del correo electrónico siguiente: anamaria loaiza11@gmail.com, y déjese constancia dentro del expediente respectivo. III. Firme la presente resolución trasladese al Archivo respectivo. **Notifíquese.**---

muniquate.com | 21 calle 6-77. Zona 1. Centro Cívico.



La ciudad es
como



Dirección de Desarrollo Social
Municipalidad de Guatemala

URGENTE



No. de expediente:
Solicitante:
Fecha:

No. 404-2019 MUNI
ANA MARIA LOAIZA DE LÓPEZ.
20 de Marzo de 2019

- I. En respuesta a la solicitud de:
"Solicito información relacionada "LA ALCALDÍA AUXILIAR ZONA 8".

En el marco de la estructura de participación ciudadana, la ciudad está delimitada en 22 zonas, y cada una de ellas se encuentra representada por una Alcaldía Auxiliar

La Alcaldía Auxiliar genera un vínculo con la Municipalidad de Guatemala que permite atender las solicitudes de los vecinos en relación al desarrollo barrial y cultural de la zona a través de los Comités Únicos de Barrio.

La Alcaldía Auxiliar funciona como enlace con las demás dependencias Municipales para atender las denuncias de los vecinos en relación a fugas, apoyo de PMT, tragantes tapados, basura, vehículos mal estacionados, etc.

Las funciones de las Alcaldías Auxiliares,

- Ente intermediario entre el vecino y la Municipalidad, van desde capacitar, asesorar y dar seguimiento a gestiones y trámites hechos por los Comités Únicos de Barrio –CUB- y COCODES
- Reuniones periódicas con vecinos y comités organizados
- Recibir y trasladar denuncias hechas por los vecinos
- Promoción de talleres de capacitación para las mujeres y adultos del sector
- Presentación de actividades culturales como: Cine En Tu Barrio, Teatro En Tu Barrio, Feria En tu Barrio, Marimba Orquesta Municipal, Ensemble de Marimbas,
- Coordinación con establecimientos educativos para la implementación de los programas: Visita al Museo del Niño, Vive Tu Ciudad, visita a la Planta de Tratamiento de Agua “Lo de Coy”, Biblioteca Móvil Municipal, actividades recreativas como Diverti Muni y actividades formativas para niños y jóvenes como las charlas y obras de teatro coordinados con la Dirección de Medio Ambiente.
- Obras de infraestructura barrial como banquetización, ciclovía, recapeo, bacheo, etc
- Reforestación
- Señalización
- Mantenimiento barrial a través de las jornadas de limpieza que se realizan semanalmente en un sector determinado.
- Acompañamiento al programa del adulto mayor



ALCALDIA AUXILIAR ZONA 8



Promoción y acompañamiento de cursos de capacitación técnica. Con el que se pretende fortalecer las destrezas y habilidades de las participantes, contribuyendo a mejorar la economía familiar.

Actualmente en la Alcaldía se imparte el curso de **gastronomía** los días miércoles de 13:00 a 17:00 horas, el curso tiene una duración de un año. En este curso las alumnas adquieren un amplio conocimiento de la cocina guatemalteca, cocina internacional y platillos navideños.

Otro programa de capacitación que se realiza es el de los cursos comunitarios los días martes con una duración de dos meses. Actualmente se tienen dos grupos diferentes: El grupo de señoras que asiste a las instalaciones de la Alcaldía y el otro en las instalaciones de la Iglesia Evangélica "Aposento Alto". En esta modalidad las alumnas realizan un proyecto específico cada martes: Bisutería, peinados, manualidades, globoflexia, etc.



Fernando García
Alcalde Auxiliar Zona 8



muniguate.com
T. 1551
f t i

34 calle 0-23 zona 8 Alcaldía Auxilia
Tel. 2440-7851