

Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

**FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN**

Diseño de un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, -CALAS-

Guatemala, Guatemala 2020

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Presentado a la facultad de Ciencias de la comunicación

Guatemala C.A.

ELABORADO POR:

Karla Fabiola Solórzano Méndez

Carné:20043635

Para optar al título de:

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y DISEÑO

Nueva Guatemala de la Asunción, 14 de noviembre de 2020

Autoridades

Dr. Eduardo SugerCofiño

Rector

Dra. Mayra de Ramírez

Vicerrectora general

Lic. Jean Paul Suger Castillo

Vicerrector Administrativo

Lic. Jorge Retolaza

Secretario general

Lic. LeizerKachler

Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación

Lic. Rualdo Anzueto, M.Cs.

Vicedecano de la facultad de Ciencias de la Comunicación

Guatemala 10 de abril de 2009

Licenciado
Leizer Kachler
Decano-Facultad de Ciencias de la Comunicación
Universidad Galileo

Estimado Licenciado Kachler:

Solicito la aprobación del tema de proyecto de Graduación titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDO A FACILITADORES AMBIENTALES DEL CENTRO DE ACCIÓN LEGAL Y SOCIAL EN GUATEMALA, -CALAS-**. Así mismo solicito que el Mgtr. Arnulfo Guzmán Morán sea quién me asesore en la elaboración del mismo.

Atentamente,


Karla Fabiola Solórzano Méndez
20043635


Mgtr. Arnulfo Guzmán Morán
Asesor
Colegiado 7499



FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala 15 de mayo de 2009

Señorita:
Karla Fabiola Solórzano Méndez
Presente

Estimada Señorita Solórzano:

De acuerdo al proceso de titulación profesional de esta Facultad, se aprueba el proyecto titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDO A FACILITADORES AMBIENTALES DEL CENTRO DE ACCIÓN LEGAL Y SOCIAL EN GUATEMALA, -CALAS-**. Así mismo, se aprueba al Mgtr. Arnulfo Guzmán Morán, como asesor de su proyecto.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Leizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación



FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala, 11 de diciembre de 2020

Lic. Leizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación
Universidad Galileo

Estimado Licenciado Kachler:

Por medio de la presente, informo a usted que el proyecto de graduación titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDO A FACILITADORES AMBIENTALES DEL CENTRO DE ACCIÓN LEGAL Y SOCIAL EN GUATEMALA, -CALAS- GUATEMALA, GUATEMALA 2020**. Presentado por la estudiante: Karla Fabiola Solórzano Méndez, con número de carné: 20043635, está concluido a mi entera satisfacción, por lo que se extiende la presente aprobación para continuar así el proceso de titulación profesional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Mgtr. Arnulfo Guzmán Morán
Asesor
Colegiado 7499



FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala, 28 de abril de 2021

Señorita
Karla Fabiola Solórzano Méndez
Presente

Estimada Señorita Solórzano:

Después de haber realizado su examen privado para optar al título de Licenciatura en Comunicación y Diseño de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** de la Universidad Galileo, me complace informarle que ha **APROBADO** dicho examen, motivo por el cual me permito felicitarle.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Leizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala, 16 de junio de 2021.

Licenciado

Leizer Kachler

Decano FACOM

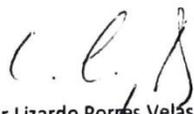
Universidad Galileo

Presente.

Señor Decano:

Le informo que la tesis: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDO A FACILITADORES AMBIENTALES DEL CENTRO DE ACCIÓN LEGAL Y SOCIAL EN GUATEMALA, -CALAS- GUATEMALA, GUATEMALA 2020**, de la estudiante Karla Fabiola Solórzano Méndez ha sido objeto de revisión gramatical y estilística, por lo que puede continuar con el trámite de graduación.

Atentamente.


Lic. Edgar Lizardo Porres Velásquez
Asesor Lingüístico
Universidad Galileo



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala, 17 de julio de 2021

Señorita:
Karla Fabiola Solórzano Méndez
Presente

Estimada Señorita Solórzano:

De acuerdo al dictamen rendido por la terna examinadora del proyecto de graduación titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIRIGIDO A FACILITADORES AMBIENTALES DEL CENTRO DE ACCIÓN LEGAL Y SOCIAL EN GUATEMALA, -CALAS- GUATEMALA, GUATEMALA 2020**. Presentado por la estudiante: Karla Fabiola Solórzano Méndez, el Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación autoriza la publicación del Proyecto de Graduación previo a optar al título de Licenciada en Comunicación y Diseño.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Léizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación

Dedicatoria

A Dios

A mi familia

A mis compañeros

A mis catedráticos

A la Universidad

Resumen

A través del acercamiento con el CENTRO DE ACCIÓN LEGAL Y SOCIAL EN GUATEMALA, CALAS, se identificó que no cuenta con un manual para la realización de Comunicación Interna, dirigido a facilitadores ambientales.

Por lo que se planteó el siguiente objetivo:

Diseño de un manual para la realización de Comunicación Interna dirigido a facilitadores ambientales de CALAS.

Se realizó una herramienta de validación para conocer la percepción del cliente y grupo objetivo, conformado por representante legal y Presidenta de la Junta Directiva, Anabella Eugenia Barrios Ambrosio, expertos en las áreas de comunicación y diseño. El resultado obtenido que creó el Diseño de un Manual para la realización de Comunicación Interna, dirigido a facilitadores ambientales.

Se investigaron a través del marco teórico las referencias bibliográficas y en sitios web acerca de la creación del manual para CALAS.

A través de entrevistas con los representantes de la organización, se recopiló la información necesaria

, CALAS y se recomendó, poner en práctica el Manual y que el mismo sea otorgado a cada coordinador de la organización.

Para efectos legales únicamente la autora, KARLA FABIOLA SOLÓRZANO MÉNDEZ, es responsable del contenido de este proyecto, ya que es una investigación científica y puede ser motivo de consulta por estudiantes y profesionales.

Índice

Capítulo I: Introducción.

1.1 Introducción.....	1
-----------------------	---

Capítulo II: Problemática.

2.1 Contexto.....	2
2.2 Requerimiento de comunicación y diseño.....	2
2.3 Justificación.....	2
2.3.1 Magnitud.....	3
2.3.2 Vulnerabilidad.....	4
2.3.3 Trascendencia.....	4
2.3.4 Factibilidad.....	4

Capítulo III: Objetivos de diseño.....

3.1. Objetivo general.....	6
3.2. Objetivos específicos.....	6

Capítulo IV: Marco de referencia.....

4.1 Información general del cliente.....	7
--	---

Capítulo V:Definición del grupo objetivo.....

5.1 Perfil geográfico.....	10
5.2 Perfil demográfico.....	11
5.3 Perfil psicográfico.....	12
5.4 Perfil conductual.....	12

Capítulo VI: Marco teórico.....	13
6.1 Conceptos fundamentales relacionados con el producto o servicio.....	13
6.2 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación y el diseño.....	14
6.3 Ciencias auxiliares, teorías y tendencias.....	20
Capítulo VII: Proceso de diseño y propuesta preliminar.....	28
7.1 Aplicación de la Información obtenida en el Marco Teórico.....	28
7.2 Conceptualización.....	29
7.3 Bocetaje.....	33
7.4 Propuesta preliminar.....	46
Capítulo VIII: Validación técnica.....	65
8.1 Población y muestreo.....	65
8.2 Método e Instrumentos.....	66
8.3 Resultados e Interpretación de resultados.....	68
8.4 Cambios en base a los resultados.....	77
Capítulo IX: Propuesta gráfica final.....	80
Capítulo X: Producción, reproducción y distribución.....	98
10.1 Plan de costos de elaboración	98
10.2 Plan de costos de producción.....	100
10.3 Plan de costos de reproducción.....	101
10.4 Plan de costos de distribución.....	102
10.5 Cuadro resumen.....	102
Capítulo XI: Conclusiones y recomendaciones.	
11.1 Conclusiones.....	103

11.2 Recomendaciones.....	104
Capítulo XII: Conocimiento general.....	105
12.1. Demostración de conocimientos.....	105
Capítulo XIII: Referencias.....	106
Capítulo XIV Anexo.....	109

Capítulo I

— *Introducción* —

Capítulo I: Introducción

El Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, (CALAS) ha ofrecido a la población guatemalteca sus servicios desde el año 2000. Sin embargo, en la actualidad no cuenta con Manual para la realización de Comunicación Interna dirigido a facilitadores ambientales de (CALAS. Por esta razón se propuso resolver este problema comunicativo a través de la elaboración del siguiente proyecto: Creación, diseño de manual para la realización de Comunicación Interna, dirigido a facilitadores ambientales de CALAS.

Para el concepto creativo se usará el método de comunicación organizacional y a través de un método de investigación lógico inductivo, se realizará el marco teórico que respalde la investigación.

A través de herramientas de investigación, comunicación, diseño y validación se desarrollará el proceso de este proyecto. Los métodos de validación serán encuestas al grupo objetivo, clientes y un grupo de expertos. De esta última herramienta se obtendrán cambios importantes para mejorar el resultado, y dejar un producto de comunicación y diseño funcional para el grupo objetivo.

Capítulo II

• *Problemática* •

Capítulo II: Problemática

2.1 Contexto

CALAS fue creada el año 2000 por Yuri Giovanni Melini, y actualmente se dedica al desarrollo procesos de formación académica en comunidades afectadas en sus derechos humanos principalmente relacionados a los recursos naturales y la gestión ambiental.

Luego de analizar la estructura de la organización y partir de la necesidad de contar con instrumentos que faciliten de manera eficiente el trabajo de CALAS a las comunidades y sector académico, se hacen necesaria la Creación, diseño de Manual para la realización de Comunicación Interna, que permitirá un manejo adecuado de los procesos y procedimientos en la ejecución de los talleres en el ámbito académico y servicio a la comunidad.

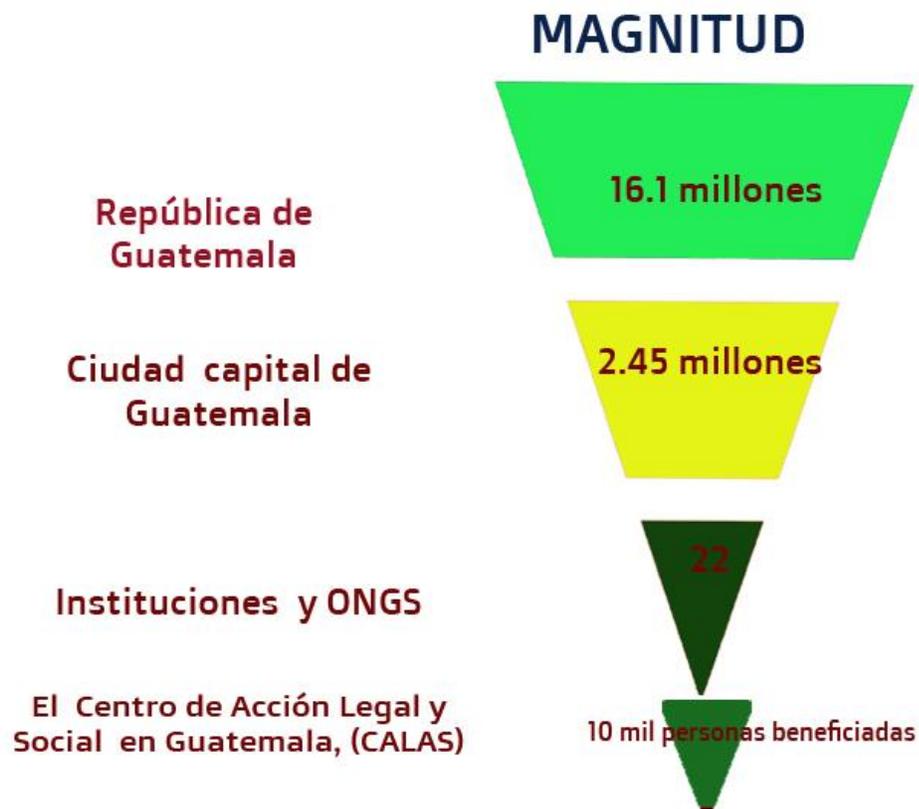
2.2 Requerimiento de Comunicación y Diseño

El Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, no cuenta con un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales.

2.3 Justificación

Para sustentar las razones por las que se consideró importante el problema y la intervención del diseñador – comunicador, se justifica la propuesta a partir de cuatro variables: a) magnitud; b) trascendencia; c) vulnerabilidad; y d) factibilidad (se despejan todas y cada una de las variables).

2.3.1. Magnitud. En la República de Guatemala, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2014), habitan, 16.1 millones de personas, y está dividida en 22 departamentos. Entre ellos se encuentra la ciudad capital de Guatemala que en la actualidad acoge a 2.45 millones de habitantes. Dentro de este departamento existen alrededor 22 Instituciones y ONGS dedicadas a la actividad ambiental, el Centro de Acción Legal y Social en Guatemala (CALAS), atiende aproximadamente a 10 mil personas.



2.3.2 Vulnerabilidad. Si la organización no cuenta con el Manual para la realización de Comunicación Interna, disminuirá la información para los facilitadores sobre el desarrollo de temas ambientales, teniéndose limitaciones y no se llegará de manera eficiente a las comunidades, afectando las donaciones que se reciben de las entidades de la comunidad internacional para la ejecución de los proyectos.

2.3.3 Trascendencia. Al contar con el Manual para la realización de Comunicación Interna, la organización podrá fortalecer sus capacidades llegando a más sectores a nivel nacional y capacitar a especialistas en la materia.

2.3.4 Factibilidad. El proyecto Creación, diseño de Manual para la realización de Comunicación Interna, es factible, porque cuenta con los recursos necesarios para llevarse a cabo.

2.3.4.1 Recursos Humanos. CALAS cuenta con el capital humano adecuado que tiene la capacidad, el conocimiento, la experiencia y las habilidades para el manejo de las funciones desempeñadas dentro de la organización para la creación, diseño de Manual para la realización de Comunicación Interna.

2.3.4.2 Recursos Organizacionales. Los ejecutivos de CALAS autorizan al personal para que esté en disposición de brindar toda la información necesaria de la empresa para llevar a cabo este proyecto.

2.3.4.3 Recursos Económicos. CALAS cuenta actualmente con los recursos necesarios que posibilita la realización de este proyecto.

2.3.4.4 Recursos Tecnológicos. CALAS cuenta con el equipo y las herramientas indispensables para elaborar, producir y distribuir el resultado del proyecto de graduación. Por su parte, el

comunicador-diseñador cuenta con las competencias profesionales y el equipo siguiente para llevar a cabo el proyecto:

- Computador: Compac PesarioCQ1, all-in One PC, y monitor de 18.5 integrado en un aerodinámico de computación personal.
- Tablet Samsung Galaxy Tab E (T113) 7" Quad Core, 8GB,
- Cámara fotográfica: Cámara CanonReflex5184x3456 pixels (17.9 MP)
- CMOS APS-C con video Full HD.

Capítulo III

•Objetivo del diseño•

Capítulo III: Objetivo del diseño

3.1 El objetivo general

Diseñar un manual para la realización de comunicación interna, dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS.

3.2 Los objetivos específicos

3.2.1 Investigar información adecuada acerca de las herramientas de diseño para la creación del manual para la realización de comunicación interna

3.2.2 Recopilar toda la información necesaria y datos acerca de la comunicación interna y del Centro de Acción Legal y Social para construir eficientemente el manual.

3.2.3 Diagramar el manual para ordenar el contenido y que sea de fácil lectura para los facilitadores ambientales.

Capítulo IV

• *Marco de referencia* •

Capítulo IV: Marco de referencia

4.1 Información general del cliente

CALAS fue creada el año 2000 por el doctor Yuri Giovanni Melini, y actualmente se dedica al desarrollo procesos de formación académica en comunidades afectadas en sus derechos humanos, principalmente relacionados a los recursos naturales y la gestión ambiental.

4.2 Identidad de la organización.

4.2.1 Misión. Una organización de la sociedad civil guatemalteca, no lucrativa, integrada por personas diversas, que promueve el voluntariado. Trabaja a través de la incidencia política para el fortalecimiento de la gestión ambiental, la participación ciudadana y el respeto de los derechos colectivos de pueblos indígenas, relativos al ambiente; para las presentes y futuras generaciones.

4.2.2 Visión. Ser una organización comprometida, incluyente, pluralista, transparente; con liderazgo en el accionar socio-político ambiental, la defensa de los derechos humanos ambientales y los derechos colectivos de los pueblos indígenas relativos al ambiente.

4.3 Organigrama.



Organigrama recuperado de https://prezi.com/r4fhjk_psjpv/centro-de-accion-legal-ambiental-y-social-de-guatemala/.

4.5 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Cuenta con la estructura distrital para ejecutar los programas relacionados al tema Ambiental.	Incrementar el conocimiento en el tema ambiental por medio de las capacitaciones.
DEBILIDADES	AMENANZAS
Poco personal técnico para las capacitaciones. Pocos recursos económicos para ejecutar os planes en el corto tiempo.	Cierre de la organización por no contar con personal capacitado.

4.5.1 Antecedentes de diseño. Calas cuenta con el siguiente logotipo



Capítulo V

— *Definición del grupo objetivo* —

Capítulo V: Definición del grupo objetivo

El proyecto está dirigido a un grupo objetivo comprendido por mujeres y hombres de 18 a 40 años de edad dedicados al tema ambiental.

5.1 Perfil geográfico

El proyecto se realizará en el departamento de Guatemala.

La ciudad se encuentra localizada en el área sur-centro del país, en donde habitan el 21% de la población, o sea 3, 207,587 personas. Se encuentra a una altitud de

1,530 metros sobre el nivel del mar, su latitud es: 14° 37' 15" N y la longitud 90°

31'36" O, su extensión territorial es de 2,126 km².El proyecto puntualmente se ubicará en :

Avenida Mariscal 13-59 Z. 11 Colonia Mariscal C.P. 01011 Ciudad de Guatemala, Guatemala.

5.2 Perfil demográfico.

El grupo objetivo está compuesto por mujeres y hombres de 20 a 40 años de edad. Con un NSE de nivel B y C1 respectivamente.

NIVEL B	NIVEL C1
Q61,200.00	Q25,600.00
Superior, Licenciatura, Maestría, Doctorado	Superior, Licenciatura
Hijos menores colegios privados caros, mayores en U local, post grado extranjero	Hijos menores colegios privados, mayores en U privadas y post grado extranjero con beca
Empresario, Ejecutivos de alto nivel, Profesional, Comerciantes	Ejecutivo medio, comerciante, vendedor
Casa/departamento de lujo, en propiedad, financiado, 3-4 recámaras, 2-3 baños, 2 salas, pantry, alacena, 1 estudio area de servicio separada, garage para 2-4 vehiculos	Casa/departamento, rentada o financiado, 2-3 recámaras, 2-3 baños, 1 sala, estudio area de servicio, garage para 2 vehiculos
Sitios/terrenos condominios cerca de costas	Sitios/terrenos interior por herencias
1-2 personas de tiempo completo, chofer	Por día
3-4 ctas Q monetarios y ahorro, Plazo fijo, TC intl, Seguros y ctas en US\$	2-3 ctas Q monetarios y ahorro, Plazo fijo, TC intl, Seguros y ctas en US\$
Autos del año, asegurados contra todo riesgo, 4x4, Van, Lancha, moto acuatica, moto, helicoptero-avion-avioneta	Autos de 2-3 años, asegurados contra todo riesgo, 4x4, Van, moto
3 tel minimo, cel cada miembro de la familia, Tv satelital, Internet de alta velocidad, 2 o + equipos de audio, 3-5 TV, maquinas de lavar y secar platos, ropa, computadoras/miembro, seguridad domiciliar, todos los electrodomesticos. Todos los servicios de Internet.	2 tel minimo, cel cada miembro de la familia, TV satelital, internet de alta velocidad, 2 equipos de audio, 3 TV, maquinas de lavar y secar platos ropa, computadora, internet porton eléctrico y todos los electrodomesticos. Todos los servicios de Internet.
Clubes privados, vacaciones en el exterior.	Clubes privados, vacaciones en el interior

Ver tabla completa de NSE en anexo II.

5.3 Perfil psicográfico

El grupo objetivo cree en Dios, la familia, el gobierno de tendencia ideológica progresista, se reúne con organizaciones Parlamento Pueblo Xinca , Colectivo Madre Selva, cree en el trabajo y en la diversión de convivencia, por lo que frecuenta cafés en zona 1 del Centro Histórico . Rechaza toda actividad de discriminación racial y acostumbra a hacer actividades en familia.

5.4 Perfil conductual

El grupo objetivo, los facilitadores de CALAS laboran 8 horas diarias, de lunes a viernes, con una carga de trabajo alta donde deben mantener una actitud positiva ante las diversas actividades que deben atender. Además, es notorio que existe descontento ya que la cantidad de la fuerza laboral no es suficiente, son 5 personas a cargo de las capacitaciones que extienden a los departamentos de Santa Rosa, Jalapa y Petén.

Capítulo VI

• *Marco teórico* •

Capítulo VI. Marco teórico

6.1 Conceptos fundamentales relacionados con el producto o servicio

6.1.1. Manual de Comunicación ambiental. El Manual para la realización de Comunicación Interna dirigido a facilitadores ambientales, orienta y determina los pasos y procedimiento para facilitar de manera adecuada los temas relacionados al ambiente por medio de los canales de comunicación. Ayudará a orientar de manera sistematizada los programas dentro de CALAS para alcanzar los objetivos.

6.1.2 Medio ambiente. El medio ambiente es el espacio en el que se desarrolla la vida de los seres vivos y que permite la interacción de estos. Sin embargo, este sistema no solo está conformado por seres vivos, sino también por elementos abióticos (sin vida) y por elementos artificiales.

6.1.3 Educación ambiental. El proceso de sociabilización por el cual una persona asimila y aprende conocimientos recibe el nombre de educación. Los métodos educativos suponen una concienciación cultural y conductual que se materializa en una serie de habilidades y valores.

6.1.4 Comunicación Ambiental. La capacidad para buscar soluciones a todo tipo de problemas que hoy en días presentan en el ambiente. (Definición de 2019)

6.2 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación y el diseño

La comunicación y el diseño son claves para la realización del manual para la realización comunicación ambiental dirigida a facilitadores de CALAS con la que se podrá encontrar solución al problema de comunicación apoyados en el diseño. Razón por la cual se hace necesario abordar ciertos conceptos relacionados a las disciplinas que la conforman.

6.2.1 Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación

6.2.1.1 Comunicación. Definida por la RAE como “acción y efecto de comunicarse. La comunicación puede entenderse por un proceso vital para las sociedades y su desarrollo, ya que sin la comunicación no podrían relacionarse los seres humanos. Para que la comunicación pueda existir se tiene que dar un proceso entre dos o más actores, siendo estos un emisor y un receptor. Desde la antigüedad el ser humano a buscado la manera de transmitir y comunicar sus ideas y de relacionarse con otros seres humanos. La comunicación es un proceso dinámico en el cual también se encuentra incluido un mensaje que se desea transmitir, una canal por el cual se enviara este mensaje y un contexto.

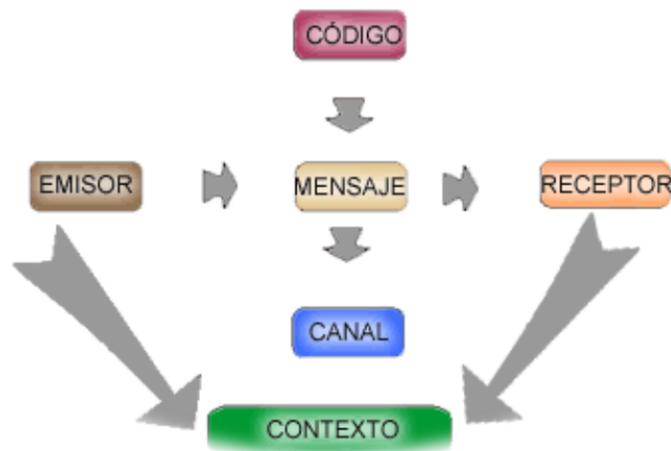
Emisor. Es la persona o elemento quien crea o emite un mensaje inicial. Es el encargado de transmitir la idea que tiene a través de signos, símbolos o señales las cuales deben de ser expresadas de forma clara para que, cuando sea recibido por el receptor, este puede interpretarlo de una buena manera. También puede ser llamado codificador.

Mensaje. Es la idea o señal que se desea transmitir. Estas señales son transmitidas a través de un código. Para que el mensaje pueda ser transmitido es necesario contar con un canal por el cual puedan viajar dicho mensaje. Este será recibido por el receptor el cual será quien interprete

la idea o señal emitida. El mensaje debe tener la característica de ser decodificable y comprensible.

Receptor. Es persona o elemento quien recibe el mensaje. También es conocido como destinatario y tiene que ser capaz de conocer todos los códigos en el cual le están transmitiendo el mensaje para que lo pueda entender y decodificar. Su función es dinámica, ya que, una vez recibido el mensaje, puede devolverlo, generando así una cadena de señales las cuales generaran comunicación.

Canal. Es el medio por el cual viaja y es transmitido un mensaje entre un emisor y un receptor. Un canal puede ser pequeño o grande y dependerá del contexto en el que se encuentra, ya sea influenciado directamente por factores como la sociedad, la cultura o el contexto geográfico.



(Recursos.cnice.mec.es 2019)

Comunicación interna. Según Max Tello la comunicación interna es “transmitir un mensaje con el objetivo de provocar un efecto específico, lo que supone no solo tener la capacidad de hablar, sino también de escuchar, de prestar atención a los demás”. La función de la

comunicación interna es contribuir a la eficiencia en las distintas funciones que cumplen los trabajadores dentro del sistema de la organización, brinda a los trabajadores de la organización tener la capacidad de respuesta a los múltiples mensajes que da la alta dirección-

Según Gary Kreps “la comunicación externa en las organizaciones implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes”. El entorno conforma todos los factores externos a la organización. Las organizaciones y sus entornos están conectados por flujos de mensajes que proporciona a cada uno información relevante. El entorno relevante proporciona a los miembros de la organización información importante para procesar.

6.2.1.4 Comunicación Social .Es un hecho social de profundas repercusiones, origen, en parte, y fundamento de determinados comportamientos humanos determina Ubaldo Cuesta en su libro.

Psicología Social de la Comunicación. Robert Baron en su libro Psicología Social expresa que la comunicación social busca entender las causas del pensamiento y del comportamiento social.

6.2.1.5 Comunicación verbal. La comunicación verbal se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor. Existen dos tipos, pues se las palabras o el lenguaje puede ser expresado de manera hablada o escrita:

6.2.1.6 Comunicación oral. Se realiza a través de signos orales o palabras habladas.

Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral.

6.2.1.7 Comunicación escrita. Se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación.

6.2.1.8 Comunicación Individual En este tipo de comunicación solamente interactúan un emisor y un receptor, es decir, que la comunicación se produce de individuo a individuo. Es un marco de interacciones caracterizado por la privacidad y por la imposibilidad de pretender impactar en una audiencia o una tercera persona que observa.

6.2.1.9 Comunicación Colectiva. Este tipo de comunicación ocurre cuando hay más de dos personas que intercambian mensajes.

6.3.1 Conceptos fundamentales relacionados con el diseño.

6.3.1.1 diseño gráfico. Diseño gráfico, una disciplina que está entre el arte y la publicidad, el diseño difunde un mensaje y debe hacerlo de una forma clara. El lenguaje gráfico utilizado debe ser apropiado y con el buen gusto de un artista que manifiesta su sentir en una obra de arte.

El diseño tiene una singular relevancia en el mundo que nos rodea, hoy cada mensaje se transmite alrededor de un diseño y todo es amable y cálidamente envolvente (redgrafica.com)

6.3.1.2 Boceto. Dibujo rápido y esquemático que se hace para representar las líneas generales de una obra, una idea o un plan. Cuando se hace un boceto se intenta plasmar la esencia de lo que se dibuja para ver si se puede capturar su imagen o ver si lo que se va a hacer es viable y cómo. (redgrafica.com)

6.3.1.3 Estética. En el lenguaje coloquial se refiere a aquello que es bello, o mejor, que se percibe como bello, aunque en filosofía se entiende como la rama que estudia el estudio de la esencia y la percepción de la belleza. (laballesta.wordpress.com)

6.3.1.4 Imagen. Una imagen es una representación que manifiesta la apariencia visual de un objeto real o imaginario. Toda imagen tiene un cierto nivel de iconicidad, relativo al grado de semejanza reconocible que mantienen las imágenes y el objeto real al que hace referencia, aunque no es el equivalente del objeto, sino que es una representación del mismo. (blogartesvisuales.net)

6.3.1.5 Lenguaje Visual. El diseño es práctico. Pero antes de que esté preparado para enfrentarse con problemas prácticos, debe dominar un lenguaje visual. Este lenguaje visual es la base de la creación del diseño. Existen principios, reglas o conceptos, en lo que se refiere a la organización visual, que pueden importar a un diseñador. Un diseñador puede trabajar sin un conocimiento consciente de ninguno de tales principios, reglas o conceptos, porque su gusto personal y su sensibilidad a las relaciones visuales son mucho más importantes, pero una prolija comprensión de ellos habrá de aumentar en forma definida su capacidad para la organización visual..(Wong,1995)

6.3.1.6 Diseño digital. Es el diseño gráfico basado en los medios digitales como es el internet y todos los canales de tráfico en esta red global. Los diseños gráficos no tiene visibilidad en la calle o medios publicitarios tradicionales, sino en internet y todos los canales digitales o virtuales, por lo que al creación de los mismos también tiene una incidencia online al ser construido mediante herramientas o software que tiene como objetivo crear diseños que estarán habilitados en medios digitales. (Aulaclick, 2018)

6.3.1.7 Manual Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

6.3.1.8 Tipos de manual. Existen diversos tipos:

- Organizacional.
- Departamental.
- Política.
- Procedimientos.
- Técnicas.
- Bienvenida.
- Puesto.
- Múltiple.
- Finanzas.
- Sistema
- Calidad.

6.3.1.9 La información .La información también indica mediante códigos y conjuntos de datos, los modelos del pensamiento humano. Desde el punto de vista de la teoría de la información, un mensaje es una secuencia de un conjunto finito de signos lingüísticos. El conjunto de tales signos se llama alfabeto. Las probabilidades de aparición de ciertas secuencias de signos son objeto de estudio de la teoría de la información.

A un nivel más complejo la información consta de proposiciones complejas que describen hechos y de proposiciones que describen objetivos o intenciones. La decodificación adecuada de las informaciones requiere que emisor y receptor estén de acuerdo sobre los términos usados y que el receptor tenga conocimientos suficientes para interpretar el significado correcto a los mensajes.

6.3 Ciencias auxiliares, artes, teorías y tendencias

6.3.1 Ciencias Un conjunto de proposiciones lógicamente encadenadas que forman un sistema coherente". Estas proposiciones deben ser verdaderas, es decir, lo que enuncian debe responder a una realidad suficientemente comprobada por la experiencia, o a la firmeza de los primeros principios lógicos, y a las leyes fundamentales del razonamiento. En cuanto a la sistematización que debe caracterizar a toda ciencia, ella es necesaria por el principio de unidad que vincula la pluralidad de las proposiciones mediante nexos: éstos se fundan en las relaciones existentes entre los objetivos propios de cada ciencia. (botanica.cnba.uba.ar 2019).

6.3.1.1 Semiólogía La semiología es una ciencia que se encarga del estudio de los signos en la vida social. El término suele utilizarse como sinónimo de semiótica, aunque los especialistas realizan algunas distinciones entre ambos.

Puede decirse que la semiología se encarga de todos los estudios relacionados al análisis de los signos, tanto lingüísticos (vinculados a la semántica y la escritura) como semióticos (signos humanos y de la naturaleza) (definicion.de.2019)

6.3.1.2 Semiólogía de las lenguas naturales. Pertenecen a la rama de la lingüística, la más desarrollada de todas las ciencias semiológicas. Como sugiere Lotman (1922-1993), la lengua natural es el modelo de todo código y, por consiguiente, la semiótica es una parte de la lingüística. A la mayoría de los especialistas no les parece fundada la segunda opinión.

6.3.1.3 Semiólogía de la imagen Es el estudio del signo icónico y los procesos de sentido-significación a partir de la imagen. El estudio de la imagen y las comunicaciones visuales en realidad desborda lo estrictamente pictórico o visual, tal como pueden ser los análisis de colores, formas, iconos y composición, para dar paso a los elementos históricos y socio-antropológicos que forman parte de la semiótica de la imagen.

Hay que ver la semiótica de la imagen dentro de una "semiótica de lo visual". El estudio de esta área de la semiótica es más diverso de lo que parece porque existen diversos tipos de imagen en variados dispositivos manuales o electrónicos, estáticos o dinámicos. Lo visual supera el ámbito de la producción de la imagen; lo visual implica una gran división entre lo estático y lo dinámico, igual si se ve a la imagen desde la sintaxis o la recepción. Lo visual, por ejemplo, integra a lo plástico y a lo icónico. (Cf. Haidar, 1996: 195), de hecho el famoso Grupo ? (1993) -que sostenidamente desde hace más de 20 años viene

reflexionando sobre una semiótica de lo visual- tiene una propuesta interesante de análisis desde la semiótica visual de los signos icónicos y plásticos. (portalcomunicacion.com)

6.3.1.4 Sociología. La Sociología es la ciencia social por excelencia que se ocupa del estudio de las relaciones entre los individuos y las leyes que las regulan en el marco de las sociedades humanas.

El objeto de estudio de la misma son básicamente los grupos sociales, entendidos estos como el conjunto de individuos que conviven agrupados en diferentes tipos de asociaciones humanas en el marco de una comunidad.

La Sociología se ocupará de analizar las diversas formas internas de organización que pueden presentar los mismos, las relaciones que entre sí mantienen sus componentes y con el sistema dentro del cual se encuentran insertos y finalmente el grado de cohesión que existe en la estructura social de la cual forman parte.(definicionabc.com.2019).

6.3.1.5 Antropología. Ciencia que estudia las respuestas del ser humano ante el medio, las relaciones interpersonales y el marco sociocultural en que se desenvuelven, cuyo objeto va a ser el estudio del hombre en sus múltiples relaciones; además estudia la cultura como elemento diferenciador de los demás seres humanos. Estudia al hombre en su totalidad, incluyendo los aspectos biológicos y socioculturales como parte integral de cualquier grupo o sociedad (Recuperado ecured.cu.2019)

6.3.1.6 Cibernética. Estudio interdisciplinario de los sistemas de control entre los seres vivos (humanos) y los entes artificiales. La cibernética está estrechamente vinculada a la Teoría de control y a la Teoría de sistemas (ecured.cu.2019)

6.3.1.7 Psicología. La Psicología es la ciencia que estudia la vida psíquica, sus funciones psicológicas como la memoria, el pensamiento, las emociones, los instintos, los sueños, el lenguaje, la inteligencia y la percepción; y también características del crecimiento y desarrollo del hombre, la conducta, la motivación, la personalidad, la conciencia, el inconsciente, las relaciones, el aprendizaje, la educación, el trabajo, la cultura, la sociedad y los nuevos aportes de la Psicología Trans personal, que reconocen e investigan la dimensión trascendente del hombre.

(psicologia.laguia2000.2019)

6.3.1.8 Psicología de la comunicación .La psicología de la comunicación, es una conducta científica independiente, que se encarga de estudiar y analizar el proceso de comunicación a partir de los mecanismos biopsicosociales, inconscientes y conscientes que lo conforman. Forma uno de los campos de estudio que ha logrado, en los últimos períodos, mayor utilidad y calidad para los expertos de las ciencias humanas.

Inspecciona el valor mutuo entre un individuo y su medio social. Por lo tanto, esta ciencia investiga los rasgos sociales de la conducta y el trabajo mental. Para la gran mayoría de especialistas y estudiosos de la psicología de la comunicación, el padre de esta disciplina es el sociólogo francés Auguste Comte. Un personaje que, proyectó lo que se dio en llamar moral positiva y que se centralizaba tanto en lo que era el papel del hombre en la humanidad y en la cultura como en lo que son los elementos biológicos del mismo en materia de conducta(definicion.xyz.2019)

6.3.1.9 Psicología del color. La psicología del color es un campo de estudio que está dirigido a analizar cómo percibimos y nos comportamos ante distintos colores, así como las emociones que suscitan en nosotros dichos tonos.

Hay ciertos aspectos subjetivos en la psicología del color, por lo que no hay que olvidar que pueden existir ciertas variaciones en la interpretación y el significado entre culturas. (psicologiaymente.com.2019)

6.3.2 Artes.

6.3.2.1 Arte .El arte es toda forma de expresión de carácter creativo que poseen los seres humanos. Es la capacidad que tiene el hombre para representar sus sentimientos, emociones y percepciones acerca de sus vivencias y el entorno que lo rodea.(conceptode 2019)

6.3.2.2 Fotografía. Es la ciencia y el arte de obtener imágenes duraderas por la acción de la luz. Es el proceso de capturar imágenes y fijarlas en un medio material sensible a la luz. Basándose en el principio de la Cámara oscura, se proyecta una Imagen captada por un pequeño agujero sobre una superficie, de tal forma que el tamaño de la imagen queda reducido y aumentada su nitidez. Para almacenar esta imagen, las Cámaras fotográficas utilizaban hasta hace pocos años una Película sensible, mientras que en la actualidad, en la Fotografía digital, se emplean, generalmente, sensores CCD y CMOS y Memorias digitales.(ecured.cu.2020)

6.3.2.3 *Literatur* .Cuando nos referimos al término literatura lo podemos hacer desde diferentes perspectivas. Esto se debe a que es una palabra cuyo sentido varía según el contexto donde se aplique.

En términos generales se entiende por literatura un tipo de expresión artística que hace uso de la palabra, tanto escrita como oral, para transmitir una serie de sentimientos, descripciones y conocimientos diversos. El origen del término deriva del latín littera, que significa ‘letra’.

6.3.2.4 *Diagramación*. La diagramación, es un oficio del diseño editorial que se encarga de organizar en un espacio contenidos escritos, visuales y en algunos casos audiovisuales (multimedia). Estos elementos pueden estar en medios impresos y electrónicos, como libros, diarios y revistas.

6.3.3. Teorías.

6.3.3.1 *Teoría del color*. Es un grupo de reglas básicas en la mezcla de percepción de colores para conseguir el efecto deseado combinando colores de luz o combinando colores reflejados en pigmentos.

En el ámbito práctico del uso del color, el conocimiento que tenemos y hemos adquirido sobre éste hace referencia al color pigmento y proviene de las enseñanzas de la antigua Academia Francesa de Pintura que consideraba como colores primarios (aquellos que por mezcla producirán todos los demás colores) al rojo, el amarillo y el azul.

6.3.4 Tendencias.

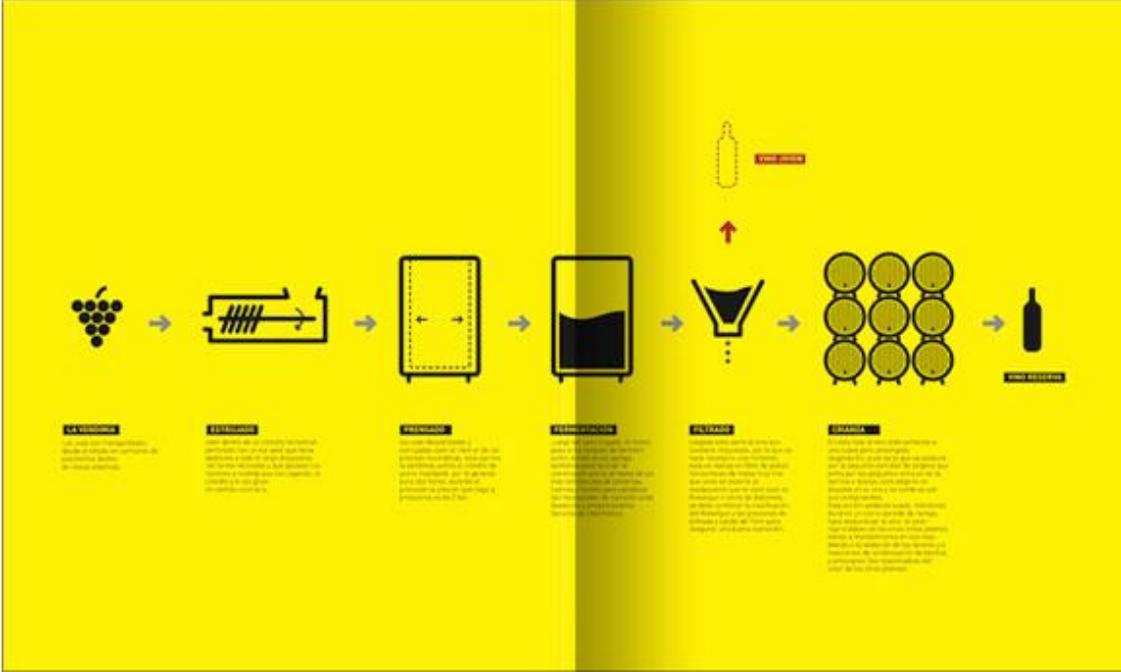
6.3.4.1 Minimalismo. El minimalismo es una corriente artística derivada de la reacción al pop art. Utiliza elementos mínimos y básicos, colores más puros, formas geométricas simples, tejidos naturales, lenguaje sencillo.

6.3.4.2 Características del arte minimalista. El arte minimalista se caracteriza por su abstracción, trabajando fundamentalmente en función del color, las líneas, la superficie y el formato. El minimalismo como parte de las corrientes del vanguardismo artístico surge como una reacción contra la saturación de objetos e información de la cultura popular. De esta manera, el concepto minimalista implica el uso literal a los materiales, austeridad en la composición y ausencia de ornamentos innecesarios.

La corriente artística minimalista implica un purismo a nivel estructural y funcional que se traduce en una impresión general de orden, donde todo se ajusta con sencillez y armonía.

El minimalismo, además, se ha visto influenciado por tradiciones como la japonesa, que suelen enfatizar en la simplicidad de la belleza natural de los objetos y en la economía de los recursos.

6.3.4.3. Ejemplos de manuales minimalistas.



Es un movimiento artístico que trata de distintas cosas que se han reducido a cosas esenciales y quitando los materiales y elementos que sobran.



Este estilo de arte es un arte que tiende a reducir y representar en sus obras cosas fundamentales y esenciales para el artista. (tiposdearte.com, 2019)

Capítulo VII

• *Proceso de diseño y propuesta preliminar* •

Capítulo VII: Proceso de diseño y propuesta preliminar

7.1 Aplicación de la información obtenida en el marco teórico

7.1.1 Comunicación. En el proyecto se incluirán los conceptos principales de la comunicación, así como también las formas específicas de Comunicación Ambiental. La Comunicación Ambiental, influye en el grupo objetivo, convirtiéndose en una herramienta importante para la elaboración y comprensión del presente proyecto, debido a que se coadyuva a la elaboración del manual de manera correcta y pueda ser aplicado de forma adecuada por parte del grupo objetivo.

7.1.2 Diseño para la Comunicación Interna. Esta técnica beneficia a la realización del proyecto ya que por medio del diseño se puede plasmar una idea.

7.1.3 Semiología para la Comunicación. Por medio de la aplicación de semiología de la imagen en el presente proyecto en que se trasladarán imágenes, diseños que se diagramarán en base a la conceptualización y el estudio de las imágenes para trasladar de forma efectiva el mensaje.

7.1.4 Diagramación para la Comunicación. Es la que se encarga de organizar en un espacio contenidos escritos y para el presente proyecto es necesaria su aplicación.

7.1.5 Tipografía para la Comunicación. Se entiende como el arte de reproducir la comunicación mediante la palabra impresa, transmitir con cierta habilidad, elegancia y eficacia, las palabras para ello el uso tipográfico en el proyecto puede ser aplicado.

7.1.6 Teoría de color para la Comunicación. El color es primordial en la presentación de imagen de cualquier empresa o institución, puedan identificarla en cualquier material gráfico, por lo que se aplica la psicología del color en el tema ambiental.

7.2 Conceptualización. La conceptualización servirá de referencia para la elaboración de todos los elementos que irán colocados en el proyecto Diseño de un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS

7.2.1 Método. La teoría de la educación popular. El método es el diálogo, fue creada por Paulo Freire, y usada principalmente para identificar el interés adaptado a cada contexto y a cada individuo, en el que todos participen de una manera activa.

El método ofrece un proceso participativo y transformador, en el que el aprendizaje y la conceptualización se basan en la experiencia práctica de las propias personas y grupos participantes en procesos de formación.

La comunicación e interacción entre todos los participantes para el mejoramiento y fortalecimiento de su formación de la comunicación ambiental. Comunicación asertiva entre el facilitador y participante por medio de una pedagogía práctica. Existe una interrelación entre docente y discente, aprenden y enseñan mutuamente. El diálogo es la base de esta metodología, es de vital importancia el respeto entre las personas.

7.2.2 Definición del concepto. Para el proyecto Diseño de un manual para la realización comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS. Se aplicó la técnica de creatividad titulada teoría de la educación popular. Se desarrollaron los siguientes pasos:

7.2.2.1 Presentación. Aportará a la puesta en valor y generación de competencias, para el desarrollo de una labor culturalmente pertinente y contextualizada a su labor, a través de la introducción en el marco teórico y contexto general de desarrollo de metodologías

participativas en un contexto de trabajo intercultural, así como el desarrollo de competencias específicas, a través del ejercicio práctico de una metodología participativa” al mismo tiempo que se generan competencias para facilitar esta metodología en el futuro.

7.2.2.2 Objetivo General de Aprendizaje. Conocer el contexto ético político-práctico y teórico de las metodologías participativas, así como competencias específicas de la intervención para la comunicación interna.

Crear un ambiente agradable y de confianza. Utilizar varios sentidos y medios de percepción, evitar distracciones y perturbaciones, vincular informaciones nuevas con las ya conocidas, presentar la información de forma atractiva.

Repetir las informaciones a través de diferentes formas de comunicación (oral, visual, etc.). No sobrecargar demasiado a las participantes con charlas que se alejan del tema, mantener una comunicación fluida dentro del equipo facilitador, y demostrar en la práctica un estilo de trabajo participativo, democrático y de mutuo respeto.

- **Módulo I**

Utilizando la comunicación verbal se transmitirá el Concepto generales, marco jurídico, contexto ambiental.

- **Modulo II**

Metodología y técnicas de participación social. Técnicas de presentación, Técnicas de dinamización.

Técnicas de análisis. Técnicas de evaluación.

- **Modulo III**

Conversatorios, lluvias de ideas y cartografía social.

- **Modulo IV Visuales**

Técnicas escritas las que usan la escritura como elemento central. Entre ellas diferenciamos las elaboradas por el grupo, y cuyo producto final es el resultado directo que el grupo conoce, piensa o sabe de un determinado tema y las técnicas elaboradas previamente, por ejemplo lectura de textos, que se utilizan para aportar elementos nuevos a la reflexión del grupo. Técnicas gráficas que expresan contenidos simbólicamente por lo que requieren de un proceso de decodificación. Es este tipo de técnicas es recomendable empezar por describir los elementos que están presentes en el gráfico para posteriormente los participantes que no elaboraron el trabajo hagan una interpretación del mismo Finalmente las personas que lo elaboraron expongan las ideas que trataron de expresar .Esto permite una participación de todos/as en la medida en que exige un esfuerzo de interpretación por parte de unos/as y de comunicación por parte de otros/as. Hacer un resumen después de cada paso, poniendo en evidencia la finalización de un momento y el inicio de otro, subrayando las conclusiones principales de la discusión.

La dinámica o juego debe aceptarse como un proceso, no necesariamente como un resultado. » La dinámica o juego es necesario para niños y adultos. La dinámica o juego es un medio de aprendizaje. Se debe utilizar dinámicas o juegos que no discriminen a las personas por sexo, raza, religión.

7.2.2.3 Evaluación. La evaluación es un elemento indispensable en eventos de capacitación con metodología participativa, porque permite la retroalimentación de las participantes en cuanto al programa, método, aprendizaje y ambiente del taller.

En todo proceso, es fundamental evaluar al final de manera participativa. Es como el aperitivo de un evento. Tiene por finalidad orientar y motivar a las participantes, crear un ambiente de confianza, recoger las expectativas y temores, presentar los objetivos del evento así como agendas, horarios, logística, etc. La fase inicial puede ser breve en caso que el evento sea corto y las personas participantes ya se conozcan. Sin embargo, se le puede dedicar varias horas en caso de eventos largos y grupos recién formados.

Ejemplo de educación popular



De la aplicación de la técnica creativa se llegó a la conclusión que el concepto de diseño se basará en la frase “**Comunicar para el buen vivir**”

7.3 Bocetaje

Con la frase “**Comunicar para el buen vivir**” se procede a realizar el proceso de bocetaje, pasando por las siguientes variantes: Tabla de requisitos, bocetaje de diagramación o bocetaje inicial, bocetaje formal y digitalización de la propuesta.

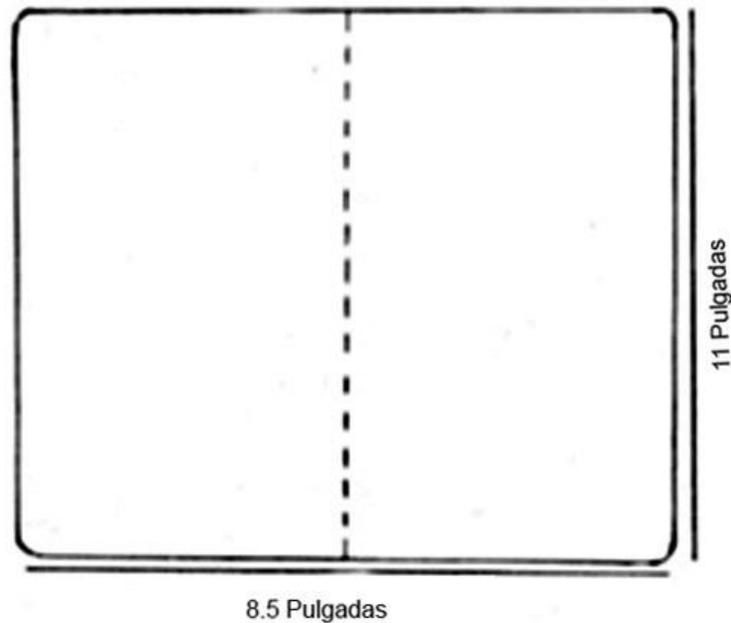
7.3.1 Tabla de requisitos.

Elemento gráfico	Propósito	Técnica	Emoción
Utilizando siluetas como imágenes	Identificar al Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, (CALAS)	Adobe Color: Elegir paleta de colores básica para aplicar en tonalidades verdes	Alegría, formalidad
TipografíaTunga	Mostrar jerarquías de forma visual. Facilitar e incentivar la lectura de los textos.	Muse: Utilizar una o dos tipografías web. Utilizar mayúsculas con kerning espaciado en los títulos.	Estabilidad
Infografías			
Diagramación			
Elementos gráficos			

7.3.1.1 Bocetaje

Comunicar para el buen vivir” es la frase con la que se determinó orientar el proyecto que permitirá generar ese sentido de pertenencia para nuestro público objetivos.

7.3.1.2 Medidas del manual



El manual contará con las medidas de 8.5pulgadas de ancho por 11 de alto y tendrá en total 20 páginas y será engrapado.

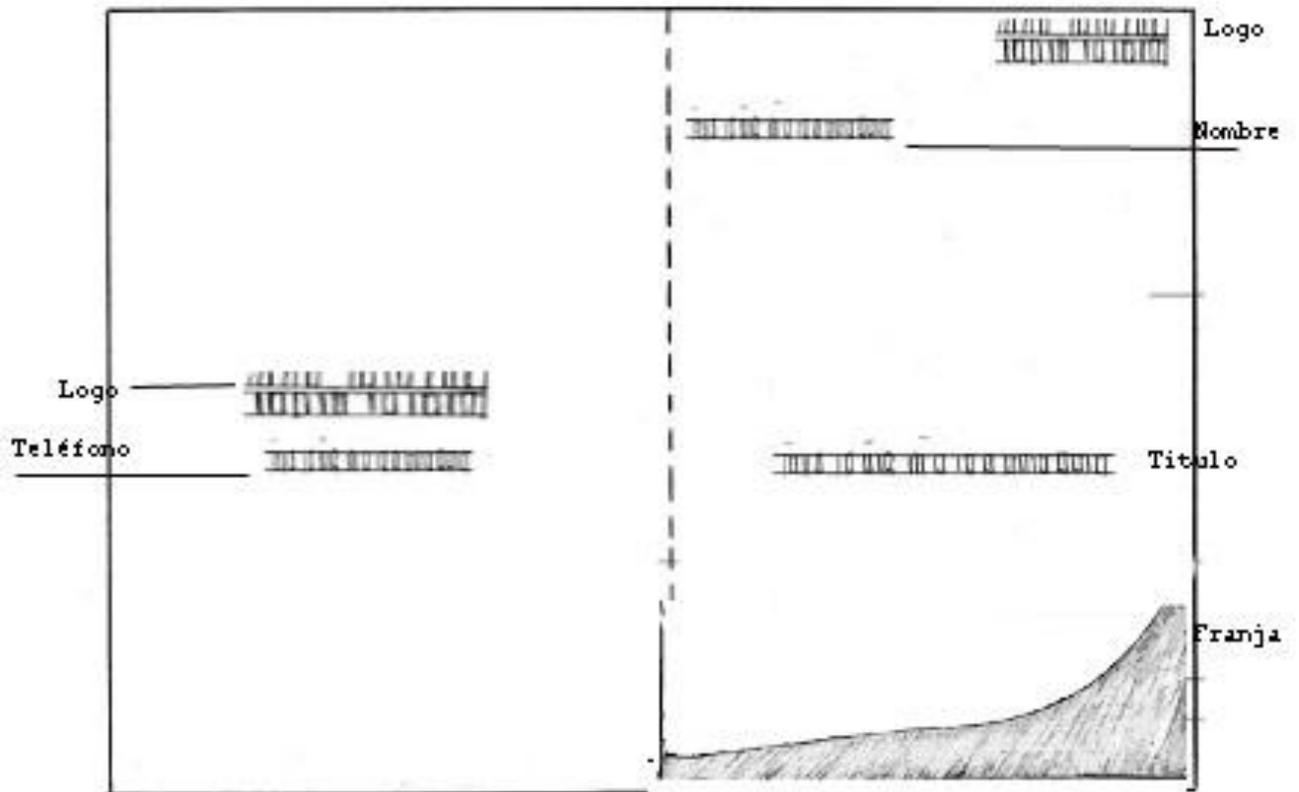
7.3.1.3 nombre de la portada

MANUAL

Comunicación interna para
facilitadores ambientales

Letras tipo Tunga a mano alzada de lo que será la portada hecha a lápiz y lapicero.

7.3.2.1 portada y contraportada propuesta preliminar

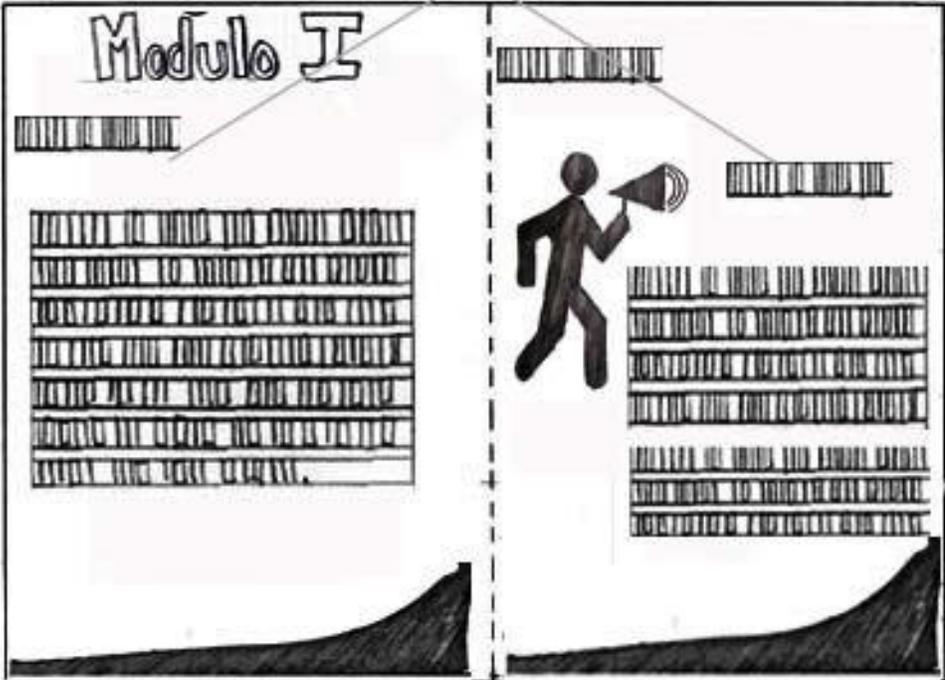
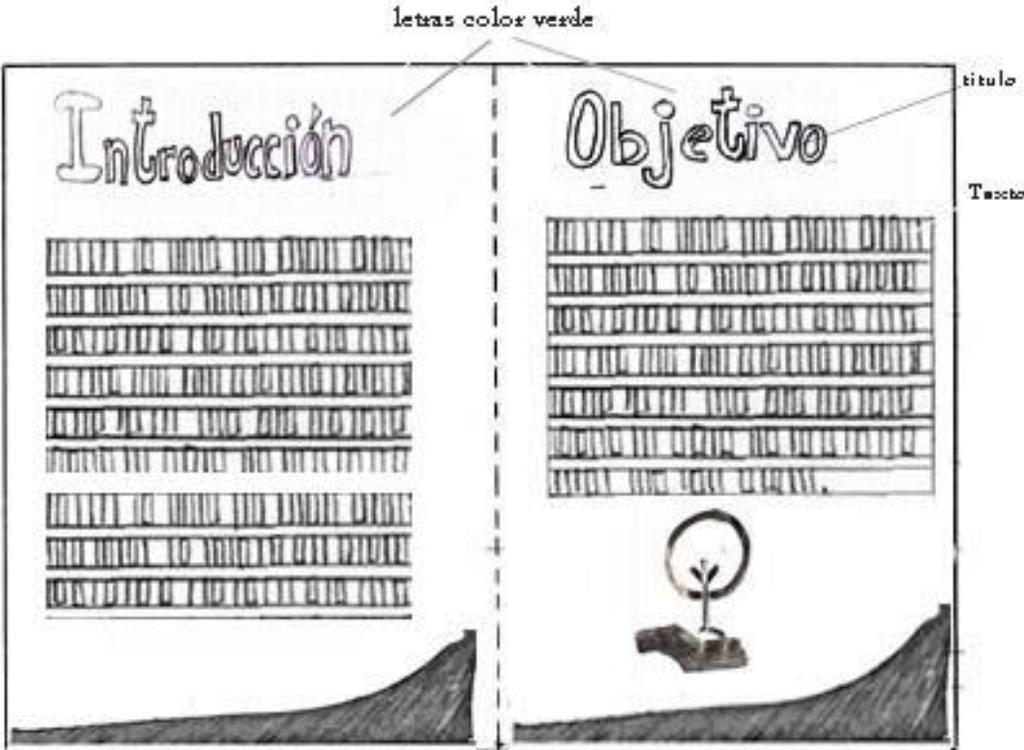


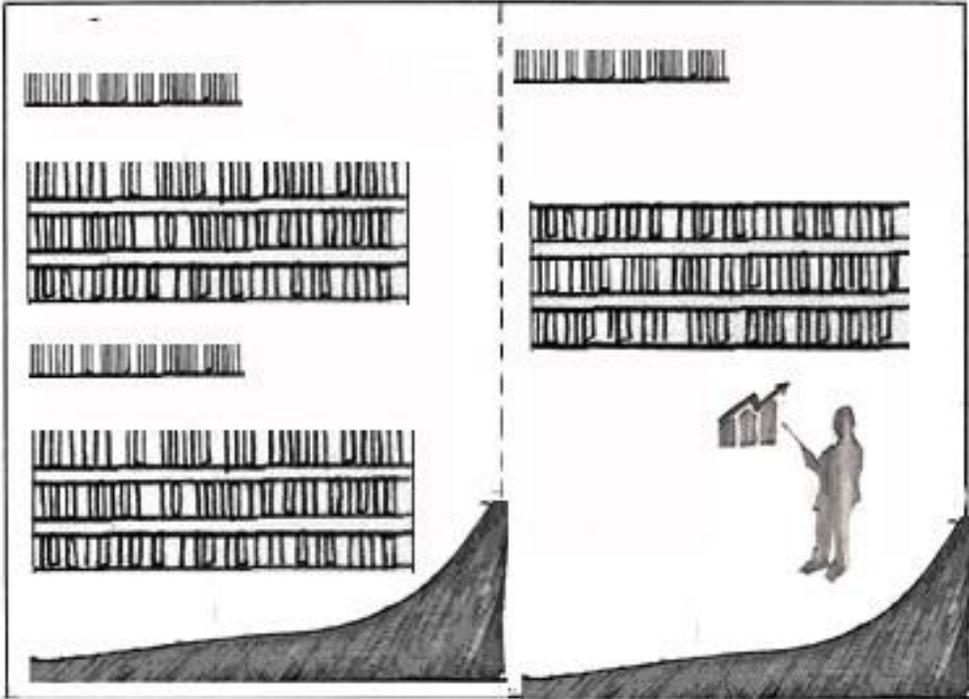
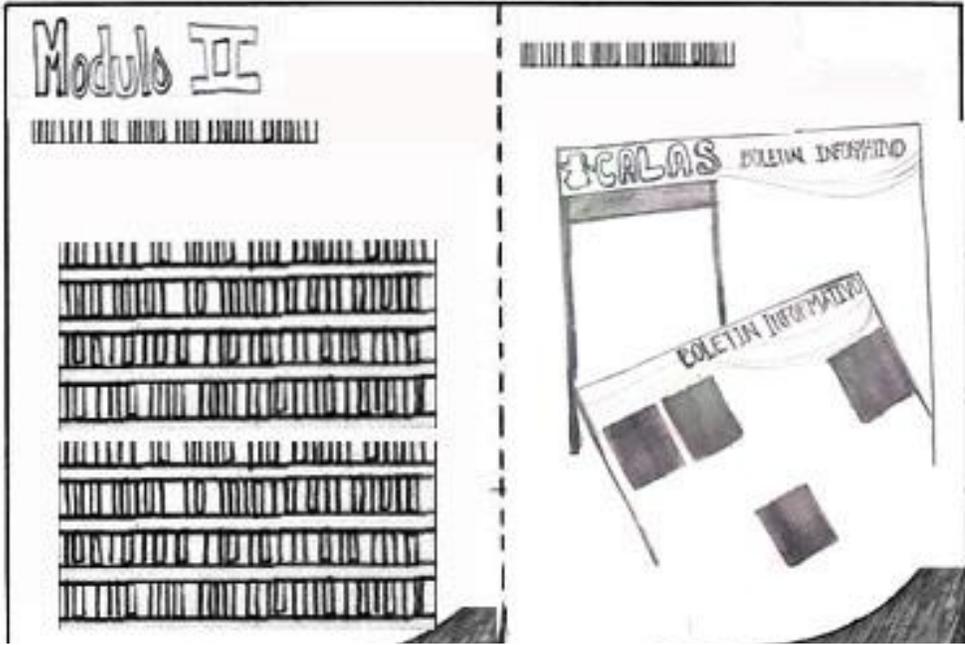
En la presente propuesta se buscó definir la ubicación de los elementos claves de la comunicación para la elaboración del Manual

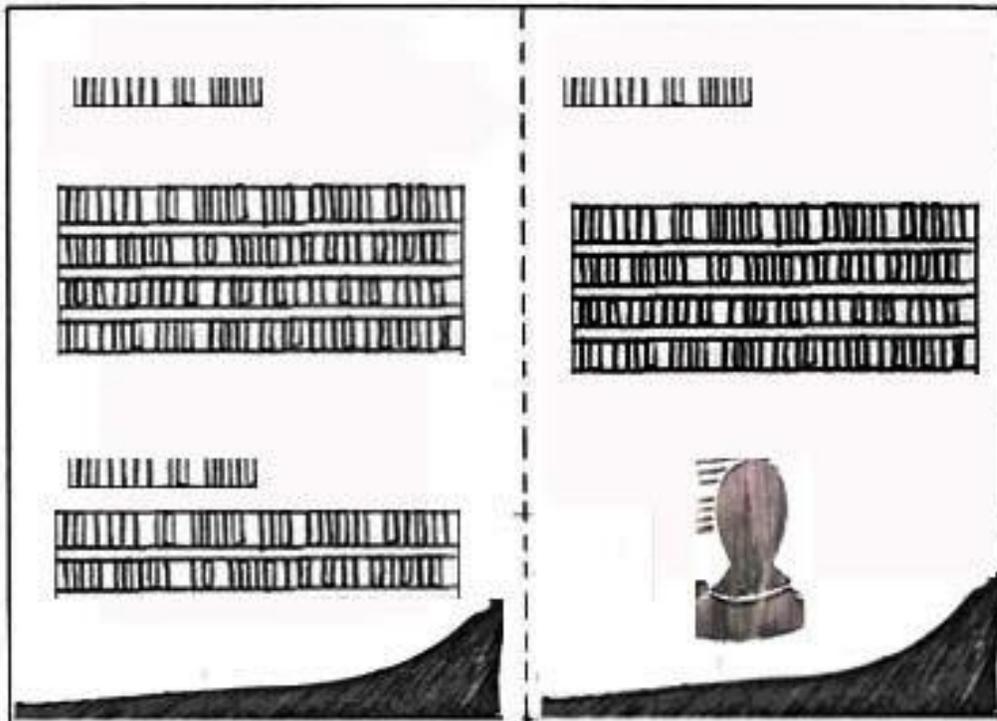
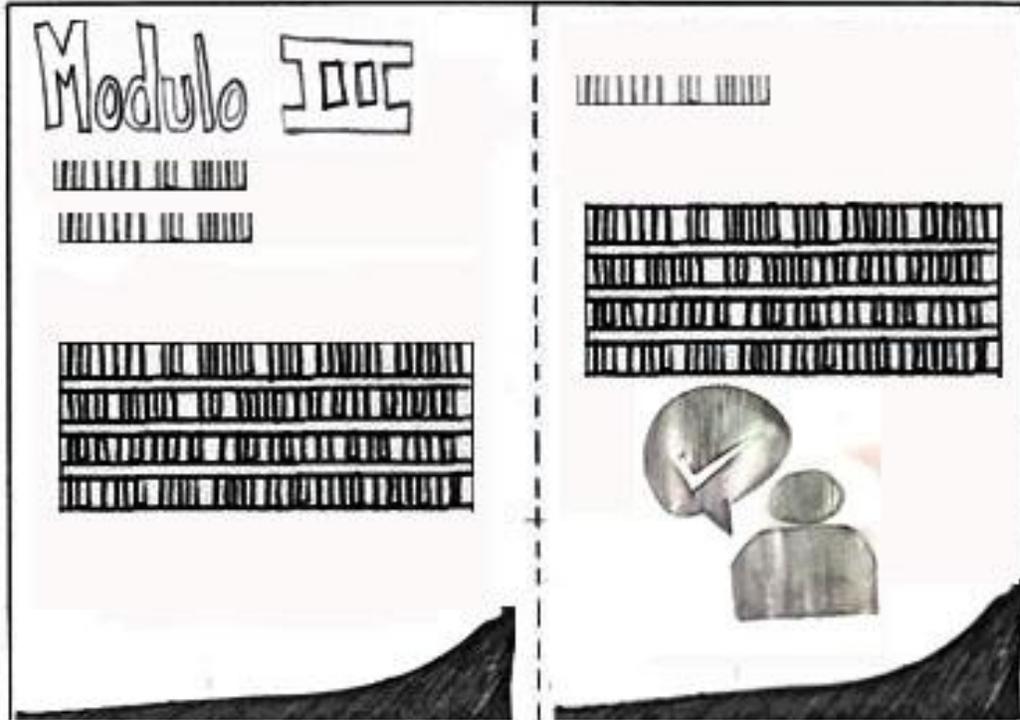
7.3.1 Boceto Final .En este boceto se determinan los elementos a usar, así como los detalles adecuados que se utilizaran en el manual para el público objetivo.

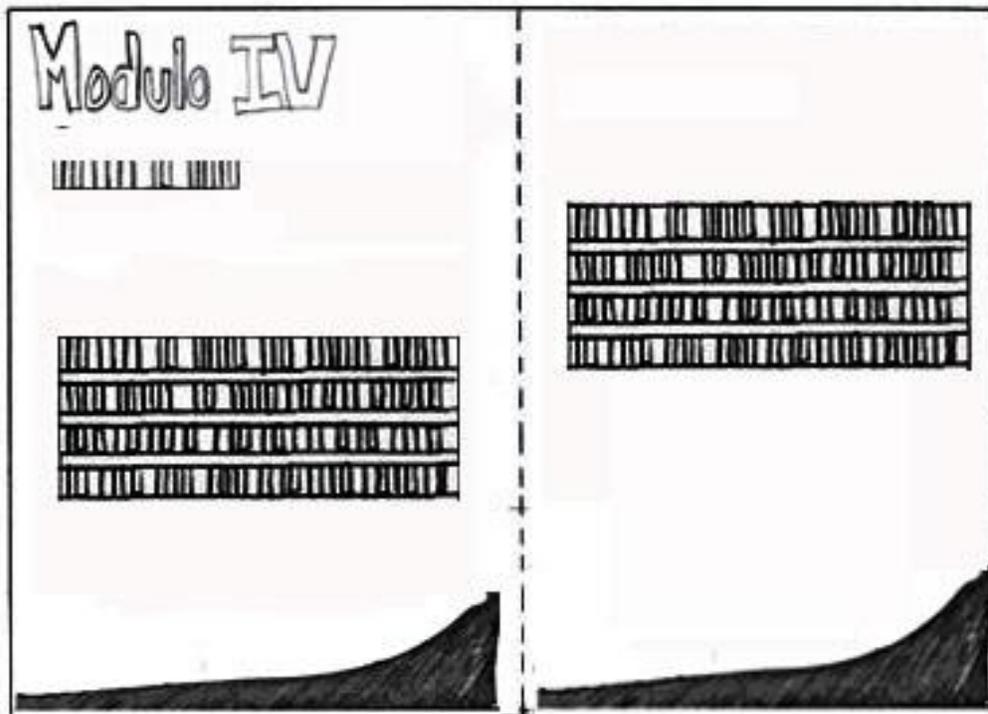
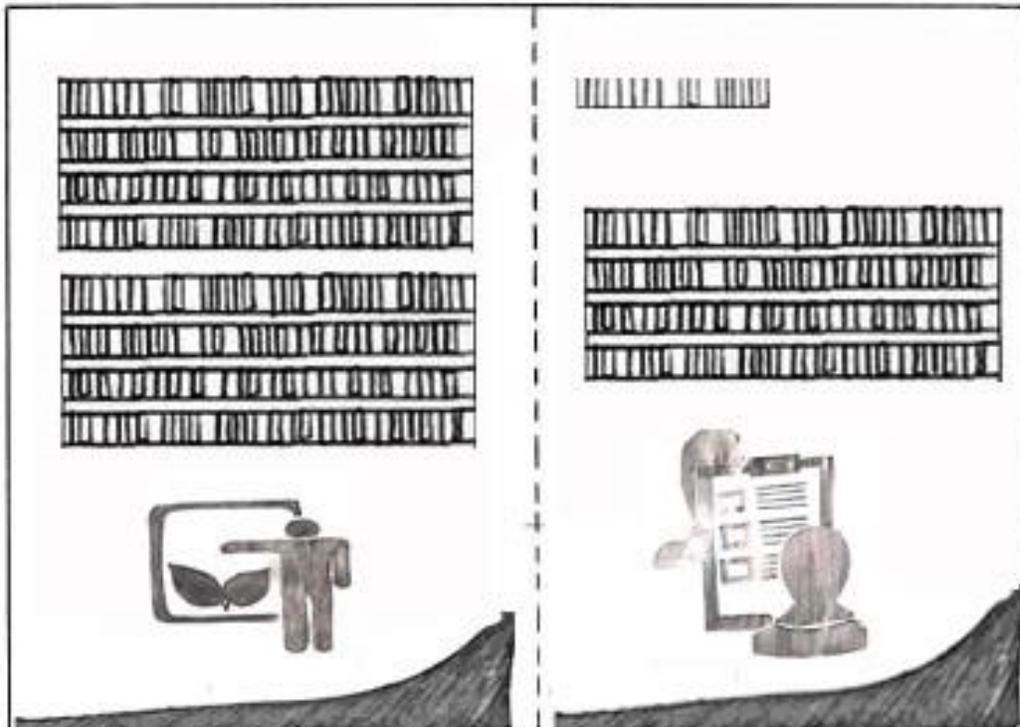
Además se contempla el logo de la organización así como el texto que va a formar parte esencial del manual, permitiendo generar lineamientos para la parte interna del manual, así como la propuesta para la contra portada.



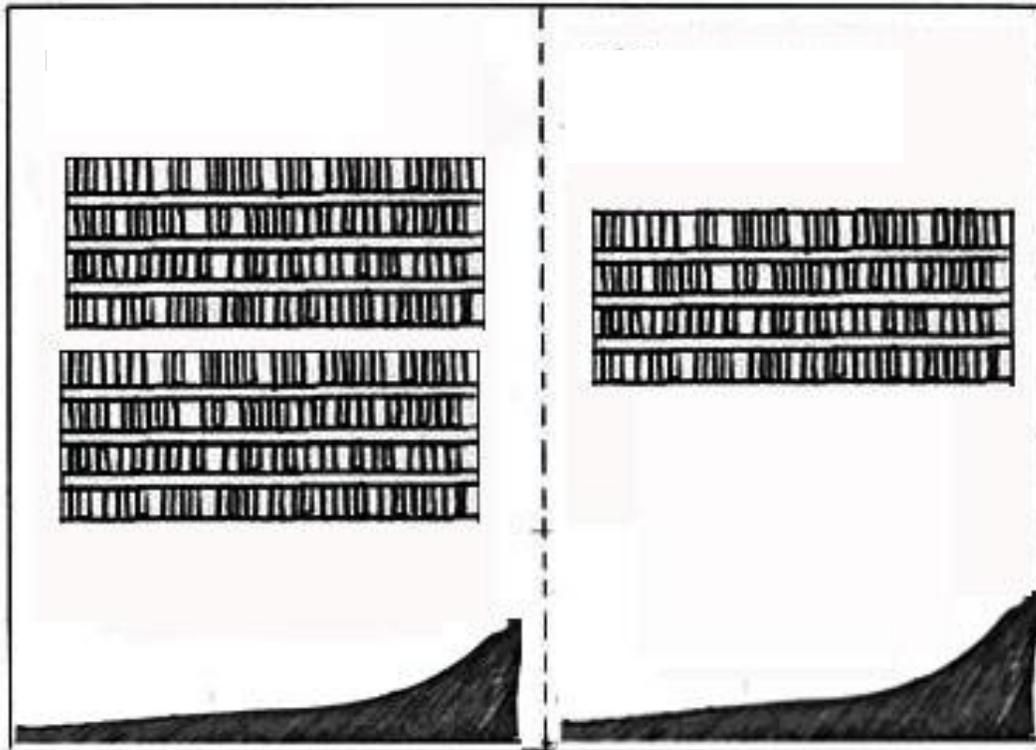




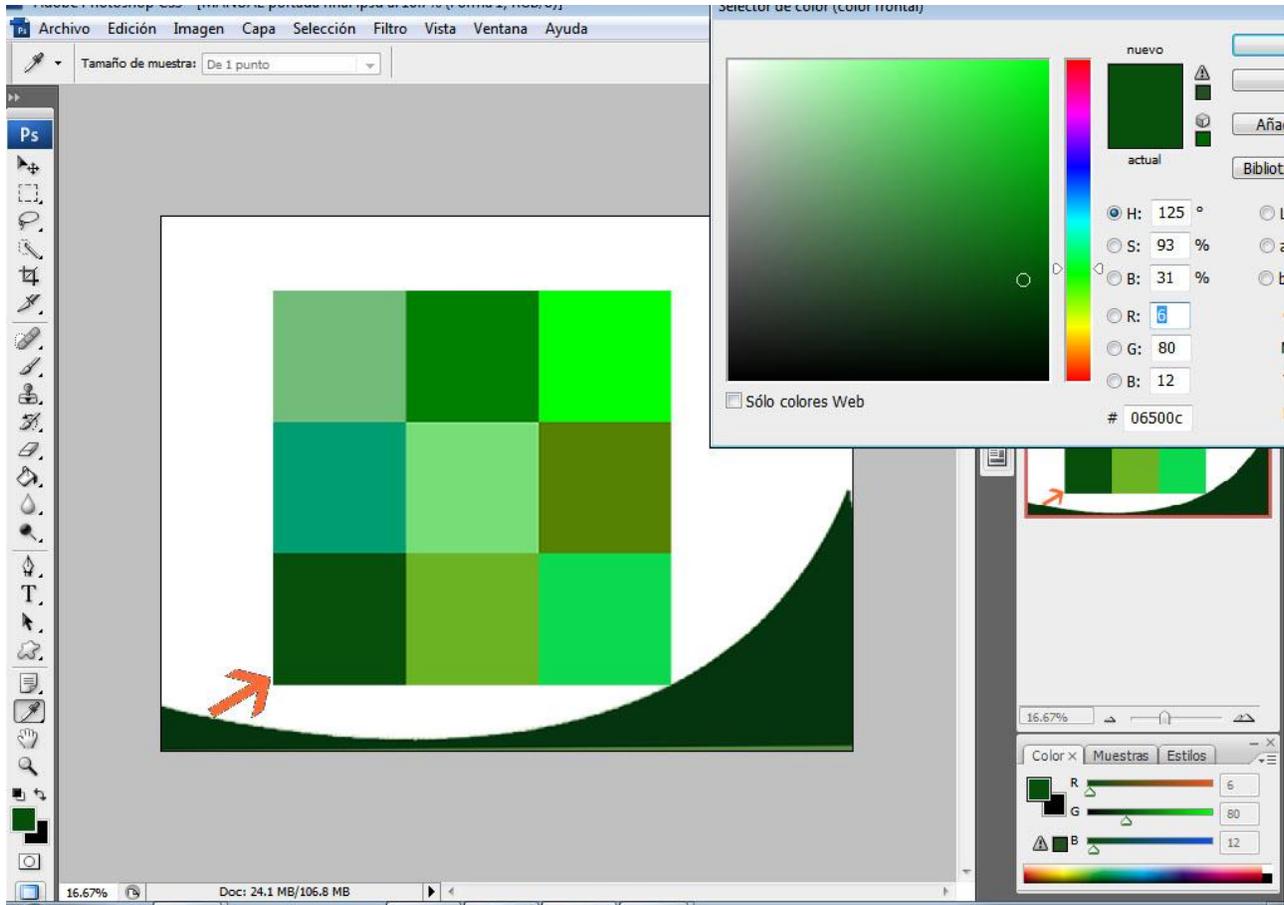




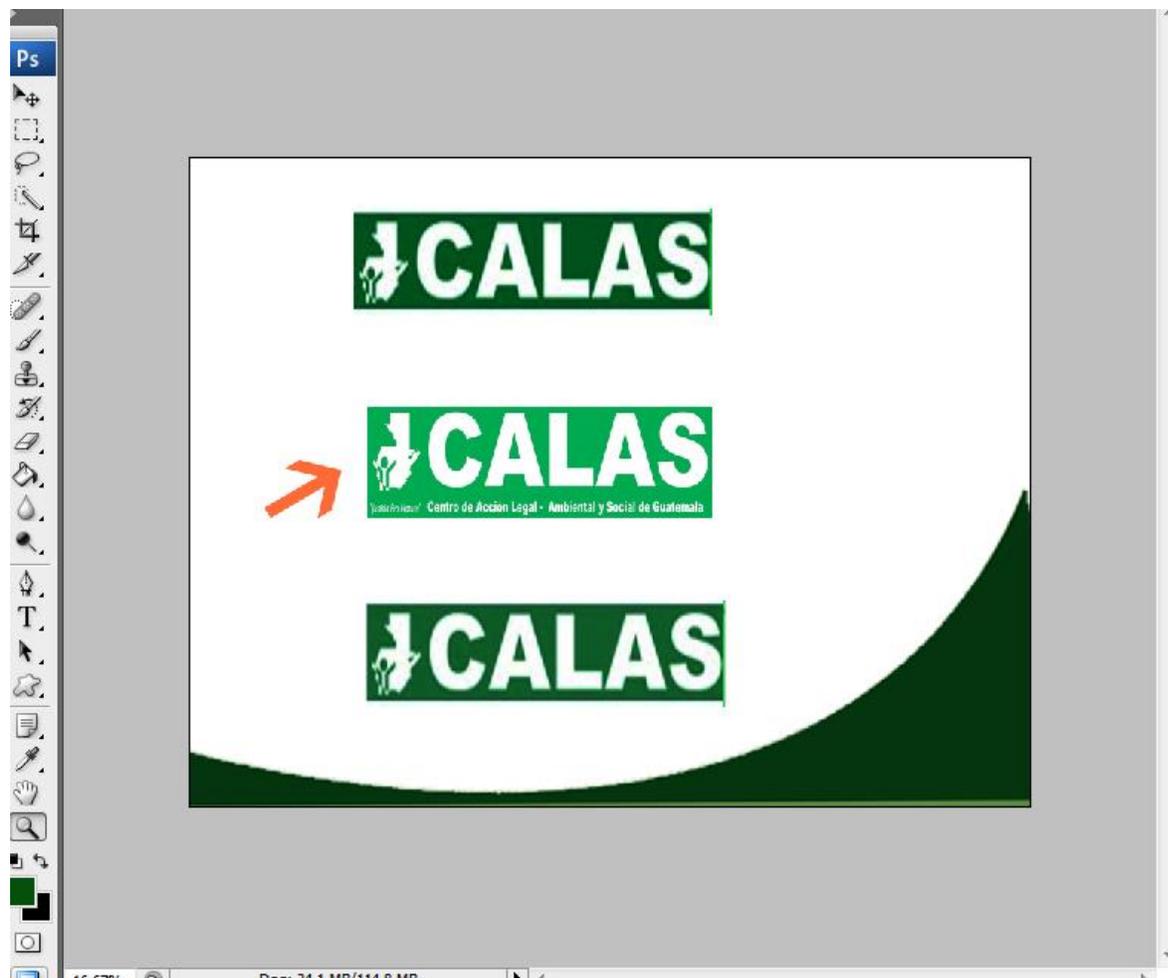
Páginas 16-17



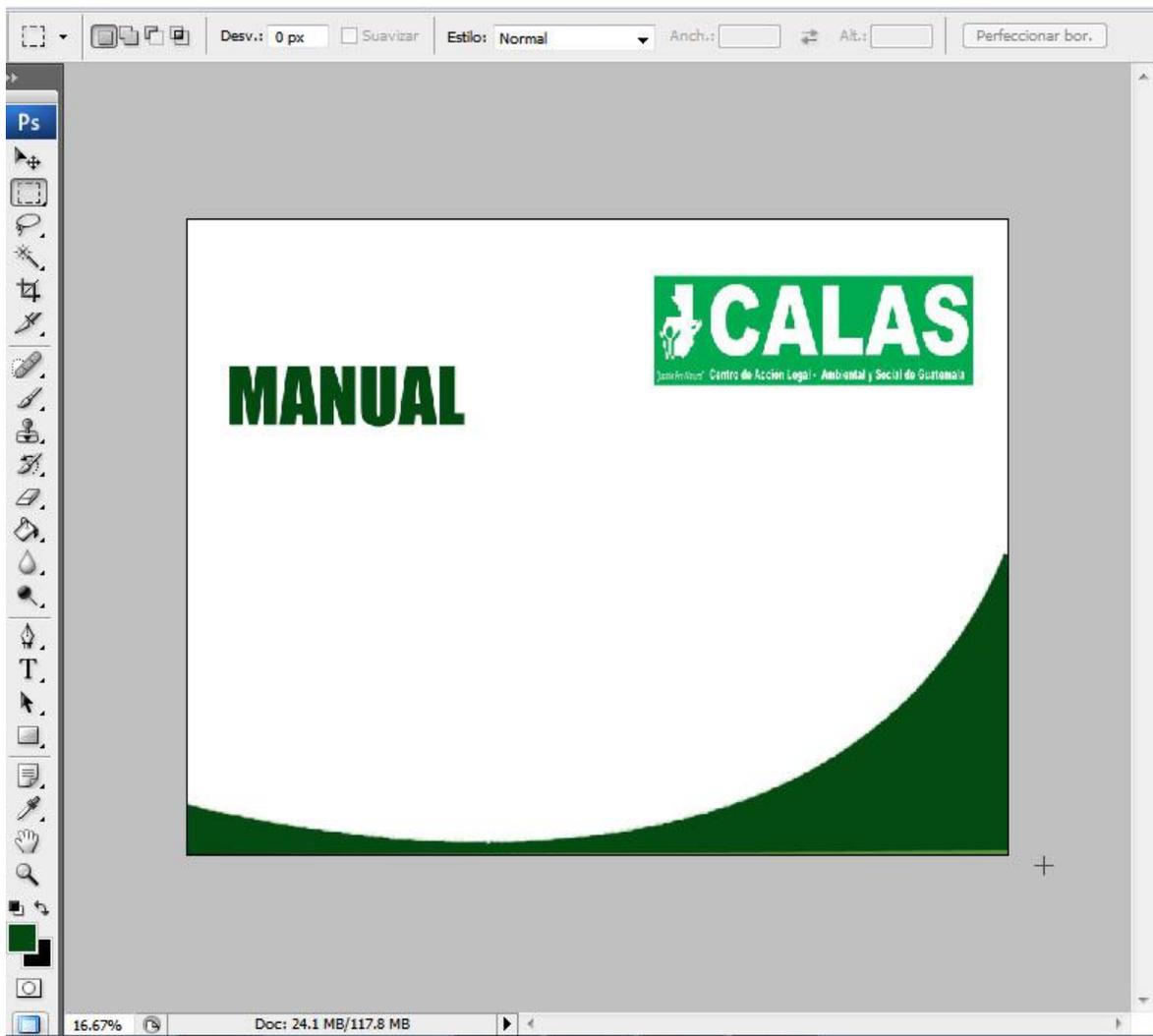
Se utilizó el programa Adobe Photoshop, donde se manejaron destinas herramientas para la diagramación de lo que se pretende ser la portada del manual y sus páginas interiores.



En este proceso se buscó definir el color que representa la organización que contempla las tonalidades verdes representando a la naturaleza .



En este espacio se defino en conjunto con la organización el tipo de logo que se utilizaría ya que hay más de uno y se concluyó que el adecuado es el de color verde claro.



Se procedió a definir el tipo de letra que se utilizaría para la portada del manual donde se tomó la decisión aclarar el color de abajo y de usar el tipo de letra Tunga en mayúscula, por adecuarse a lo que se quiere transmitir en el manual.

7.4 Propuesta preliminar portada manual

A continuación se presenta la propuesta preliminar del manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS. Las dimensiones que comprende este manual son de 8.5 pulgadas de ancho, y 11 pulgadas a de largo. Todas las páginas cuentan con estas mediciones sin excepción alguna.



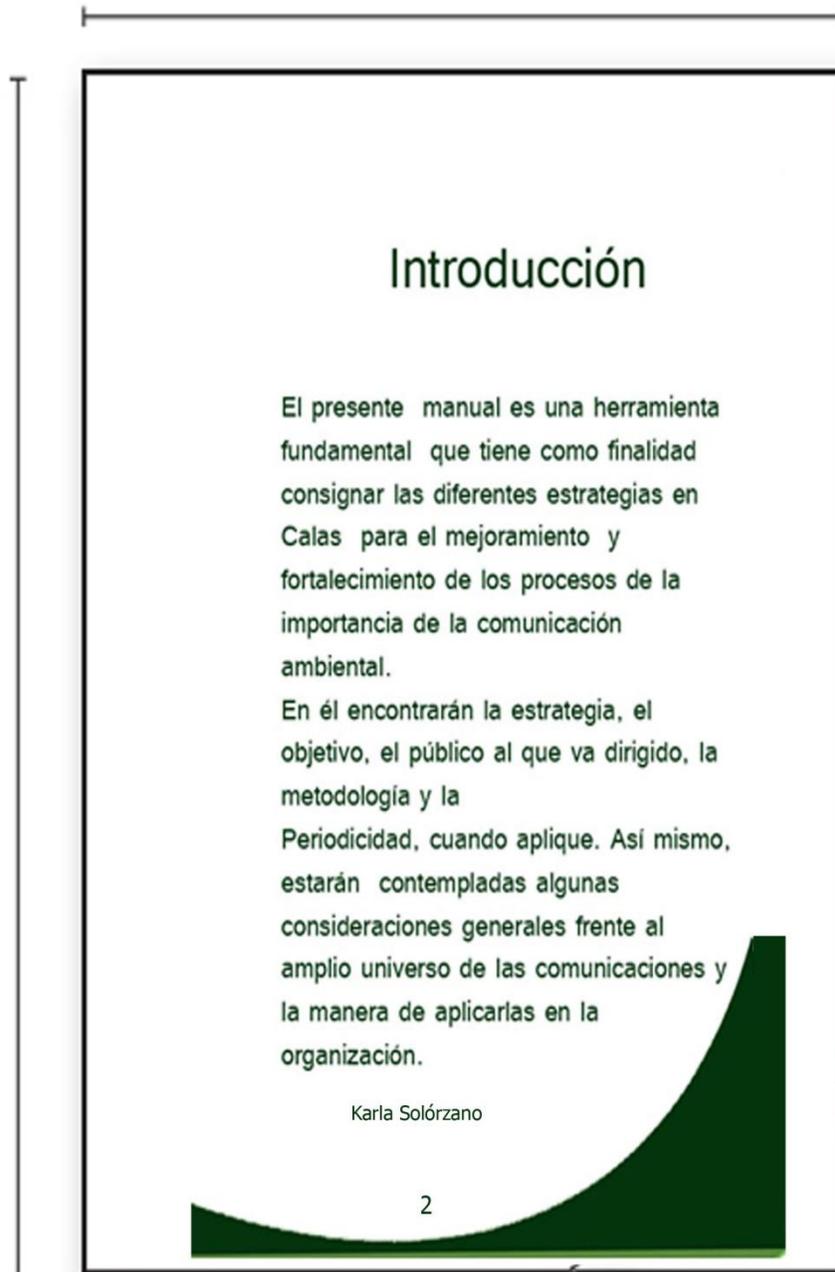
7.4.1 Propuesta preliminar contraportada

Con la finalidad de mantener la misma línea gráfica se decide presentar la siguiente propuesta de contra portada para el manual.

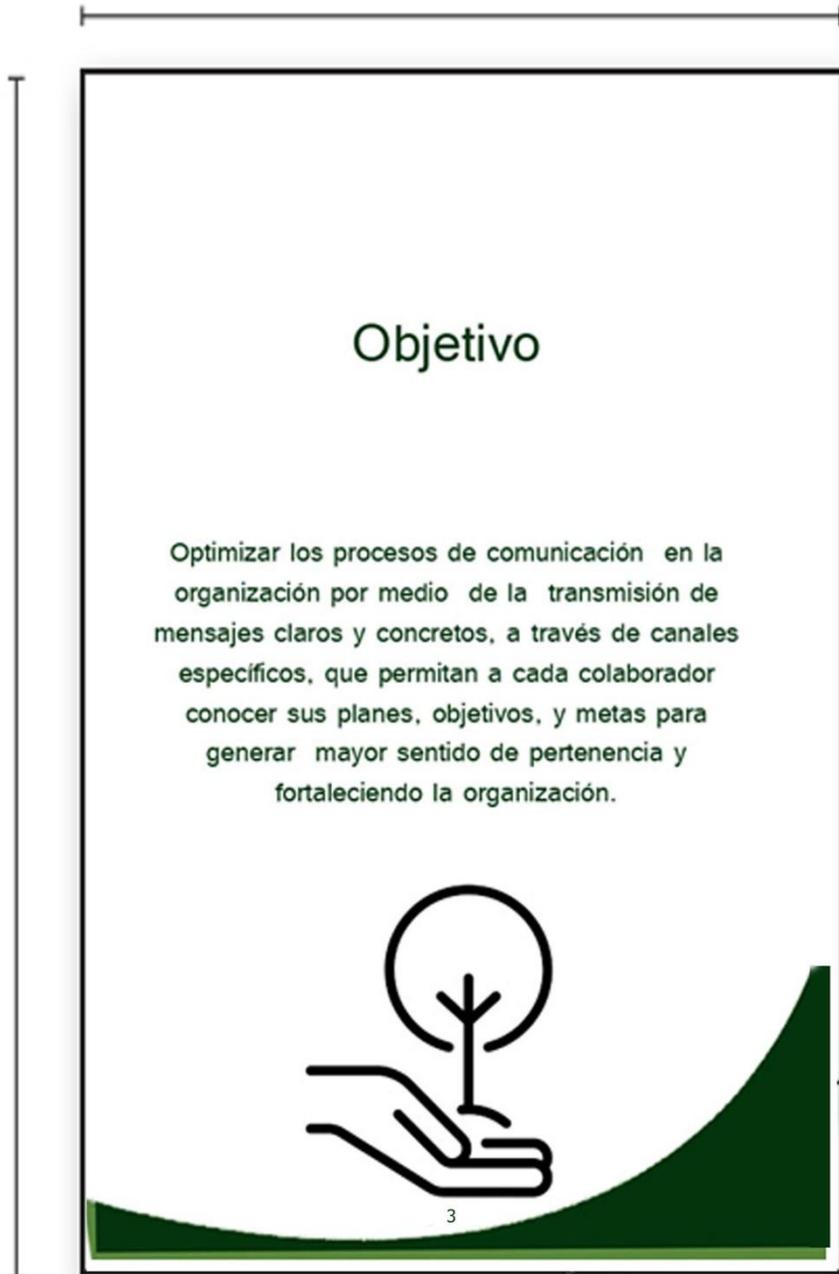


7.4.2 Propuesta preliminar páginas interiores

- Introducción al lector



- **Objetivo del manual**



- **Primer Módulo :**

MÓDULO I

conceptos

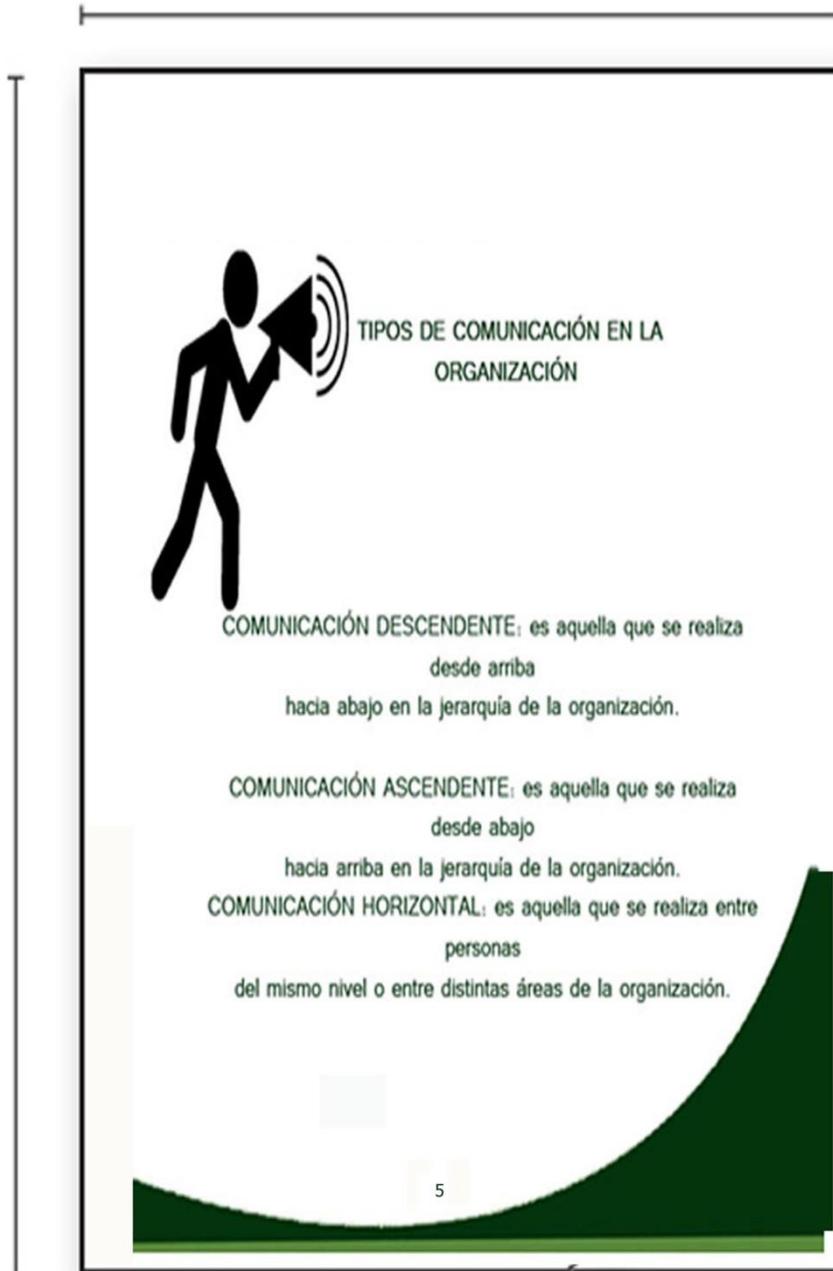
Comunicación es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente, se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado.

Medio ambiente.
El medio ambiente es el espacio en el que se desarrolla la vida de los seres vivos y que permite la interacción de los mismos. Sin embargo este sistema no solo está conformado Comunicación Intergupal se refiere a la comunicación que existe entre grupos.

Comunicación Ambiental.
La capacidad para buscar soluciones a todo tipo de problemas que hoy en día se presentan en el ambiente.

4

- **Tipos de comunicación**



- Segundo Módulo

ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR

Crear un canal de Comunicación formal e institucional que permita mantener informados a los colaboradores de la organización.

BOLETÍN INTERNO

Va a permitir mantener informados a todos los integrantes de la organización que incluye proyecciones de las capacitaciones logros , metas a corto mediano y largo plazo permitiendo a efectiva comunicación .

PERIODICIDAD: Mensual

RESPONSABLE: encargado/a de comunicación (Comunicador o comunicadora social).

El boletín debe ser tamaño carta de (11 X 8.5,pulgadas) impreso a doble cara.

CONTENIDO: Comprende un breve mensaje por parte del director o directora con los colaboradores ambientales informando de los últimos acontecimientos referente a los proyectos, toma de decisiones con la junta directiva acompañado de un mensaje motivacional.

- Modelo de boletín



- Áreas



Área Política y Legal

Esta parte contendrá lo relacionado con las nuevas modalidades que incluye (normativas de legislación ambiental) seguimientos de los procesos legales que se llevan dentro de la organización. La persona a cargo debe indagar sobre legislación ambiental y las fases de los procesos que se llevan dentro de la organización.

Área financiera

Tendrá a su cargo lo relacionado al manejo de las finanzas de la organización cuyo fin es mantener los mejores controles y actualizados de la modalidad financiera por medio de programas que permitan ser conocidos por toda la organización.

8

- **Responsabilidades**

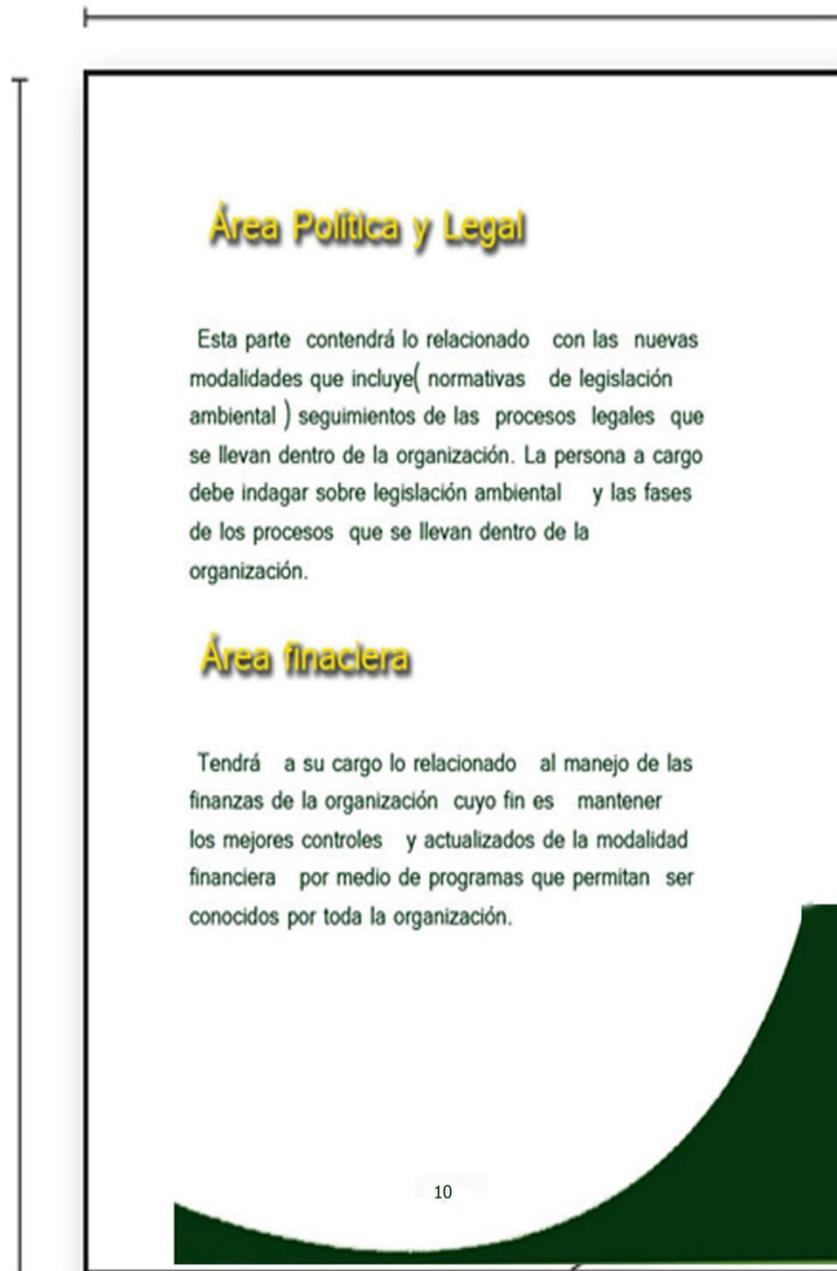
comentar situaciones de cada área de trabajo, definir acciones de determinado acontecimiento y generar acciones de trabajo permitiendo lograr una comunicación ascendente, descendente y horizontal, permitiendo la participación de todos los integrantes de la organización .

RESPONSABLE:

Estará a cargo del jefe de area área y se irá rotando esta responsabilidad entre todos los miembros del grupo.



- **Áreas organizativas**



Área Política y Legal

Esta parte contendrá lo relacionado con las nuevas modalidades que incluye (normativas de legislación ambiental) seguimientos de los procesos legales que se llevan dentro de la organización. La persona a cargo debe indagar sobre legislación ambiental y las fases de los procesos que se llevan dentro de la organización.

Área financiera

Tendrá a su cargo lo relacionado al manejo de las finanzas de la organización cuyo fin es mantener los mejores controles y actualizados de la modalidad financiera por medio de programas que permitan ser conocidos por toda la organización.

10

- **Importancia de los conversatorios**

CONVERSATORIOS

Consiste en una reunión de todos los colaboradores de CALAS con la finalidad de conocer metas y logros alcanzados, nuevas políticas de la organización y se deberá convertir en el espacio propicio para que la comunicación ascendente, descendente y horizontal fluya de manera adecuada, permitiendo a todos los asistentes expresar sus opiniones y sugerencias para el mejoramiento de la organización.

RESPONSABLE:

El responsable será el coordinador general, quien designará a una persona que se encargará de la logística del conversatorio.

- **Tiempos**

TEIMPO: La detetermina la direccion , no deberá superar los 3 meses, para no perder la continuidad

DURACIÓN: El conversatorio debe durar mínimo 3 horas, para que se pueda desarrollar el programa completo.

METODOLOGÍA: La persona encargada de la logística del evento deberá tener en cuenta:

- Elegir un sitio, cómodo, ventilado y con capacidad para que todos los
- Los colaboradores de CALAS puedan estar cómodamente sentados.
- Contar con el apoyo de equipo audiovisuales necesarias para el desarrollo del evento (computador, video carteles) entre otros.
- Contratar refrigerio para los asistentes con el ánimo de que se sientan cómodos e importantes en la reunión.



12

- Programación

Establecer una programación, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

Apertura y bienvenida por parte del director o directora.

Presentación de cada área para compartir los logros y nuevos proyectos desarrollados durante el trimestre.

Espacio para comentarios, sugerencias e inquietudes por parte de los colaboradores.

Actividad de motivación y alineación con los objetivos CALAS (película, conferencia, charla, etc).

Conclusiones y cierre de la actividad.



- **Cumplimiento de las metas**

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Los conversatorios deberán tener una adecuada preparación en la cual deben estar claros los objetivos que se pretende alcanzar en cada sesión.

Al final de la misma el equipo directivo evaluará el cumplimiento de los objetivos señalados. Así mismo, se diseñará una encuesta de seguimiento para ser diligenciada de manera anónima por los asistentes para determinar la satisfacción de los funcionarios con la información recibida y con la dinámica del conversatorio.



I

- Tercer Módulo

MODULO III

**COMUNICACIÓN
ACCEDENTE**

Son reuniones individuales entre la dirección y el colaborador para discutir temas propios de la organización. Estas reuniones permiten personalizar la información a transmitir, filtrar la información, flexibilizar la Comunicación.

RESPONSABLE: La persona designada por la dirección se encargará de apartar las citas a cada colaborador de acuerdo a la disponibilidad de la dirección .

PERIODICIDAD: Las reuniones se determinarán cada semana o máximo cada 15 días, para no perder continuidad en la estrategia y que sus resultados se reflejen en la organización.

15

- Seguimiento y tiempo

DURACIÓN: Las reuniones deberán ser máximo de 30 minutos, esto con el fin de que quien solicita la reunión lleve sus temas previamente organizados, para lograr dinamismo y efectividad en la reunión.

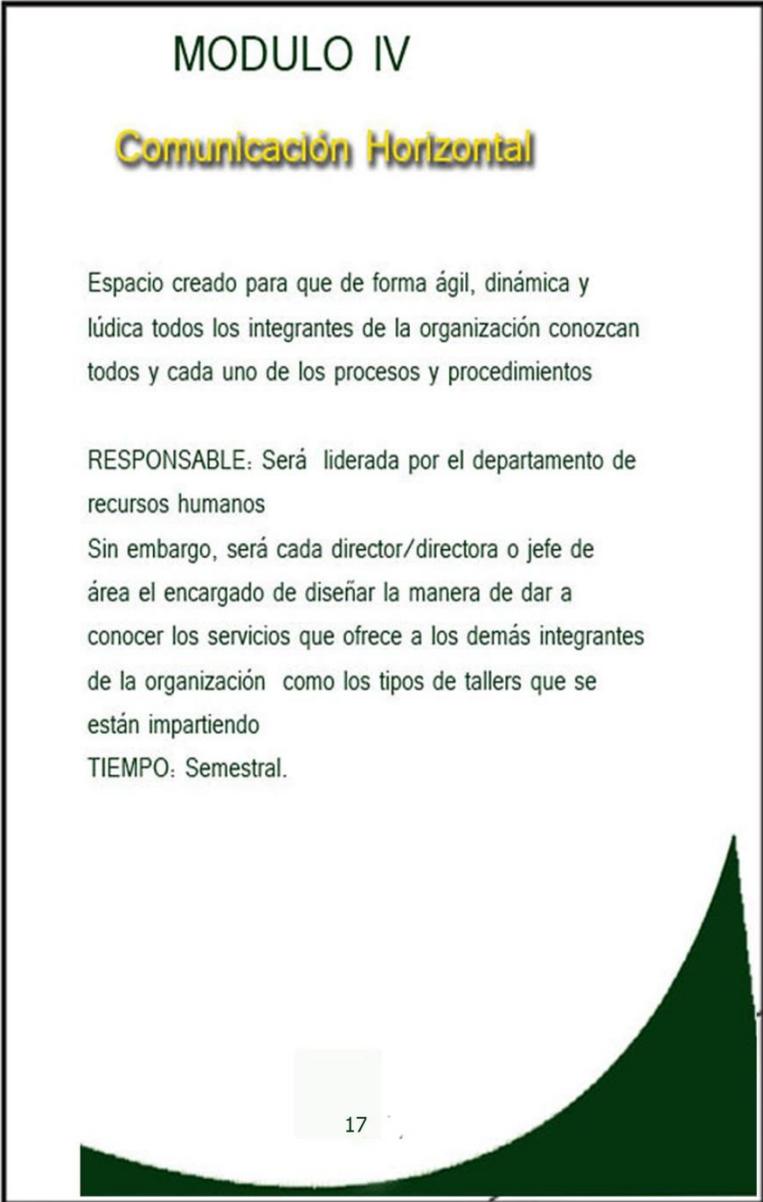
SEGUIMIENTO : se debe dar seguimiento analizar los cambios que tengan los colaboradores después de un tiempo (mínimo 3 meses) de implementarla estrategia.

Entre los cambios positivos está que deseen participar activamente del boletín interno, realizar propuestas concretas y de mejoramiento en los procesos de la organización, mostrar mayor sentido de pertenencia, etc.



16

- **Módulo IV**



MODULO IV

Comunicación Horizontal

Espacio creado para que de forma ágil, dinámica y lúdica todos los integrantes de la organización conozcan todos y cada uno de los procesos y procedimientos

RESPONSABLE: Será liderada por el departamento de recursos humanos

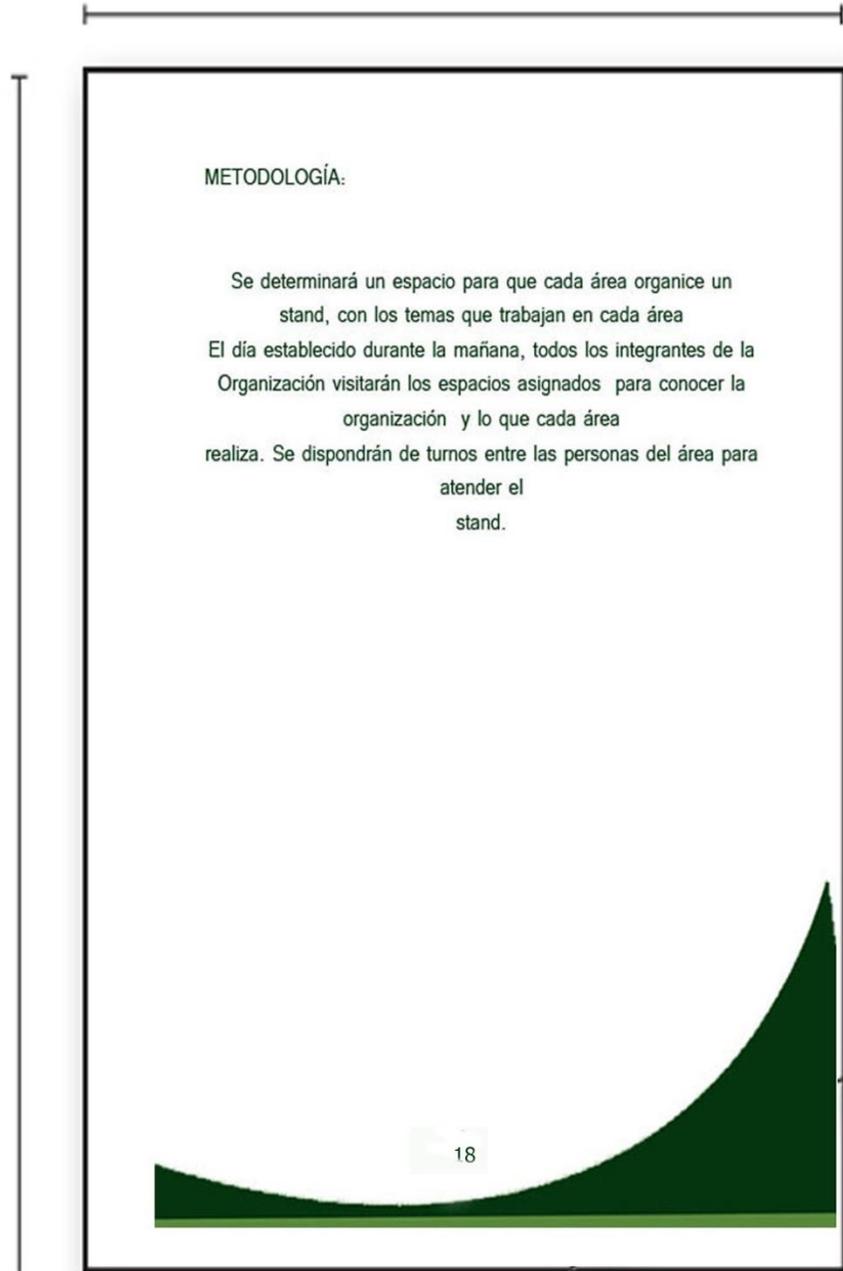
Sin embargo, será cada director/directora o jefe de área el encargado de diseñar la manera de dar a conocer los servicios que ofrece a los demás integrantes de la organización como los tipos de talleres que se están impartiendo

TIEMPO: Semestral.

17



- Metodología



METODOLOGÍA:

Se determinará un espacio para que cada área organice un stand, con los temas que trabajan en cada área

El día establecido durante la mañana, todos los integrantes de la Organización visitarán los espacios asignados para conocer la organización y lo que cada área realiza. Se dispondrán de turnos entre las personas del área para atender el stand.

18

Capítulo VIII

— *Validación técnica* —

Capítulo VIII: Validación técnica

Al finalizar la propuesta preliminar Diseño de un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, se dará inicio al proceso de validación técnica, mostrando el proyecto a clientes, expertos y grupo objetivo. El instrumento de validación será la encuesta personal, en ellas se crearán preguntas cerradas y calificación basada en la escala de Likert.

Las encuestas se realizarán de dos maneras: de forma virtual a través de correo electrónico para clientes y grupo objetivo, e impresas para expertos.

El enfoque del trabajo de investigación es mixto, por cuanto se utilizará el enfoque cuantitativo y cualitativo. El primero servirá para cuantificar los resultados de la encuesta aplicada a los sujetos y a través del enfoque cualitativo se intentará evaluar el nivel de percepción de los encuestados con respecto a la propuesta del diseño.

8.1 Población y muestreo

Las encuestas se realizaron a una muestra de 15 personas divididas en tres grupos: El primer y segundo cuestionario será presentado a personas que cumplan con el perfil del grupo objetivo que incluye 5 coordinadores del de Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS y 5 expertos en el área de comunicación en el que se desarrolló el proyecto. El tercer cuestionario será presentado a 5 colaboradores de CALAS que son los que estarán en contacto con las comunidades en el interior de la república de Guatemala.

8.1.1 Grupo objetivo. Personas de nacionalidad guatemalteca que establece un rango de edad de 19 a 45 años aproximadamente, con familia establecida, integrada entre 2 a 4 integrantes. Profesionales con estudios a nivel universitario. Las encuestas se realizaron a una muestra de 15

personas divididas en tres grupos: Cliente : Los clientes por parte de la Organización CALAS fueron encuestados: Daniel Estuardo Juárez Herrera (Asistente de dirección)

Expertos: Profesionales en distintas áreas de la comunicación y el diseño, la publicidad Rodolfo Giovani López Pivaral(Comunicador Social), Héctor Evander Argueta Soto (Comunicador Social), César Saloj (Publicista), Pilar José Pablo Chumil Arévalo (Diseñador Gráfico), Luz Mendizábal de Rosales (Diseñadora Gráfica)

Fueron encuestados los colaboradores de CALAS, quienes son expertos en temas ambientales y sociales.

8.2 Método e instrumentos

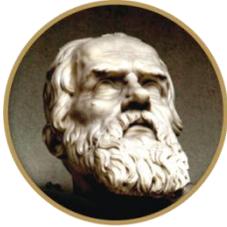
La herramienta que se usará es la encuesta que consiste en un procedimiento a través del que se recopilan datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.

Dentro de la encuesta se usará el método de la escala tipo Likert. Esta escala consiste en una forma psicométrica usada comúnmente en cuestionarios.

Se colocan distintos grados o niveles en los que el encuestado estará de acuerdo o en desacuerdo con una declaración, pregunta o ítem y posteriormente se procesan los resultados obtenidos. Este es un método cualitativo y produce datos descriptivos.

Asimismo, se hará uso de preguntas dicotómicas en las que el encuestado responderá “sí” o “no”, según considere.

8.2.1. Antecedentes:



Facultad de Ciencias de la Comunicación
Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación (FACOM)

Licenciatura en Comunicación y Diseño

Proyecto de graduación

Género	<input type="checkbox"/>	Experto	<input type="checkbox"/>	Nombre	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/>	Colaborador	<input type="checkbox"/>	Profesión	<input type="text"/>
Edad	<input type="text"/>	Grupo Objetivo	<input type="checkbox"/>	Puesto	<input type="text"/>

Encuesta de Validación del proyecto de:

Creación, diseño de un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, -CALAS-,2019

El Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, -CALAS- fue creada el año 2000 por el doctor Yuri Giovanni Melini, y actualmente se dedica principalmente al desarrollo procesos de formación académica en comunidades afectadas en sus derechos humanos

8.3. Resultados e interpretación de resultados

1. Considera importante investigar información adecuada acerca de las herramientas de diseño para la creación del manual para la realización de Comunicación Interna?

Pregunta #1					
Variables	Valores numéricos			Porcentaje	
	si	no	suma	si	no
Entrevistados	15	0	15	100%	0%
	15		15	100%	



Interpretación: El 100% de los encuestados indicó que es necesario el manual para la realización de comunicación interna, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta (0%). Por consiguiente, esto demuestra que el manual elaborado reúne las características metodológicas y temáticas para el sistema de comunicación.

2.Considera importante investigar información adecuada acerca de las herramientas de diseño para la creación del Manual para la realización de Comunicación Interna?

Pregunta #2					
Variables	Valores numéricos			Porcentaje	
	si	no	suma	si	no
Entrevistados	15	0	15	100%	0%



Interpretación: El 100% de los encuestados considera importante investigar información adecuada acerca de las herramientas de diseño para la creación del manual para la realización de Comunicación Interna, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta (0%). Por consiguiente, esto demuestra que el manual elaborado es importante para el sistema de comunicación interna de la organización.

3¿Considera adecuado recopilar toda la información necesaria y datos acerca de la Comunicación Interna?

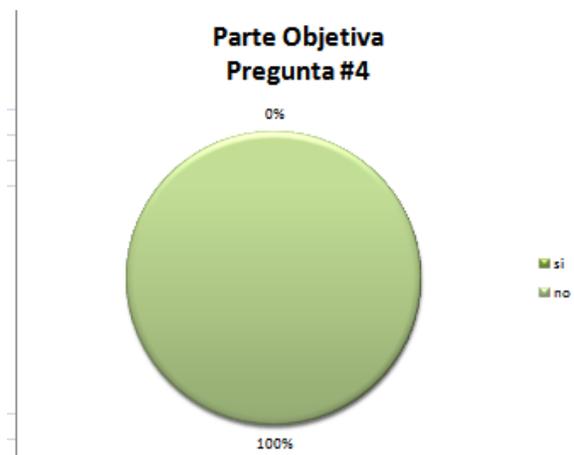
Pregunta #3					
Grupo Objetivo	Valores numéricos			Porcentaje	
	si	no	suma	si	no
Entrevistados	14	1	15	93%	7%



Interpretación: El 93 % de los encuestados considera adecuado recopilar toda la información necesaria y datos acerca de la Comunicación Interna, mientras que el 7% no lo considera.

4¿Considera adecuado crear un diseño de Manual que coadyuve a comprender de manera eficiente al lector?

Pregunta #4					
Variables	Valores numéricos			Porcentaje	
	si	no	suma	si	no
Entrevistados	15	0	15	100%	0%



Interpretación: El 100 % de los encuestados considera adecuado crear un Diseño de Manual que coadyuve a comprender de manera eficiente al lector, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta.

8.3.1 Parte Semiológica:

5. ¿Considera adecuado el diseño propuesto para la realización del Manual?

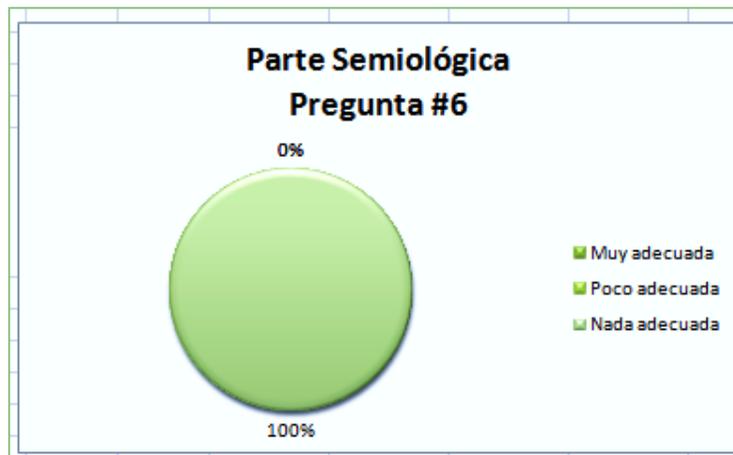
Pregunta #5		Muy adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado	Total	Muy adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado
Respuesta								
Entrevistados		5	0	0	5	100%	0%	0%



Interpretación: El 100% de los encuestados considera adecuado el diseño propuesto para la realización del Manual, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta.

6. ¿Cree que la tipografía usada es adecuada al Manual de Comunicación Interna?

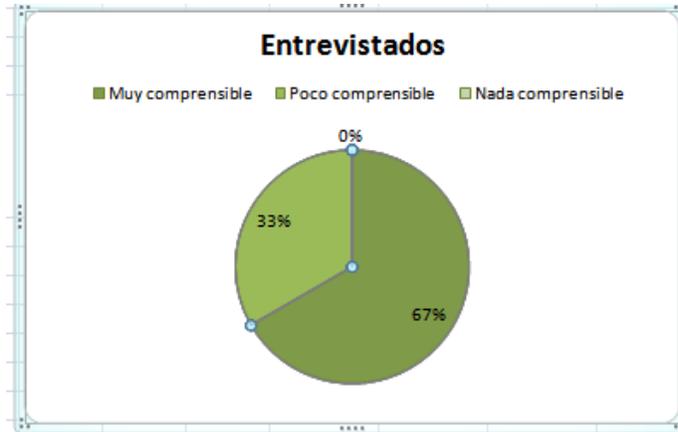
Variable	Muy adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada	Total	Muy adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
Entrevistados	15	0	0	15	100%	0%	0%



Interpretación: El 100 % de los encuestados considera que la tipografía usada es adecuada al Manual de Comunicación Interna, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta (0%)

7. Los personajes, diseños, ilustraciones de la propuesta gráfica son comprensible en el Manual de Comunicación Interna?

Variables	Muy comprensible	Poco comprensible	Nada comprensible	Total	Muy comprensible	Poco comprensible	Nada comprensible
Entrevistados	10	5	0	15	67%	33%	0%



Interpretación: El 67% consideran que los personajes, diseños, ilustraciones de la propuesta gráfica son comprensible para la elaboración del Manual de Comunicación Interna, mientras que el 33% considera poco comprensible y un 0% considera nada comprensible.

8. ¿Considera que la tipografía utilizada en el diseño de señales es de forma adecuada

Variables	Muy legible	Poco legible	Nada legible	Total	Muy legible	Poco legible	Nada legible
Entrevistados	15	0	0	15	100%	0%	0%



Interpretación: El 100 % de los encuestados considera que la tipografía utilizada en el diseño de señales es de forma adecuada.

9. ¿Cree visible los títulos y subtítulos en la propuesta gráfica presentada?

Variables	Muy visible	Poco visible	Nada visible	Total	Muy visible	Poco visible	Nada visible
Entrevistados	15	0	0	15	100%	0%	0%



Interpretación: El 100 % de los encuestados considera visible los títulos y subtítulos en la propuesta gráfica presentada, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta.

10. Según su criterio ¿El tamaño de la propuesta es ideal para ser presentado tanto digital como impreso?

Variables	Valores numéricos			Porcentaje	
	si	no	suma	si	no
Entrevistados	15	0	15	100%	0%



Interpretación: El 100 % de los encuestados considera que el tamaño de la propuesta es ideal para ser presentado tanto digital como impreso, mientras que no hubo respuestas negativas a la pregunta.

8.4. Cambios en base a los resultados

Con base a los datos obtenidos en la fase de validación para la implementación del presente proyecto se refleja que:

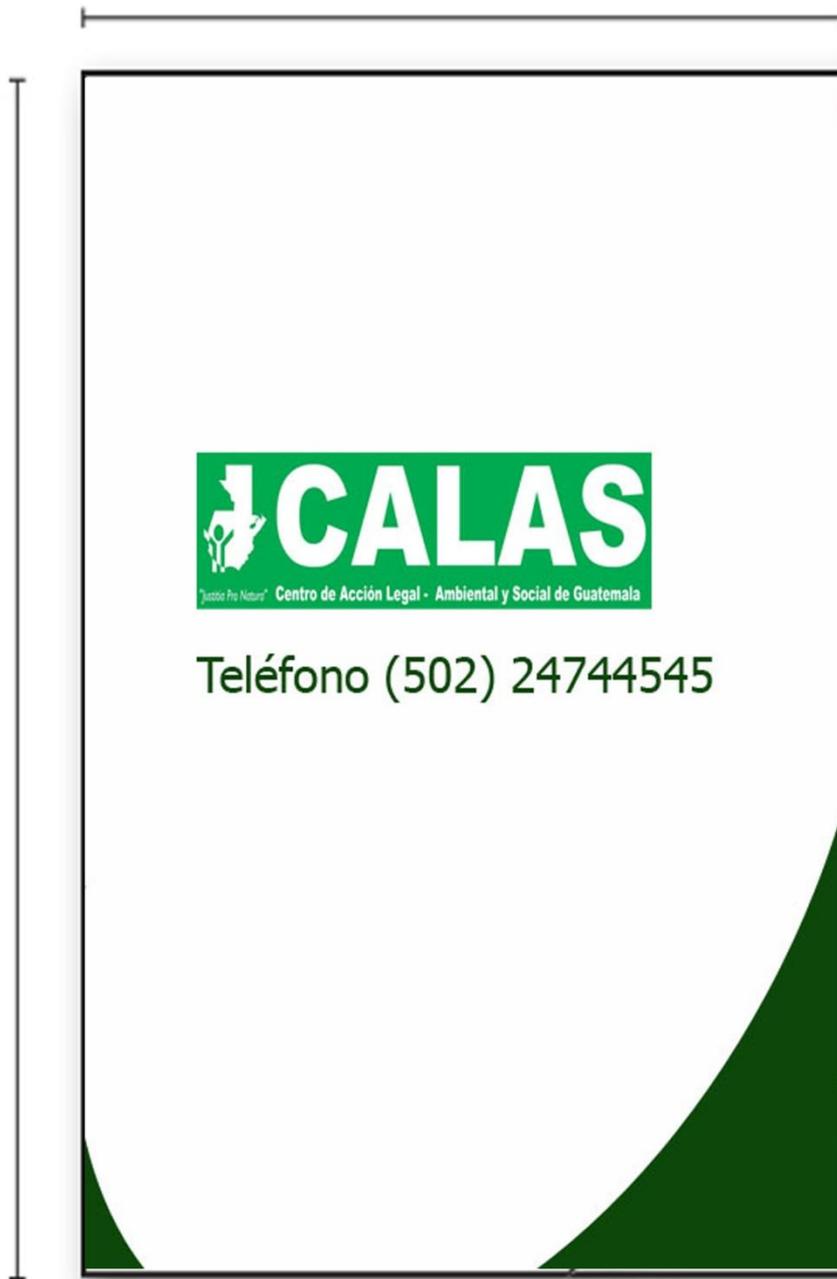
- Cumple con el objetivo general y con cada uno de los objetivos específicos.
- Es necesario cambiar el diseño de la parte la portada para dejar un fondo liso

Antes





Se quitó el fondo que simulaba rompecabezas por un fondo más liso para dar la imagen de fresca y atractivo visual a petición de los encuestados se corre el margen para dejar espacios



Queda igual como se planteo al inicio sin presentar cambios.

Capítulo IX

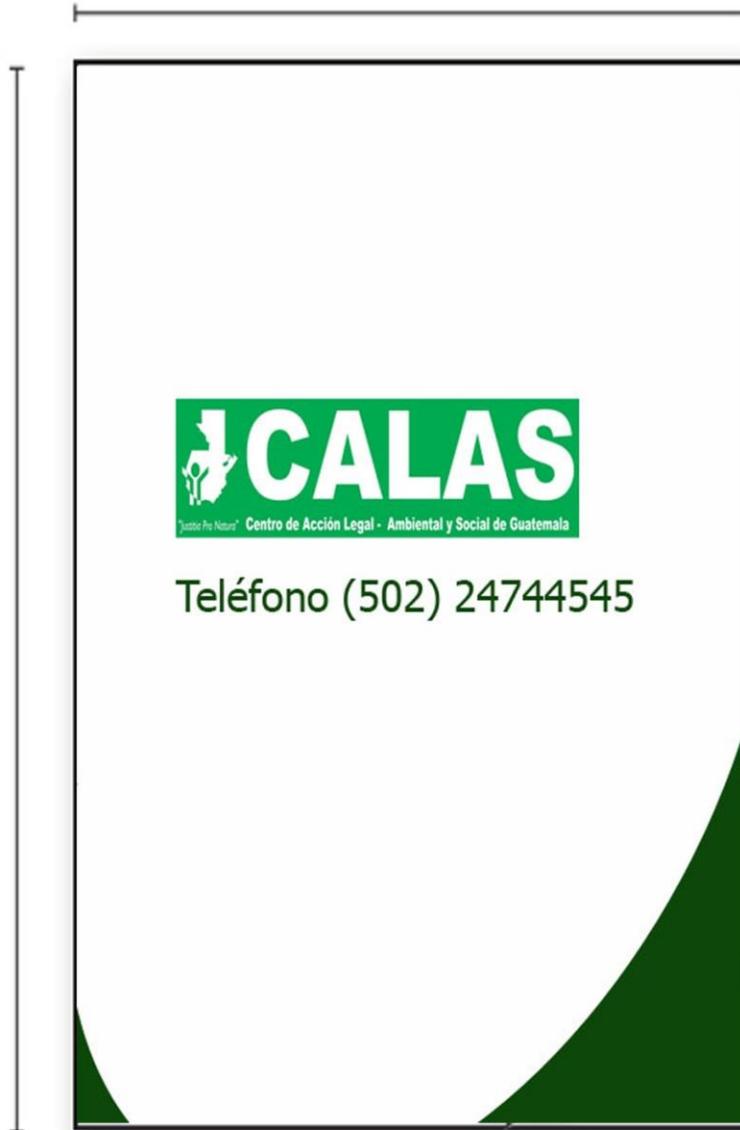
• Propuesta gráfica final •

Capítulo IX Propuesta gráfica final

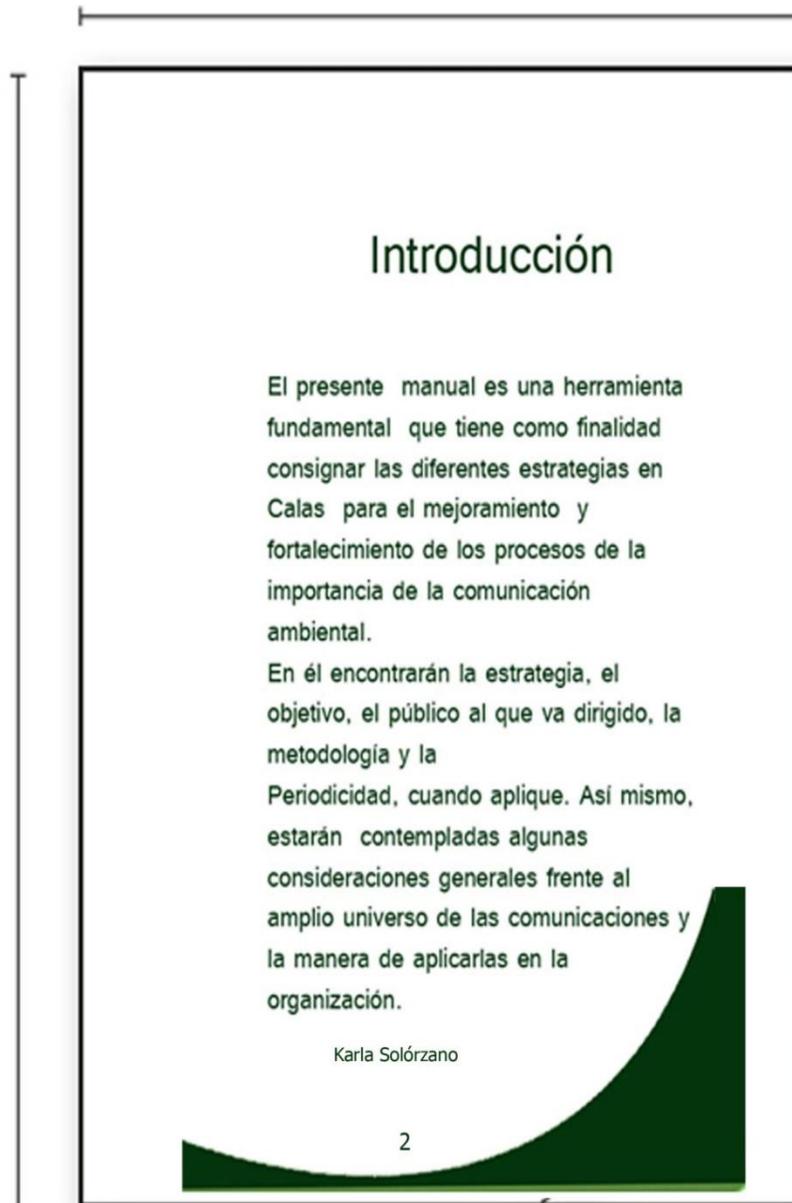
De acuerdo con la solicitud del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS se elaboró el Diseño del manual de comunicación interna para facilitadores ambientales que será utilizado para aplicarlo a lo interno de la organización y comprende 18 páginas de doble cara en tamaño carta de 11X8.5 pulgadas.



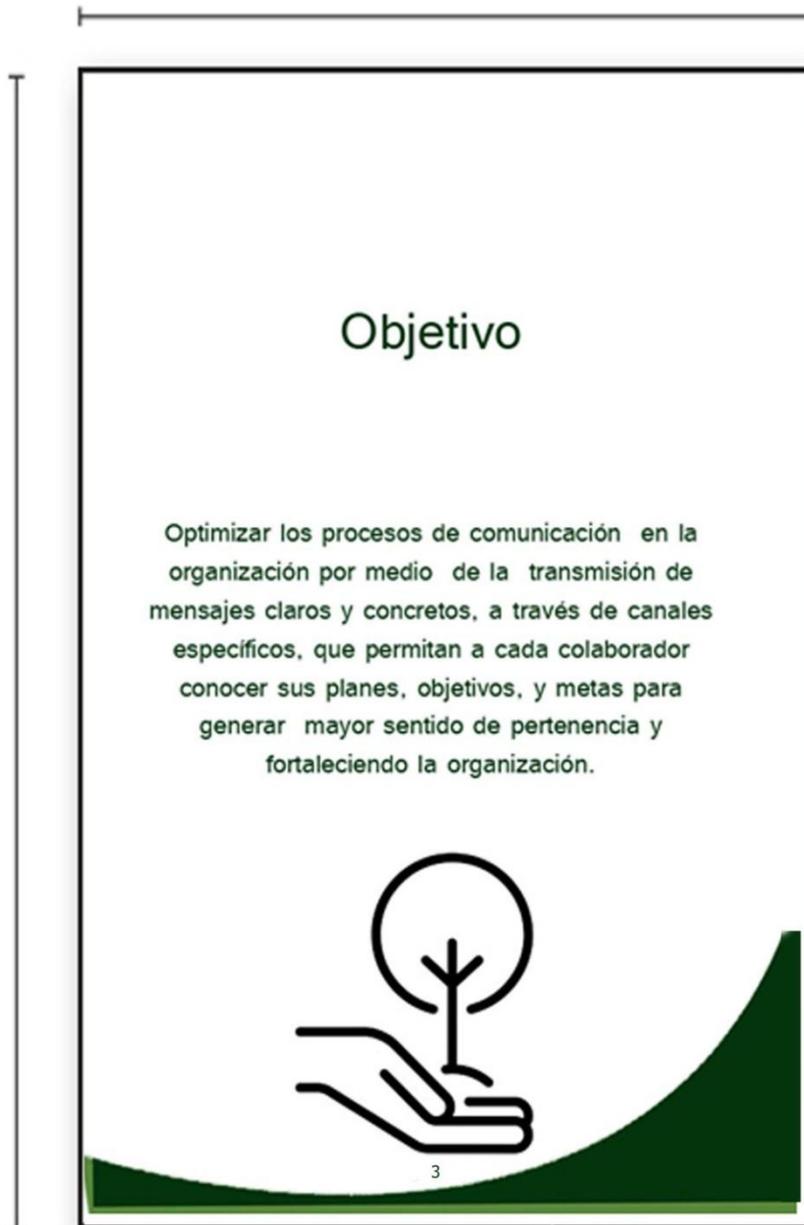
- **Contraportada**



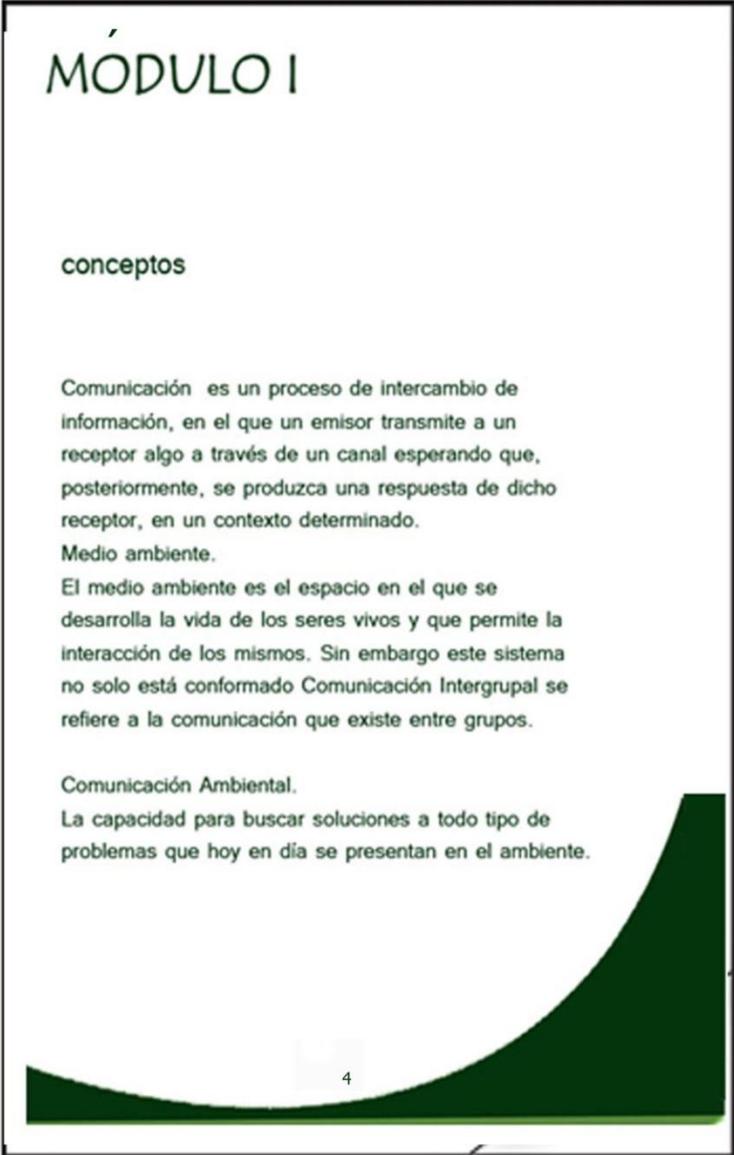
- **Introducción al lector**



- **Objetivo del manual**



.Modulo I



MÓDULO I

conceptos

Comunicación es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente, se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado.

Medio ambiente.
El medio ambiente es el espacio en el que se desarrolla la vida de los seres vivos y que permite la interacción de los mismos. Sin embargo este sistema no solo está conformado Comunicación Intergupal se refiere a la comunicación que existe entre grupos.

Comunicación Ambiental.
La capacidad para buscar soluciones a todo tipo de problemas que hoy en día se presentan en el ambiente.

4

- Tipos de comunicación

ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR

Crear un canal de Comunicación formal e institucional que permita mantener informados a los colaboradores de la organización.

BOLETÍN INTERNO

Va a permitir mantener informados a todos los integrantes de la organización que incluye proyecciones de las capacitaciones logos , metas a corto mediano y largo plazo permitiendo a efectiva comunicación .

PERIODICIDAD: Mensual
RESPONSABLE: encargado/a de comunicación (Comunicador o comunicadora social).
El boletín debe ser tamaño carta de (11 X 8.5,pulgadas) impreso a doble cara.

CONTENIDO: Comprende un breve mensaje por parte del director o directora con los colaboradores ambientales informando de los últimos acontecimientos referente a los proyectos, toma de decisiones con la junta directiva acompañado de un mensaje motivacional.

6

The diagram shows a rectangular box representing a communication strategy. It has a title 'ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR' and a description of creating a formal communication channel. Below this is a section titled 'BOLETÍN INTERNO' (Internal Bulletin) with details on its purpose, frequency (monthly), responsible person (communication officer), format (letter size, double-sided), and content (brief message from leadership, project updates, and motivational message). A small number '6' is centered at the bottom of the box. The box is surrounded by dimension lines. At the bottom of the entire diagram is a decorative horizontal bar with a green gradient.

- Modelo de boletín



- Áreas

Área Política y Legal

Esta parte contendrá lo relacionado con las nuevas modalidades que incluye (normativas de legislación ambiental) seguimientos de los procesos legales que se llevan dentro de la organización. La persona a cargo debe indagar sobre legislación ambiental y las fases de los procesos que se llevan dentro de la organización.

Área financiera

Tendrá a su cargo lo relacionado al manejo de las finanzas de la organización cuyo fin es mantener los mejores controles y actualizados de la modalidad financiera por medio de programas que permitan ser conocidos por toda la organización.

- **Responsabilidades**

comentar situaciones de cada área de trabajo, definir acciones de determinado acontecimiento y generar acciones de trabajo permitiendo lograr una comunicación ascendente, descendente y horizontal, permitiendo la participación de todos los integrantes de la organización .

RESPONSABLE:

Estará a cargo del jefe de area área y se irá rotando esta responsabilidad entre todos los miembros del grupo.



9

Áreas organizativas

Área Política y Legal

Esta parte contendrá lo relacionado con las nuevas modalidades que incluye (normativas de legislación ambiental) seguimientos de los procesos legales que se llevan dentro de la organización. La persona a cargo debe indagar sobre legislación ambiental y las fases de los procesos que se llevan dentro de la organización.

Área financiera

Tendrá a su cargo lo relacionado al manejo de las finanzas de la organización cuyo fin es mantener los mejores controles y actualizados de la modalidad financiera por medio de programas que permitan ser conocidos por toda la organización.

- **Importancia de las conversaciones**

CONVERSATORIOS

Consiste en una reunión de todos los colaboradores de CALAS con la finalidad de conocer metas y logros alcanzados, nuevas políticas de la organización y se deberá convertir en el espacio propicio para que la comunicación ascendente, descendente y horizontal fluya de manera adecuada, permitiendo a todos los asistentes expresar sus opiniones y sugerencias para el mejoramiento de la organización.

RESPONSABLE:

El responsable será el coordinador general, quien designará a una persona que se encargará de la logística del conversatorio.

- **Tiempos**

TEIMPO: La detetermina la direccion , no deberá superar los 3 meses, para no perder la continuidad

DURACIÓN: El conversatorio debe durar mínimo 3 horas, para que se pueda desarrollar el programa completo.

METODOLOGÍA: La persona encargada de la logística del evento deberá tener en cuenta:

Elegir un sitio, cómodo, ventilado y con capacidad para que todos los

Los colaboradores de CALAS puedan estar cómodamente sentados.

Contar con el apoyo de equipo audiovisuales necesarias para el desarrollo del evento (computador, video carteles) entre otros.

Contratar refrigerio para los asistentes con el ánimo de que se sientan cómodos e importantes en la reunión.



- **Programación**

Establecer una programación, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

Apertura y bienvenida por parte del director o directora.

Presentación de cada área para compartir los logros y nuevos proyectos desarrollados durante el trimestre.

Espacio para comentarios, sugerencias e inquietudes por parte de los colaboradores.

Actividad de motivación y alineación con los objetivos CALAS (película, conferencia, charla, etc).

Conclusiones y cierre de la actividad.



13

- **Cumplimiento de las metas**

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

Los conversatorios deberán tener una adecuada preparación en la cual deben estar claros los objetivos que se pretende alcanzar en cada sesión.

Al final de la misma el equipo directivo evaluará el cumplimiento de los objetivos señalados. Así mismo, se diseñará una encuesta de seguimiento para ser diligenciada de manera anónima por los asistentes para determinar la satisfacción de los funcionarios con la información recibida y con la dinámica del conversatorio.



- Tercer modulo

MODULO III

**COMUNICACIÓN
ACCEDENTE**

Son reuniones individuales entre la dirección y el colaborador para discutir temas propios de la organización. Estas reuniones permiten personalizar la información a transmitir, filtrar la información, flexibilizar la Comunicación.

RESPONSABLE: La persona designada por la dirección se encargará de apartar las citas a cada colaborador de acuerdo a la disponibilidad de la dirección .

PERIODICIDAD: Las reuniones se determinarán cada semana o máximo cada 15 días, para no perder continuidad en la estrategia y que sus resultados se reflejen en la organización.

15

- Seguimiento y tiempo

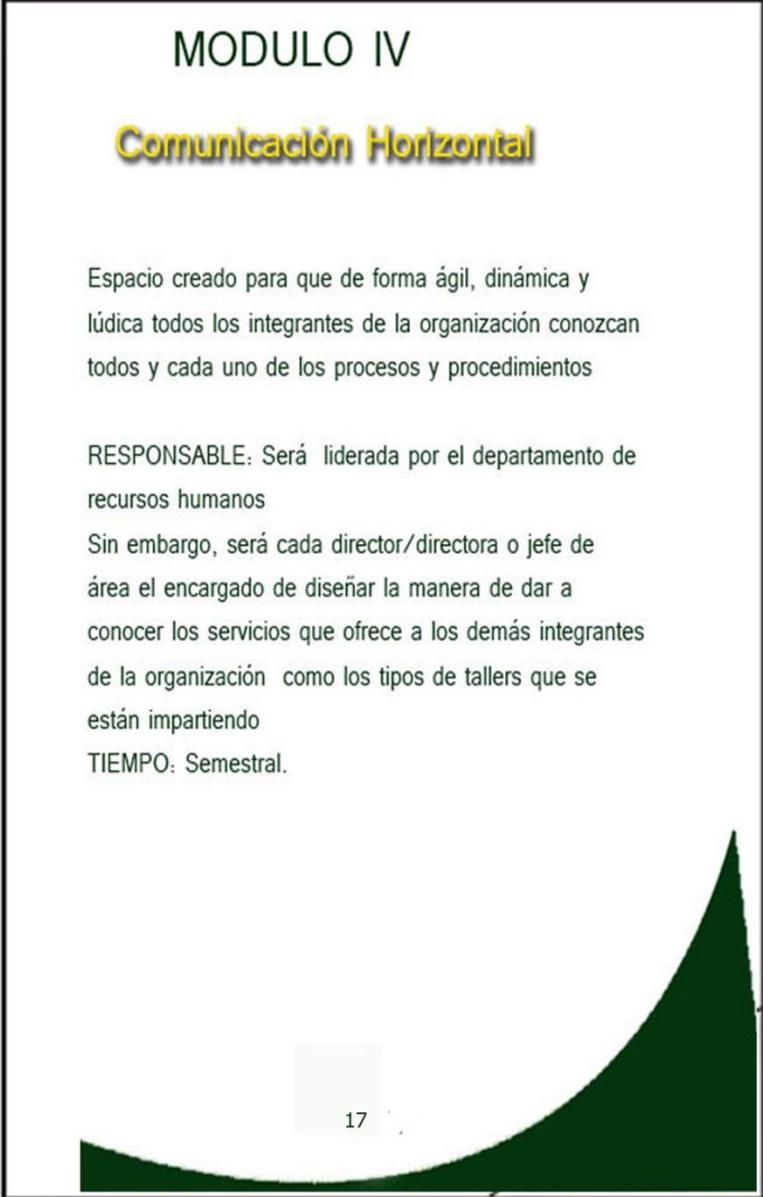
DURACIÓN: Las reuniones deberán ser máximo de 30 minutos, esto con el fin de que quien solicita la reunión lleve sus temas previamente organizados, para lograr dinamismo y efectividad en la reunión.

SEGUIMIENTO : se debe dar seguimiento analizar los cambios que tengan los colaboradores después de un tiempo (mínimo 3 meses) de implementarla estrategia.

Entre los cambios positivos está que deseen participar activamente del boletín interno, realizar propuestas concretas y de mejoramiento en los procesos de la organización, mostrar mayor sentido de pertenencia, etc.



- **Módulo IV**



MODULO IV

Comunicación Horizontal

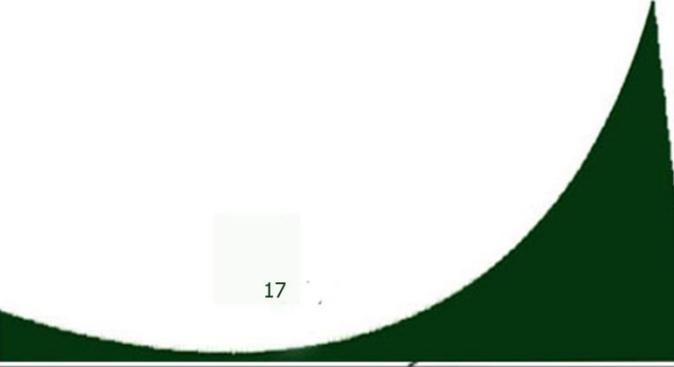
Espacio creado para que de forma ágil, dinámica y lúdica todos los integrantes de la organización conozcan todos y cada uno de los procesos y procedimientos

RESPONSABLE: Será liderada por el departamento de recursos humanos

Sin embargo, será cada director/directora o jefe de área el encargado de diseñar la manera de dar a conocer los servicios que ofrece a los demás integrantes de la organización como los tipos de talleres que se están impartiendo

TIEMPO: Semestral.

17



- Metodología

METODOLOGÍA:

Se determinará un espacio para que cada área organice un stand, con los temas que trabajan en cada área

El día establecido durante la mañana, todos los integrantes de la Organización visitarán los espacios asignados para conocer la organización y lo que cada área realiza. Se dispondrán de turnos entre las personas del área para atender el stand.



18

Capítulo X

— Producción, *Reproducción* y *distribución* —

Capítulo X Producción, Reproducción y distribución

Como parte fundamental para el desarrollo del Diseño de un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, es necesario implementarlo para que la organización vea las utilidades obtenidas a partir del diseño propuesto.

- Plan de costos de elaboración
- Plan de costos de producción
- Plan de costos de reproducción
- Plan de costos de distribución

10.1. Plan de costos de elaboración

Tomando en cuenta que un diseñador gráfico promedio tiene un salario mensual de Q. 6,000.00 el pago del día trabajado es de Q. 200.00 y la hora se estima en un valor de Q. **25.00**.

Descripción	Semanas	Horas empleadas	Costo
Análisis situacional para diseño, identificación de áreas y recopilación de información general del cliente	3	60	Q1,500
Bocetaje	1	15	375
Digitalización de bocetos y propuesta	2	65	Q1,625

gráfica			
Costos variables de operación (luz, internet)			Q200
Total de costos de elaboración		Q4,450	

10.2. Plan de costos de producción

Descripción	Semanas	Horas Empleadas	Costo
Propuesta gráfica final	2	35	Q875
Artes finales de del manual para la realización de comunicación interna	2	40	Q1,000
Total de costos de elaboración			Q1,875

10.3 Plan de costos de reproducción

El manual será puesto en CD con los archivos editables, así como impresión digital en ambos lados en papel Opalina de 125 gramos, full color. El precio de la impresión por de 11X8.5 tamaño carta es de Q. 630 y el CD de Q 8.50 cada uno

La cantidad de manuales impresos para ser distribuidos a la organización se contemplan un total de 10 manuales impresos a un costo de Q. 630.00 cada uno en Office Depot

Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Costo Unitario	Costo Total
Impresión digital 11x8.5 pulgadas papel opalina, 125 gramos, ambos lados, full color	10	Manual	Q 630.00	Q 6,300.00
Disco compacto 700 MB	5	Unidad	Q 8.50	Q 42.50
Total de costos de reproducción				Q 6,342.50

10.4. Plan de costos de distribución

El presente proyecto no requiere un costo de distribución, ya que será ubicado en las instalaciones de la organización.

10.5. Margen de utilidad

Se estima para el presente proyecto un promedio de 20% de utilidad sobre los costos.

Costo total = Q12,667.50

Utilidad 20% = Q 2,533.50

10.6. Cuadro con resumen general de costos

Detalle	Total de Costo
Plan de costos de elaboración	Q 4,450.00
Plan de costos de producción	Q 1,875.00
Plan de costos de reproducción	Q 6,342.50
Plan de distribución	Q 0.00
Subtotal I	Q12,717.00
Margen de utilidad 20%	Q 2,533.50
Subtotal II	Q 15,201.00
IVA	Q 1,628.68
Total	Q 16,829.68

Capítulo XI

• Conclusiones y recomendaciones •

Capítulo XI Conclusiones y recomendaciones

11.1 Conclusiones

1. Se creó el Diseño de un manual para la realización de comunicación interna dirigido a facilitadores ambientales del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS

2. Se investigaron a través del marco teórico las referencias bibliográficas y en sitios web acerca de la creación del manual para la creación del Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS

3. A través de entrevistas con los representantes de la organización, se recopiló la información necesaria de la de la organización para la Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS.

4. Se ilustró todo lo relacionados y recopiló información acerca de la organización, su funcionamiento y por medio de la información proporcionada se logró cada página del manual.

11.2 Recomendaciones

Que el Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, poner en práctica el manual para que este sea otorgado a cada coordinador de la organización.

Que el Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, siga cada paso plasmado en las páginas que contienen los temas del manual para lograr una efectiva comunicación a lo interno de la organización.

Que el Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, seguir los lineamientos de cada una de las actividades a desarrollar respetando los tiempos para el mismo.

Que Centro de Acción Legal y Social en Guatemala, CALAS, continúe con las motivaciones a lo interno de la organización hoy detalladas en el manual para lograr tener un mejor rendimiento de cada colaborador en la ejecución de sus actividades diarias.

Capítulo XII

•— Conocimiento general —•

Capítulo XII Conocimiento general

12.1 Demostración de conocimientos

Comunicación

Fue uno de los factores determinantes para el desarrollo del manual ya que permitió tener ese contacto con los coordinadores de la organización y permitió poder recabar de mejor manera la información que se plasmó el proyecto.



Diseño

Permitió poder aplicar los conocimientos en cuanto al manejo de la línea gráfica que la organización requería poniendo en práctica la psicología del color, el manejo de los conceptos de diseño.

Diagramación

Permitió al proyecto darle la forma adecuada de la colocación del texto que se desarrolló durante la recopilación de la información.

Boceto

ayudó para el desarrollo inicial de la idea del proyecto su forma, estilo y trazar la ruta del trabajo.

Psicología del Color:

Permitió el manejo adecuado de los colores para el desarrollo del proyecto de manera apropiada.

Tecnología

permitted recabar la información necesaria, así como el uso de sus herramientas.

Redacción

permitted utilizar en el proyecto las conexiones semánticas por medio del hilo conductor el desarrollo del contenido en el manual

Capítulo XIII

•Referencias •

Capítulo XIII Referencias

12.1 Bibliografía

Ambroce, G. (2,011) Enfoque y lenguaje, bases del diseño gráfico. Barcelona, España:

Parramon.

Ambrose, H. (2,014) Fundamentos del diseño gráfico. Barcelona, España: Parramon.

Ivarez Varó, E. y M. Martínez L.(1997). Diccionario de Lingüística Moderna. Editorial Ariel.

Diccionario de lingüística moderna de Álvarez Varó y Martínez Linares (1997)

Díaz B.F.(2000). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. Editorial McGraw Hill. México.

Castro, Ixchel; Moreno, Luz Zareth, El modelo comunicativo, México: Trillas, 2006.

Comunicare ,Piñuel y Lozano 2006

Robert Baron Psicología Social2005

Cambio climático. Una realidad (Isabel Ripa, 2011)

13.2 Biblio web

Comunicación re<https://concepto.de/comunicacion/> Recuperado mayo 15 de 2019 de

<https://psicologiaymente.com/social/tipos-comunicacion-caracteristicas> 2019

http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/contenido_tiposcom.htm/2019

<https://www.marketingandweb.es/marketing/tipos-comunicacion-caracteristicas/2019>

Antropología (s.f.) Definición de. Recuperado el 13 de julio de 2019 de

<https://definicion.de/antropologia/>

Boceto (s.f.) Definición de. Recuperado el 15 de agosto de 2019 de

<https://definicion.de/boceto/>

Diseño (s.f.) Definición de. Recuperado el 9 de septiembre de 2019 de

<https://definicion.de/disenio>

<https://conceptodefinicion.de/disenio-grafico/> 2019

Diseño gráfico (s.f.) Definición de. Recuperado el 9 de septiembre de 2019 de

<https://definicion.de/disenio-grafico/>

Diagramación (s.f.) Slideshare. Recuperado 9 de septiembre de 2019 de

<https://comunicacionambiental01.wordpress.com/category/definicion/>2019

<https://concepto.de/medio-ambiente/2019>

<https://www.ecured.cu/Minimalismo>

<https://es.slideshare.net/karenuzctegui1712/que-es-diagramacin-34089710>

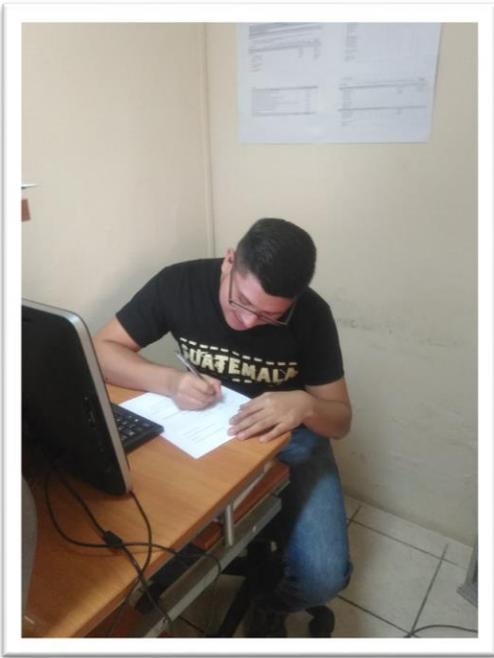
<http://www.gropeimprensa.com/manuales-blog/34-los-manuales.html> 2019

Capítulo XIV

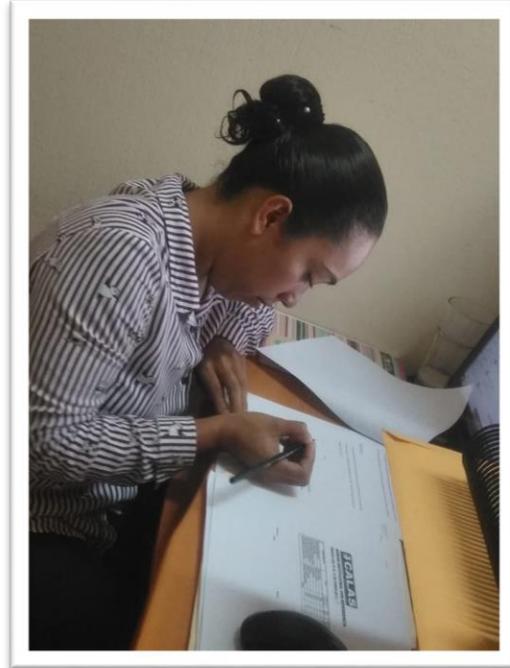
— Anexos —

Capítulo XIV Anexos

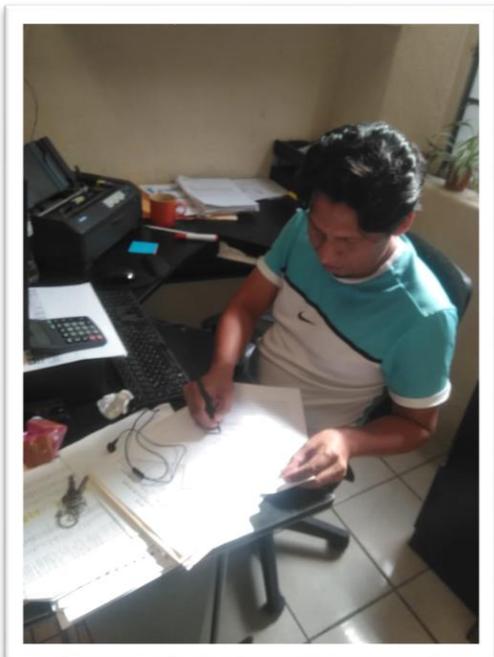
Anexo I fotografías/Validación



Ingeniero Daniel Juárez (Coordinador)



Jenifer Domínguez (Colaboradora)



José Pablo Chumil (Diseñador Gráfico)

Anexo II5.2 Tabla de niveles socioeconómicos/INE

NIVEL B	NIVEL C1	NIVEL C2	NIVEL C3	NIVEL D1	NIVEL D2	NIVEL E
Q61.200,00	Q25.600,00	Q17.500,00	Q11.900,00	Q7.200,00	Q3.400,00	- de Q1,00,00
Superior, Licenciatura, Maestría, Doctorado	Superior, Licenciatura,	Superior, Licenciatura,	Licenciatura	Media completa	Primaria completa	Sin estudios
Hijos menores colegios privados caros, mayores en U local, post grado extranjero	Hijos menores colegios privados, mayores en U privadas y post grado extranjero con beca	Hijos menores colegios privados, mayores en U privadas o estatal	Hijos menores escuelas, mayores en U estatal	Hijos en escuela	Hijos en escuela	Sin estudios
Empresario, Ejecutivos de alto nivel, Profesional, Comerciantes	Ejecutivo medio, comerciante, vendedor	Ejecutivo, comerciante, vendedor, dependiente	Comerciante, vendedor, dependiente	Obrero, dependiente	Obrero, dependiente	Dependiente o sujeto de caridad
Casa/departamento de lujo, en propiedad, financiado, 3-4 recámaras, 2-3 baños, 2 salas, pantry, alacena, 1 estudio area de servicio separada, garage para 2-4 vehiculos	Casa/departamento, rentada o financiado, 2-3 recámaras, 2-3 baños, 1 sala, estudio area de servicio, garage para 2 vehiculos	Casa/departamento, rentada o financiado, 1-2 recámaras, 1-2 baños, sala, garage para 2 vehiculos	Casa/departamento, rentada o financiado, 1-2 recámaras, 1-2 baños, sala,	Casa/departamento, rentada o financiado, 1-2 recámaras, 1 baños, sala	Casa/cuarto rentado, 1-2 recámaras, 1 baños, sala-comedor	Casa improvisada o sin hogar
Sitios/terrenos condominios cerca de costas	Sitios/terrenos interior por herencias					