

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**"REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA SALA DE PRENSA
DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN GUATEMALA,**

JUNIO - AGOSTO 2015."

SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

DIANA SOFIA TRUJILLO HERRERA
CARNET 20005-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016

CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**"REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA SALA DE PRENSA
DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN GUATEMALA,**

JUNIO - AGOSTO 2015."

SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
DIANA SOFIA TRUJILLO HERRERA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. NANCY AVENDAÑO MASELLI

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. MYRIAM MARITZA CHICAS MORALES

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. NANCY AVENDAÑO MASELLI

Guatemala, 19 de noviembre de 2015

Señores

Consejo Facultad Humanidades

Departamento de Comunicación

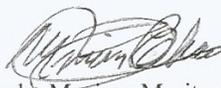
Universidad Rafael Landívar

Estimados Señores

Reciban un cordial saludo, acompañado del deseo que todo marche bien. Por este medio me permito presentar el trabajo final del Proyecto de Grado **“Reflexión de la experiencia de práctica profesional en la Sala de Prensa de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, junio – agosto 2015”** de la alumna Diana Sofía Trujillo Herrera que se identifica con el carnet número 2000511.

A mi criterio este trabajo cumple con los lineamientos establecidos por la Facultad de Humanidades, por lo que doy el aval correspondiente para que sea sometido a “Revisión Final”.

Atentamente,



Licda. Myriam Maritza Chicas Morales

Catedrático 7147

Facultad de Humanidades

Universidad Rafael Landívar



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051214-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante DIANA SOFIA TRUJILLO HERRERA, Carnet 20005-11 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05518-2015 de fecha 7 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA SALA DE PRENSA DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN GUATEMALA, JUNIO - AGOSTO 2015."

Previo a conferírsele el título y grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 11 días del mes de enero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy.

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo, se encuentra la experiencia de la práctica supervisada de la estudiante Diana Sofía Trujillo Herrera en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, quien estuvo en la oficina o sala de prensa con el puesto de pasante de relaciones públicas y comunicación estratégica en el periodo de junio a agosto de 2015.

La oficina de prensa se enfoca en tres diferentes ramas de la comunicación en las cuales está la comunicación organizacional que es definida por Fernández (2002) como el conjunto total de mensajes intercambiados entre una organización y entre ésta y su medio, comunicación estratégica que se entiende según Scheinsohn(2009) como una hipótesis de trabajo para asistir los procesos de significación y las relaciones públicas definidas por Wilcox, Cameron y Xifra (2009) como un proceso mediante el cual las organizaciones públicas y privadas buscan crear la comprensión la simpatía y el apoyo de los círculos donde se mueven.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
I. Contextualización.....	1
1.1 Historia de la Unión Europea.....	2
A. Historia en Guatemala.....	6
1.2 Estructura Organizativa; Delegación de la Unión Europea en Guatemala.....	8
1.3 Características de la oficina de prensa.....	9
1.4 Características principales de la Unión Europea.....	10
1.5 Ámbito de la comunicación al que pertenece.....	10
1.6 Situación de la Unión Europea en Guatemala.....	11
1.7 Rol y Misión dentro del ámbito de comunicación en Guatemala.....	12
II Plan de prácticas.....	13
2.1 Acuerdo contractual del horario.....	13
2.2 Descripción del departamento de prensa.....	13
2.3 Objetivos establecidos.....	14
2.4 Funciones pactadas a desarrollar.....	14
2.5 Modificaciones y análisis de las razones.....	15
III. Fundamentación teórica.....	17
3.1 Comunicación.....	17
A. Modelos de comunicación.....	17
B. Funciones básicas de la comunicación.....	18
3.2 Comunicación en las organizaciones.....	19
A. Organizaciones.....	19
B. Comunicación organizacional.....	19
B.A. Comunicación interna.....	20
B.B Comunicación externa.....	21
3.3 Estrategia y comunicación.....	21
A. Estrategia.....	21
B. Comunicación Estratégica.....	22
3.4 Política y Comunicación.....	23
A. Política.....	23
B. Comunicación Política.....	23
3.5 Relaciones públicas.....	24
A. Relaciones públicas.....	24
B. Lobbismo.....	25
C. Relaciones Públicas Internacionales.....	26
3.6 Diplomacia.....	27
A. Misión Diplomática.....	28
B. Diplomacia pública.....	29
C. Comunicación diplomática.....	29
C.A. Medios electrónicos en la comunicación diplomática.....	30
D. Protocolo diplomático.....	31
3.7 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Rafael Landívar.....	32
A. Perfil de ingreso.....	32
B. Campo Laboral.....	33
3.8 Práctica supervisada.....	34
3.9 Valores landivarianos.....	34
IV Informe de práctica.....	35
4.1 Introducción a la experiencia.....	35
4.2 Actividades realizadas durante las distintas etapas de la práctica.....	36

4.5 Percances atravesados y soluciones	49
V. Reflexión sobre la experiencia	51
VI Conclusiones	62
VII Recomendaciones	64
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
IX. Anexos	70
Anexo No 1. Carta de agradecimiento	70
Anexo No 2. Mapa de los estados miembros de la Unión Europea	71
Anexo No 3. Estructura Organizativa de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.	72
Anexo No 4. Cuadro de proyectos bilaterales y líneas temáticas	73
Anexo No 5. Videoconferencia con el Director de las Américas Christian Leffler	74
Anexo No 6. Dossier de prensa.....	75
Anexo No 7 Reunión G13.....	76
Anexo No 8. Página web G13	76
Anexo No 9. Reunión con programas y proyectos	77
Anexo No 10. Equipo de trabajo	77
Anexo No 11. Página Web de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.....	78
Anexo No 12. Mes de la juventud y Día de la juventud.....	78
Anexo No 13 Día de Europa	79
Anexo No 14 Equipo de la Delegación de la Unión Europea	79
Anexo No 15 practicantes de la Unión Europea con la Embajadora	80
Anexo No 16. Practicante con la Embajadora	80
Anexo No 17 Practicantes con jefe de prensa.....	81
Anexo No 18. Reunión con el equipo político	81
Anexo No 19. Hora del Café.....	82
Anexo No 20 Entrada principal de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala	82
Anexo No 21 Símbolos de la Unión Europea	82
Anexo No 22 Pensum de estudio de la Carrera de Ciencias de la Comunicación 2011	84
Anexo No 23. Cronograma semanal	85
Anexo No 24. Manual de comunicación y visibilidad	85

Índice de figuras

Figura 1	8
Figura 2	43
Figura 3	43
Figura 4	44
Figura 5	45
Figura 6	46
Figura 7	46
Figura 8	47
Figura 9	48

Índice de Tablas

Tabla 1.....	45
Tabla 2.....	49

INTRODUCCIÓN

El trabajo se realiza como una sistematización de la experiencia vivida durante los tres meses de práctica en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, incluye los aprendizajes significativos y una explicación detallada de las ramas de la comunicación que se utilizaron durante todo el tiempo de práctica.

Además de redactar la experiencia vivida por la estudiante, tiene el objetivo de presentar la interrelación que existe entre la teoría y la práctica, haciendo énfasis en los conocimientos inculcados dentro de la universidad y la aplicación de estos en el ámbito laboral.

El trabajo está conformado por la contextualización que hace referencia al lugar en donde se trabajó, la historia de la Unión Europea y la trayectoria que tiene en Guatemala, su situación actual en el país, las características más relevantes de la institución y del departamento donde se realizó la práctica.

En el segundo punto se brinda una explicación breve de todos los requisitos que se establecieron entre universidad, delegación y practicante, para desarrollar el trabajo en la oficina de prensa, este capítulo se concluye con una presentación de los cambios con el acuerdo establecido en el cronograma inicial presentado a la universidad.

Dentro de la fundamentación teórica se incluye la definición de los conceptos que se utilizaron al momento de laborar, estos conceptos se relacionan con las actividades que realiza la Delegación de la Unión Europea en Guatemala desde la sección política donde se encuentra la oficina o sala de prensa.

El informe de práctica incluye tareas, actividades y eventos realizados durante los tres meses de práctica, también se colocan muestras del trabajo realizado dentro de la Delegación y la función que tuvo en ese momento, como último apartado se incluye los percances que se encontraron durante el desarrollo de la práctica en las actividades llevadas a cabo y la solución que se les brindó a las mismas.

La reflexión sobre la práctica es el capítulo más importante de este trabajo, pues se expone la relación que la practicante encontró en el ámbito laboral y los aprendizajes de la Universidad, en este apartado se presentan aprendizajes teóricos, y aprendizajes que están relacionados con la persona y los valores morales que la practicante aplicó.

I. Contextualización.

La Unión Europea es una asociación económica y política, conformada por 28 países europeos que abarcan gran parte del continente. Es la mayor potencia comercial y el mayor mercado integrado del mundo con más de 500 millones de consumidores convirtiéndose así en un atractivo socio comercial. Es también el mayor donante de cooperación al desarrollo (Señan, 2010).

La Unión Europea se identifica por varios símbolos entre ellos:

La bandera europea conformada por doce estrellas en círculo que simbolizan los ideales, de unidad, solidaridad y armonía entre los pueblos de Europa. El Consejo de Europa, eligió su diseño actual para su propio uso (Ver Anexo No . 21 imagen 1) .

El himno europeo, su melodía forma parte de la Novena Sinfonía, compuesta en 1823 por Ludwig van Beethoven, a la cual decidió ponerse letra a la “Oda a la Alegría”, escrita por Schiller en 1785. En 1985 fue adoptado por los dirigentes de la UE como himno oficial de la Unión Europea, el himno no utiliza la letra, solo la música. La música en el lenguaje universal es la expresión de los ideales europeos de libertad, paz y solidaridad. (Ver anexo No. 21 imagen 2).

El Día de Europa celebra la paz y la unidad del continente. Se celebra el 9 de mayo por ser el aniversario de la histórica declaración de Schuman, discurso pronunciado en París en 1950, donde expuso su idea de una nueva forma de cooperación política en Europa que hiciera impensable una nueva guerra entre las naciones europeas. La propuesta de Schuman se considera el comienzo de lo que hoy es la Unión Europea (Unión Europea, 2015) (Ver anexo No. 13).

El lema “Unidad en la diversidad” se utilizó por primera vez en el año 2000. Es la forma en que se han unido los europeos a favor de la paz y la prosperidad, beneficiándose al mismo tiempo de la gran diversidad de culturas, tradiciones y lenguas del continente (Ver Anexo No. 21 imagen 3) (Europa. eu, 2015).

1.1 Historia de la Unión Europea

La Unión Europea –UE- nace después de la Segunda Guerra Mundial, con el afán de acabar con los conflictos entre vecinos consecuentes a la guerra (Euro parlamentarios, 2008).

En los años cincuenta la Comunidad Europea del Carbón y del Acero es el primer paso de una unión económica y política de los países europeos para lograr una paz duradera. Los seis países fundadores fueron Alemania, Bélgica, Francia, Italia, Luxemburgo y los Países Bajos.

En los años 60 surge la cultura joven de Europa, avivada por grupos musicales como Los Beatles que atraen a muchedumbres que contribuyen a estimular una revolución cultural y agrandan la brecha generacional. Sin embargo es un buen momento para la economía, favorecido, porque los países de la UE dejan de percibir derechos de aduana por las transacciones comerciales entre sí.

El 8 de abril de 1965 se firma el tratado de fusión – Tratado de Bruselas, que entra en vigor en 1967, su función es racionalizar las instituciones europeas. Con el Tratado se crea una única Comisión y un único Consejo al servicio de las que eran las tres Comunidad Europeas (CEE, EURATOM y CECA). El cual más tarde fue derogado por el Tratado de Amsterdam.

El 1 de Julio de 1968 se suprimen los derechos de aduana entre los seis países miembros creando por primera vez la condiciones para el libre comercio. Se aplican los mismos derechos de aduana a los productos que importan otros países, nace así el mercado único más grande del mundo.

El primero de enero de 1973 Dinamarca, Irlanda y el Reino Unido empiezan a formar parte de la Unión Europea sumando nueve estados.

Con el derrocamiento de Salazar en 1974 en Portugal y en 1975, con la muerte de Franco en España, desaparecen las dictaduras de derecha en Europa y las políticas de la Unión Europea empiezan a transferir grandes cantidades para crear empleo e infraestructuras en las zonas más pobres. El Parlamento Europeo aumenta su influencia en los asuntos de la UE y, en 1979, es elegido por vez primera por sufragio universal.

En 1986 se firma el Acta Única Europea, Tratado que constituye la base de un amplio programa de seis años, destinado a eliminar las trabas a la libre circulación de mercancías a través de las fronteras de la Unión Europea y da origen por ello, al mercado único. Con la caída del muro de Berlín en 1989 se unifica Alemania por primera vez en un largo tiempo, lo que logra la posibilidad de un mayor comercio. Con este suceso se produce el hito de las caídas de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas y la distancia entre Europa central y oriental se reducen debido a la caída del comunismo en el contexto internacional. En 1993 este suceso finaliza el proceso de mercado único en cuatro áreas: mercancías, servicios, personas y capitales. Este año se establece el Tratado de Maastricht cuya finalidad es preparar la Unión Monetaria Europea e introducir elementos de unión política (ciudadanía políticas comunes de asuntos exteriores y de interior).

En 1995 ingresan en la UE tres países más, Austria, Finlandia y Suecia. Este mismo año entran en vigor los acuerdos firmados en Schengen, y se incorporan siete estados miembros, Alemania, Bélgica, España, Francia, Luxemburgo Países bajos y Portugal. El acuerdo permite gradualmente a los ciudadanos de estos países viajar sin tener que presentar el pasaporte en las fronteras. Es por esta razón que millones de jóvenes estudian en otros países con ayuda de la Unión Europea. La comunicación se hace más fácil a medida que se extiende el uso del teléfono móvil y de Internet.

El cinco de febrero de 1999 España deposita los instrumentos de ratificación del Tratado de Amsterdam, El 17 de febrero Bélgica realiza la misma acción, seguido por Portugal, Grecia y Francia en marzo, y el uno de mayo de este año entra en vigor el Tratado de Amsterdam.

El Euro pasa a ser la nueva moneda de muchos europeos. El 11 de septiembre de 2001 la Unión Europea colabora estrechamente contra el terrorismo después de los hechos ocurridos en Nueva York con el ataque a las torres gemelas. El primero de febrero del 2003 entra en vigor el Tratado de Niza, que reforma la instituciones para que la Unión Europea funcione eficientemente tras sumar 25 países miembros.

En 2004 las divisiones políticas entre Europa del este y oeste finalizan, cuando diez nuevos países ingresan en la Unión Europea, y en el 2007 se suman dos países más. El 13 de diciembre de este año se firma el tratado de Lisboa.

En el 2008 la crisis financiera sacude la economía mundial, lo que hace que se estreche la cooperación económica entre los países miembros de la UE. El Tratado de Lisboa, que aporta a la Unión Europea instituciones modernas y métodos de trabajo más eficientes, es ratificado por todos los países que conforman la misma, antes de entrar en vigor el 1 de diciembre de 2009.

Del 2010 a la fecha se está viviendo una nueva crisis económica sin embargo se ratifica en la esperanza de que las inversiones en nuevas tecnologías ecológicas produzcan crecimiento y bienestar (europa.eu, 2015).

Estrasburgo es la sede oficial del Parlamento Europeo, pero la mayoría de las actividades de las comisiones parlamentarias se desarrolla en Bruselas. Por otro lado, la Secretaría General tiene su sede en Luxemburgo. Estas disposiciones fueron aprobadas en la Cumbre de Edimburgo en 1992 e incorporadas en el Tratado de Ámsterdam en 1997 (europarl, 2008).

El Parlamento Europeo desarrolla sus actividades en tres ciudades pues en 1951 todas las instituciones de la Comunidad Europea del Carbón y del Acero (CECA) debían establecerse en Bruselas según la decisión de los miembros fundadores, en oposición al primer ministro de Bélgica que prefería la ciudad de Lieja. Como no existía unanimidad para aprobar la decisión se escogió Luxemburgo como sede inicial. Esta decisión presentó un problema para la Asamblea Parlamentaria de la CECA, pues no existía una sede lo suficientemente grande para albergar a todos sus miembros.

El lugar más cercano donde podían reunirse era el Consejo de Europa en Estrasburgo. Con la fundación de la Comunidad Económica Europea (CEE) en 1957, y con el aumento de las actividades de la Comunidad, la mayor parte de las actividades institucionales se fueron trasladando a Bruselas, sin embargo las instituciones financieras y legales así como el tribunal de cuentas permanecieron en Luxemburgo, pero la capital belga se transformó en el punto central de la mayoría de las actividades de la Comisión y el Consejo Europeo. La Asamblea que en 1962 se convertiría en el Parlamento Europeo también trasladó sus actividades a Bruselas. Tras un informe de enero de 1989, redactado por el eurodiputado conservador británico, Derek Prag, el traslado a Bruselas fue oficialmente aceptado. El objetivo fue racionalizar las tareas del Parlamento y ubicarlo geográficamente lo más cerca posible de la Comisión y del Consejo. Las sesiones plenarias ordinarias se seguirían celebrando en Estrasburgo, pero las sesiones adicionales lo harían en Bruselas. A partir de entonces el Parlamento se encontró, tal y como sucede en la actualidad, dividido en tres sedes (europarl, 2008).

Actualmente, la Unión Europea está conformada por Austria, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia y Reino Unido (Ver anexo No 2) (Delegación de la Unión Europea en Costa Rica, 2013).

A. Historia en Guatemala

El consejo de la comunidad europea hace su primera aparición en Guatemala desde 1976, en ese momento el contexto histórico de la región centroamericana se encontraba en un momento de conflictos bélicos y gobiernos de facto, por lo que los países europeos le brindaron acompañamiento en la solución de los conflictos armados internos, se establece el diálogo político entre Unión Europea y Guatemala, para acompañar al proceso de integración centroamericano y el fortalecimiento de la relaciones comerciales entre ambas regiones.

La cooperación de la Comisión Europea está constituida principalmente por la llamada cooperación bilateral canalizada a través del Gobierno y las instituciones del Estado. Sin embargo, Guatemala se beneficia también de programas regionales para América Central y para América Latina, así como de programas temáticos canalizados generalmente a través de actores no estatales (Señan, 2010).

Las relaciones entre Guatemala y la Unión Europea comienzan a ser relevantes desde la instauración de la democracia en 1986, es en este año donde la cooperación de la Unión Europea comienza a destinar mayores cifras a los programas de seguridad alimentaria vigente hasta el día de hoy.

En 1987 y 1988 se comienza a implementar la cooperación a las áreas más vulnerables de Guatemala, así como a las personas refugiadas a causa del conflicto armado interno. Este tiempo es clave pues se comienza a tener una visibilidad amplia en el país debido a sus proyectos de cooperación a los refugiados y la seguridad alimentaria, en el interior se reconoce el trabajo de la Unión Europea por estas acciones, tanto en su cooperación con Organizaciones No Gubernamentales –ONG- como con el gobierno central.

En 1993 se aprueba el Acuerdo Marco Regional de Cooperación al Desarrollo entre la Unión Europea y los países centroamericanos, después de la IX Conferencia de San José, un año después la UE se compromete al desarrollo rural integral en zonas de mayor pobreza y exclusión social.

En 1985 la Unión Europea ayuda a Guatemala con el equivalente a 200 millones de euros, este monto aumenta ampliamente después de la firma de los Acuerdos de Paz, pasando a hacer Guatemala el país de América Latina con mayor recepción de cooperación internacional y Ayuda Oficial al Desarrollo por parte de la UE (Delegación de la Unión Europea en Guatemala, 2013).

La Delegación de la Unión Europea en Guatemala esta ubicada en el Edificio Europlaza 5ª avenida 5-55 Zona 14 torre II, Nivel 17. Ciudad de Guatemala.

1.2 Estructura Organizativa; Delegación de la Unión Europea en Guatemala

La Delegación de la Unión Europea en Guatemala esta conformada por cuatro secciones, tiene un total de 29 colaboradores internos y dos colaboradores externos. Además trabaja conjunto a los programas y proyectos que son de apoyo para la delegación en las tareas cotidianas (anexo No 12).

La estructura organizacional proporcionada por la Delegación de la Unión Europea en Guatemala se presenta en el anexo No. 3, para su mejor comprensión se elaboró el esquema que se presenta a continuación.

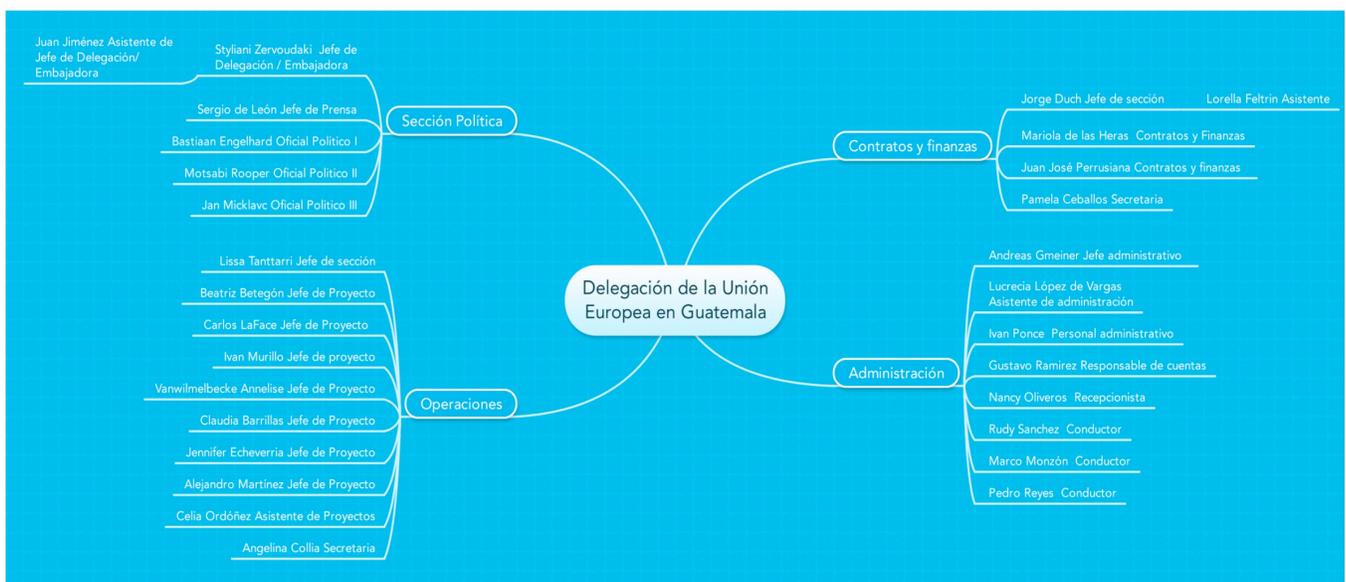


Figura No 1, elaboración propia(2015) realizado en www.mindmeister.com tomado de la estructura organizativa de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

- a) Sección política conformada por la Embajadora o jefe de delegación, asistente de la Embajadora, oficiales políticos y oficina de prensa. Esta sección se encarga de mantener relaciones con altos funcionarios, de estar en contacto con los diferentes medios de comunicación, de las redes sociales de la delegación, y de dar seguimiento a la visibilidad en los programas y proyectos que la Unión Europea financia o apoya de alguna forma.

- b) Sección operaciones, integrada por el jefe de sección, los jefes de proyectos, asistente y secretaria general. La función de esta sección es dar seguimiento a los aspectos generales de los diferentes proyectos que obtienen financiamiento de la Unión Europea, en procesos técnicos y legales.
- c) Sección de contratos y finanzas que al igual que los anteriores tiene al jefe de sección, su asistente y a un equipo que se encarga de todos los aspectos económicos tanto de la delegación como los proyectos que esta maneja.
- d) Sección administrativa, conformada por un jefe de sección, un asistente, y un equipo administrativo. Su función es garantizar que exista el material necesario dentro de la delegación, para cualquier actividad prevista por las distintas secciones.

1.3 Características de la oficina de prensa

La oficina de prensa está adscrita al Despacho de la Embajadora de la Unión Europea y hace parte de la Sección Política y de Información de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala. Está a cargo del oficial de prensa quien responde a las instrucciones del jefe de Delegación y del jefe de la sección política.

El oficial de prensa es asistido por practicantes, consultores externos y apoyado por los enlaces de comunicación o comunicadores de los distintos programas y proyectos de la UE en Guatemala. Se coordina con el resto del equipo político: oficial político, jóvenes diplomáticos y consultores externos. Igualmente se coordina con los oficiales de programas y proyectos de la Delegación con quienes da seguimiento a los planes de comunicación y visibilidad de los distintos proyectos. En conjunto con las autoridades y el equipo político ejecutan las estrategias de comunicación y diplomacia pública de la institución. (De León, 2015)

1.4 Características principales de la Unión Europea

Mantiene relaciones diplomáticas con prácticamente todos los países del mundo. Está representada por una red de 141 delegaciones, que desempeñan funciones similares a las de las embajadas.

Es miembro del cuarteto que trabaja para conseguir la paz en Oriente Medio junto con Naciones Unidas, Estados Unidos y Rusia. La Unión Europea lleva a cabo misiones militares, políticas o civiles para ayudar a construir y garantizar la paz en distintos países de Europa, África y otras regiones, como Afganistán.

Está comprometida con los derechos humanos y trabaja para asegurar que se respeten de forma universal. Actúa como un bloque único en materia de comercio exterior y respalda los principios de un comercio internacional libre y justo. Apoya el desarrollo social y económico de sus socios y está dispuesta a prestar ayuda cuando estos se ven afectados por catástrofes.

1.5 Ámbito de la comunicación al que pertenece

Dentro de la Unión Europea, específicamente en el área de prensa se manejan tres ramas de la comunicación.

Se maneja el ámbito de la comunicación estratégica que lleva a cabo actividades de prensa y de diplomacia pública en todos los asuntos de interés para las políticas de la Unión Europea. La comunicación organizacional porque busca la buena interacción tanto con sus públicos internos como externos por medio de la correcta transmisión de mensajes. Las relaciones públicas, para la embajada son importantes, la relación con distintos integrantes de la sociedad; medios de comunicación, sociedad civil, sociedad privada, cuerpo diplomático, organizaciones internacionales, universidades y gobierno. Por lo anterior, en las diferentes actividades a las que se asiste y se realizan, siempre existe un trabajo de relaciones públicas y lobbismo. Otro aspecto de la comunicación

que se utiliza en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala es la comunicación política, que se encuentra a cargo de los oficiales políticos y la Embajadora.

1.6 Situación de la Unión Europea en Guatemala

La cooperación entre Guatemala y la Unión Europea consiste esencialmente en un diálogo político, una asistencia técnica y financiera, además de una cooperación económica.

En Guatemala la Comisión Europea también financia proyectos de defensa de los derechos humanos, seguridad alimentaria, prevención de desastres, y desarrollo socioeconómico que permiten prestar ayuda a sectores específicos como pueblos indígenas, mujeres y juventud. Los proyectos son gestionados por organizaciones no gubernamentales nacionales y europeas. (Delegación de la Unión Europea en Guatemala, 2013).

Este año 2015, se llevan a cabo proyectos de cooperación bilateral que apoyan la seguridad, la justicia en el país, la gestión presupuestaria, el fortalecimiento del sector juventud, facilitación de la participación de Guatemala en el proceso de integración regional y en el Acuerdo de Asociación entre Centro América y la Unión Europea. También se contribuye con proyectos con líneas temáticas dirigidas al cumplimiento de los derechos humanos, actores no estatales, autoridades locales, y línea de ambiente (Ver anexo No 4).

Es importante resaltar que en todos los proyectos de cooperación de la UE se incluyen los factores de visibilidad y comunicación con los cuales se transmiten la imagen y valores europeos por medio de eventos o actividades que realizan los programas o proyectos (Ver anexo No 24).

1.7 Rol y Misión dentro del ámbito de comunicación en Guatemala.

La Misión de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, en ámbitos de comunicación, consiste en establecer un diálogo político con las instituciones u organizaciones o diferentes sectores de la sociedad, que practiquen los mismos valores que busca implementar la Unión Europea. Además mantener relaciones estratégicas con diferentes sectores del país para ser tomados en cuenta para decisiones de importancia política.

La oficina de prensa ofrece servicios para medios de comunicación, teniendo una comunicación directa o por correo electrónico con el jefe de prensa, además brinda algunas herramientas a los medios para informar sobre las actividades de la Unión Europea y sus instituciones comunitarias, como: la sala de prensa internacional de la Unión Europea siendo este el punto único de documentación para periodistas, que incluye principales noticias y dossiers de prensa, servicio de prensa de las instituciones europeas, servicio audiovisual de la Comisión Europea, utiliza un satélite y la web para hacer llegar a los profesionales de la comunicación materiales audiovisuales sobre la UE, también tiene una cuenta en Youtube, suscripción gratuita a la lista de distribución y podcasts, todos estos servicios se encuentran en la pestaña “sala de prensa” de la página web de la delegación de la Unión Europea en Guatemala (DUE Guatemala, 2015).

La Delegación además desempeña varias funciones como el apoyo a las acciones de cooperación de la Comisión Europea en Guatemala en coordinación con las propias de los Estados Miembros, garantiza la aplicación de las políticas de la Unión Europea en todos los sectores, promueve y defiende los valores e intereses de la Unión Europea, coopera y contribuye en la elaboración de enfoques comunes y el cumplimiento y evaluación en ámbitos políticos, comerciales, económicos y de cooperación, participa activamente en los procesos de negociación en la región centroamericana, y es la

encargada de impulsar las relaciones políticas económicas y comerciales (DUE Guatemala, 2015).

II Plan de prácticas

2.1 Acuerdo contractual del horario

La práctica en la Delegación de la Unión Europea se estableció de lunes a viernes de 8:00 a 16:00, completando así 450 horas en tres meses comenzando el 8 de junio y culminando el 26 de agosto del 2015.

2.2 Descripción del departamento de prensa

La oficina de prensa en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, se conforma por el jefe de prensa, que es asistido por practicantes, consultores externos y apoyado por los enlaces de comunicación o comunicadores de los distintos programas y proyectos de la UE en Guatemala.

La oficina de prensa como su nombre lo indica se encarga de informar internamente de todos los acontecimientos dentro del país o que de alguna manera intervengan con el mismo. Es el primer contacto con los medios de comunicación, se encarga de brindarle visibilidad a la Delegación por medio de los proyectos y programas que apoya la Unión Europea, tiene a su cargo la difusión de mensajes por medio de redes sociales y página web.

Dentro de su múltiples tareas se encuentran todos los eventos protocolares y actividades de prensa, algunos de estos son las tertulias, mesa de analistas y Día de Europa, entre otros.

2.3 Objetivos establecidos

Al iniciar la práctica se establecieron con la Embajadora y el jefe de prensa, los objetivos que la practicante debía cumplir durante su estadía en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, por lo que se colocan a continuación.

Objetivo General

- Apoyar en la diplomacia pública, particularmente en las relaciones públicas y visibilidad.

Objetivos Específicos

- Apoyar en la realización de eventos y actividades de prensa.
- Contribuir a la coordinación con programas y proyectos de la Delegación (seguimiento de estrategias y trabajo con proyectos).
- Colaborar con la compra de material de visibilidad, proponer ideas de imagen y cotizaciones.

2.4 Funciones pactadas a desarrollar

Algunas de las actividades acordadas en el período de práctica fueron:

- Apoyo en las actividades de prensa.
- Colaborar en los eventos de la Delegación (tertulia, mesa de analistas y Día de Europa).
- Apoyo en plan de medios.
- Redactar informes de logros para la sede.
- Monitoreo de medios de noticias de la delegación.
- Actualización de base de datos.
- Seguimiento a cotización y selección de productos promocionales.
- Colaborar con la consultora de redes sociales y pagina web.

- Establecer reuniones con los programas y proyectos de la Delegación y verificar el material de visibilidad.
- Crear carpetas físicas de los diferentes sectores con los que se relaciona la Delegación.
- Apoyo en otras actividades que sugieran a lo largo de la práctica.

2.5 Modificaciones y análisis de las razones

Al comenzar la práctica se brindó un cronograma semanal de las actividades que se realizarían durante las 11 semanas de práctica con la delegación, las cuales corresponden a 450 horas en tres meses con un horario de ocho horas(ver anexo No 23).No se pudo culminar con todas las actividades programadas previamente. Sin embargo, muchas asignaciones se pospusieron o modificaron por razones ajenas a la Delegación.

Por ser una misión diplomática, la Delegación depende de la coyuntura nacional que se vive en el momento. Por esto, las funciones fueron modificándose debido a la crisis política de junio a agosto en la que se encontraba el país.

Una de las actividades que la Delegación tenía programada desde inicios de año es el G13 (grupo de donantes y organizaciones multilaterales que trabajan conjuntamente con el gobierno de Guatemala, para el desarrollo del país.) Esto debido a que los meses de junio a diciembre la Unión Europea lleva la presidencia de esta actividad.

Al principio no se requirió la ayuda de la oficina de prensa, pero por la magnitud del evento, se solicitó que prensa se involucrara en la logística del programa. Por lo que se realizaron nuevamente cambios en el cronograma que se había brindado al principio de la práctica.

Otras de las actividades que conllevaron un retraso según el cronograma, fueron la realización de cotizaciones y selección de artículos de visibilidad, que se brindan en los eventos, que lleva a cabo la Delegación. La pasante hizo los términos de referencia de

los productos y solicitó una muestra del artículo a los proveedores, sin embargo el presupuesto de prensa no era suficiente para realizar la compra en este momento, por lo que se envió la solicitud a la sede de la Unión Europea para que se aprobara una nueva cuota y se realizaran todos los requisitos solicitados por la misma, pero fue imposible hacer la compra durante el tiempo de práctica. Otro factor que influyó en este proceso es que en la Delegación el mes de julio y agosto fueron tiempos de transición, pues el jefe de administración encargado de realizar la compra del material, terminaba su contrato en Guatemala y debía concluir con varios asuntos pendientes por lo que no se estableció como prioridad esta tarea.

Los informes sobre el Día de Europa y la Cumbre EU CELAC (foros de diálogo y cooperación entre los Estados de Europa y de América Latina y el Caribe) no se enviaron a la sede en el tiempo solicitado. Debían aprobarse por el jefe de prensa y la Embajadora, sin embargo por la coyuntura nacional que dio prioridad a otras actividades y las vacaciones del jefe de prensa que coincidieron durante el mes de junio, la entrega de los informes se retrasó y no se enviaron .

III. Fundamentación teórica

El departamento de comunicación dentro de una organización, institución o empresa y en este caso en una misión diplomática, es importante porque es el encargado de producir mensajes con un valor agregado, que ayuda a establecer relaciones con los públicos internos y externos de la Delegación. El contar con un departamento de comunicación facilita la identidad corporativa de los colaboradores, porque se establecen puentes de comunicación que ofrecen una retroalimentación (feedback).

En la nueva era tecnológica que se vive actualmente, ha cambiado la forma en que las organizaciones se relacionan con su entorno y se requieren nuevas estrategias de relaciones públicas 2.0 para tener el contacto con los mismos. Además este departamento facilita los vínculos con los medios de comunicación que aún en la actualidad en especial en Guatemala, tienen una alta credibilidad (Durand Comunicaciones, 2015).

3.1 Comunicación

A. Modelos de comunicación

Existen varios modelos que tratan de explicar como funciona el proceso comunicacional. El “Modelo de la Aguja Hipodérmica” se refiere a una comunicación lineal que produce efectos en la audiencia. Laswell complementa este modelo preguntándose ¿quién dice qué?, ¿por qué canal?, ¿a quién? y ¿con qué canal?.

Shannon y Weber desarrollan un modelo llamado teoría matemática porque se sitúa en la cibernética y plantea tres problemas, uno técnico, ¿con qué precisión se plantean los problemas?, uno semántico, ¿con qué precisión se pueden transmitir los mensajes de la comunicación? y uno de efectividad, ¿con qué efectividad afecta la conducta del destinatario en el sentido deseado por la fuente de comunicación? .

El modelo funcional intenta explicar cuales son las funciones y disfunciones latentes de la comunicación masiva, la transmisión y el entretenimiento para la sociedad, los subgrupos culturales, los individuos y los sistemas culturales (Berganza, 2012).

Para fines de este trabajo se utilizara el modelo funcional, puesto que la Delegación de la Unión Europea comprende cómo funcionan las redes de comunicación y abarca distintas áreas para llegar a su público meta.

B. Funciones básicas de la comunicación

Wright (1978) señala las tres funciones más importantes que describen los especialistas de la comunicación en el primer estudio sobre comunicación de masas de Harold Laswell que son supervisión del ambiente (reunión y distribución de información generada en la sociedad), concordancia de las partes de la sociedad en respuesta de su ambiente (interpretación de la sociedad), y transmisión de herencia social de una generación a la otra (transmitir normas y valores sociales) y, agrega una más, entretenimiento.

Además de las ya mencionadas, la comunicación también se encarga de las normas sociales que se originan cuando la sociedad deja de ser simple para convertirse en altamente industrializada y compleja. Otra función consiste en otorgar un estatus o nivel social a quienes son receptores de sus mensajes concediéndole una determinada importancia a un asunto, a una persona o a una organización (González, 1984, pp.22) .

González (1984) enumera otro tipo de funciones entre las cuales están la referencial, que define las relaciones entre el mensaje y el emisor, la connotativa donde se derivan los códigos de señales y de operación, la estética que según Jakobson es la relación que tiene el mensaje consigo mismo, la fática que afirma sostener o detener un acto de comunicación en cualquier etapa, la metalingüística que define el sentido de los signos que se utilizan en un acto comunicativo y que

pueden o no ser comprendidos por el receptor. Este autor indica que los especialistas han llegado a enunciar 31 diferentes funciones de la comunicación.

3.2 Comunicación en las organizaciones

A. Organizaciones

Tolela (1983) plantea que dentro de las organizaciones se desarrolla una gran parte de la vida del ser humano, donde satisfacen necesidades económicas, sociales, educativas, recreativas y políticas.

Una organización necesita dos tipos de recursos: los técnicos y los humanos. Las organizaciones existen como un proceso donde un grupo coordina esfuerzos para alcanzar una o varias metas.

Hodgetts y Altaman (1981) describe que el sistema de organización de Weber se caracteriza por una división de trabajo claramente definida, una jerarquía de oficinas, un sistema congruente de reglas y normas abstractas, un espíritu de impersonalidad, el empleo de personal basado en las calificaciones técnicas y protegidos de despidos arbitrarios.

Estos autores critican el modelo burocrático de Weber que no toma en cuenta el elemento humano dentro de las organizaciones, indicando que esto resultaría en una serie de problemas, sin embargo resaltan que este modelo sirve como punto de partida para entender el funcionamiento general de las organizaciones, donde se deben tomar en cuenta cuatro factores: descripción de puestos, departamentalización, tramo de control, descentralización y delegación de la autoridad.

B. Comunicación organizacional

Hodgetts y Altaman (1981) entienden que la comunicación en la organización proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades combinadas y la obtención de las metas propuestas, además indican que la comunicación organizacional se transmite por medio de canales formales e informales, que permiten que la comunicación sea descendente, ascendente u horizontal.

Fernández (2002) explica que definir el término comunicación organizacional se complica porque el término tiene tres acepciones, la comunicación como fenómeno natural que se da en cualquier organización, la comunicación como proceso social más importante, y la comunicación consustancial a la organización partiendo de esta idea describe la comunicación organizacional como:

“El conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio” (Fernández, 2002, pp.12).

Fernández también se refiere a comunicación organizacional como el conjunto de técnicas y actividades que facilitan y agilizan la transmisión de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o la organización y su medio; por otro lado busca influir en las opiniones actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización para cumplir con la o las metas.

En base a esta definición que brinda Fernández se concreta que la Delegación de la Unión Europea en Guatemala busca por medio de la comunicación organizacional influir en sus públicos internos y externos.

Fernández dentro de este enfoque de comunicación organizacional, indica que la misma se comprende en dos áreas:

B.A. Comunicación interna

Es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Fernández,2002, pp. 12)

La Comunicación interna para la Unión Europea en Guatemala es vital. Dentro de la Misión diplomática se realizan reuniones mensuales donde se encuentra todas las personas que integran la Delegación en ella se comparten opiniones sobre temas de actualidad, se brinda información de seguridad, o de otros puntos según sea necesario, y se vive un ambiente de compañerismo y libertad de expresión.

B.B Comunicación externa

Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, que proponen mejorar sus relaciones, y proyectar una imagen favorable a promover sus productos o servicios.

En la Delegación se le da mucho énfasis a la comunicación externa por la relación que estas suelen tener con los diferentes sectores de la sociedad, la Unión Europea busca ser un aliado con Guatemala, y ser partícipe en las decisiones de los diferentes sectores del país, por lo que pone muchos de sus esfuerzos en entablar buenas relaciones con su público externo y proyectar una imagen amigable con el país.

3.3 Estrategia y comunicación

A. Estrategia

Sheinsohn (2009) describe la estrategia como un plan de acción que permite saber dónde se está y para dónde se dirige, opera en base a decisiones no estructuradas mediante el método prueba y error. Van muy ligados con las tácticas pues éstas se encarga de alcanzar los fines estratégicos, es decir utiliza todos los medios para realizar la estrategia.

Capriotti (2005) comenta que Gruning en su teoría sobre la conducta comunicativa de los públicos distingue dos tipos de estrategias de obtención de información y búsqueda de la información que Capriotti utiliza como recepción de información, las cuales define como: Estrategia de obtención de información: es de carácter activa ya que los sujetos encuentran la información y la interpretan. Esta se puede dividir en activa, se establecen condiciones para observar y escuchar las fuentes de información pero no

hay una interacción directa e interactiva, donde los sujetos interactúan directamente con las fuentes y realizan preguntas a las mismas, para ampliar detalles.

La recepción de información es de tipo pasiva, el sujeto selecciona la información que se le brinda de la empresa u otras fuentes pero no la busca.

B. Comunicación Estratégica

Scheinsohn (2009) entiende la comunicación estratégica como una hipótesis de trabajo para asistir los procesos de significación, sean producidos por una empresa o por cualquier otro sujeto social.

El fin de la comunicación es la producción de mensajes. Las organizaciones o empresas producen y emiten mensajes compuestos por un nivel semántico, sintáctico y pragmático. El nivel semántico se refiere al significado de los mensajes, el sintáctico verifica todo lo relacionado al canal, codificación y ruido, y el pragmático se encarga de las consecuencias que tiene la conducta de aquellos que son afectados por el proceso comunicativo.

Las estrategias son claves para el trabajo de una Delegación ya que se utilizan en diferentes momentos, en la definición de Estrategia de Scheinsohn (2009) se explica que las empresas la utilizan para saber en donde están y hacia donde van, en la Unión Europea se trabaja por medio de una agenda estratégica donde la comunicación con otros sectores de la sociedad, permiten abrir espacios tanto para las actividades de la Delegación como actividades de suma importancia donde debe asistir la Embajadora. Ésta se realiza en los primeros meses y se va modificando según sea prudente y necesario para la Delegación.

3.4 Política y Comunicación

A. Política

Canel (2008) identifica varias características que definen la política:

- a) Se refiere a un arte, a una actividad. No es un saber teórico a priori (previo a) apoyado en unas reglas fijas, es mas una forma de saber práctico. La política es una actividad que consiste en la toma de decisiones que incluyen proyectos, planes y programas de acción.
- b) La política es el gobierno o la dirección y pastoreo de las personas, las medidas políticas tienen una consecuencia que son vinculantes; son decisiones que obligan.
- c) La política es el gobierno de los asuntos públicos, la dirección de un grupo humano, decisiones que se adoptan y que son vinculantes para la organización de una colectividad de personas de una comunidad (Canel,2000,pp19).

En base a estas características Canel (2008) define la política como la actividad por la que se adoptan y aplican las decisiones en y para la comunidad, Ochoa (2000) por su parte se refiere a la política como la ciencia que estudia las relaciones entre los ciudadanos y el Estado agrega que la política se puede entender como un gran sistema de diálogos.

La Unión Europea es una institución de carácter político que busca establecer un sistema de dialogo entre Europa y diversos países implementado valores, principalmente la paz.

B. Comunicación Política

Según Ochoa (2000) la comunicación en su perspectiva política busca el diálogo entre los diferentes sectores que componen la sociedad, entre ellas mismas y su gobierno. Ochoa citando a Monzón explica que el concepto de Comunicación Política es difícil de definir porque se encuentra lleno de ambigüedades e imprecisiones y comenta que ésta ha surgido como consecuencia de una larga serie de implicaciones sociales.

Aunque Ochoa (2008) no da una definición explícita de la comunicación política hace referencia indicando que se orienta a abordar fenómenos de liderazgo y poder en el campo de la función pública y de influencia social, ya que se establecen relaciones entre quienes toman decisiones, sus subordinados, gobernantes y gobernados, instituciones y demandantes de servicios, candidatos y electores.

Canel (2008) describe tres diferentes tipos de teóricos los que proceden de las ciencias jurídicas, los que consideran que la política es comunicación, y los investigadores que no asumen que toda la política es comunicación ni que toda comunicación es política.

Para fines de este informe se utilizarán a los segundos teóricos que cita Canel:

“Consideran que la política es comunicación en cuanto que el orden social al que aquella aspira sólo se consigue por medio de la transacción de símbolos entre los miembros de la comunidad. Bajo esta concepción, realidades políticas como el poder, la influencia, la autoridad, el control o la negociación son vistas con sentido comunicativo (Canel,2008,pp20).”

La oficina de prensa en la Delegación de la Unión Europea tal y como se puede ver en el organigrama forma parte fundamental de la sección política, puesto que como lo definen Canel y Ochoa buscan tener constante diálogo con los diferentes sectores de la sociedad (gobierno, sector privado, sociedad civil, estados miembros, cuerpo diplomático y prensa) velar así por sus objetivos y metas dentro del país, sin embargo esta rama de la comunicación no la dirige como tal el área de prensa, se encuentra vinculada con el trabajo de los oficiales políticos y la Embajadora.

3.5 Relaciones públicas

A. Relaciones públicas

Wilcox, Cameron y Xifra (2009) comentan que las relaciones públicas -RRPP- suelen ser definidas por sus técnicas y tácticas más básicas como la publicity, sin embargo

constituye un proceso amplio de investigación, análisis, creación de una política, la programación, la comunicación y la retroalimentación con sus públicos.

Un profesional de las relaciones públicas puede actuar de dos formas: como asesor de su cliente o de la alta dirección de una organización y como técnico que produce y divulga mensajes en múltiples canales de comunicación.

A la fecha se han dado diversas definiciones sobre lo que son las relaciones públicas, sin embargo según Wilcox. et. al (2009) la mejor definición que se tiene actualmente es la teoría de Lawrence W Long y Vicent Hazelton que resalta que las relaciones públicas no son un juego de persuasión sino que deben fomentar una comunicación abierta, bidireccional y una comprensión mutua, con la idea de que la organización cambie su comportamiento a través del proceso y no solo el público objetivo.

Las relaciones públicas consisten en el esfuerzo directivo sistémico y sostenido mediante el cual las organizaciones públicas y privadas intentan crear la comprensión, la simpatía, y el apoyo de los círculos públicos en los que se mueven.(Wilcox. et.al. 2009,pp. 9) .

Esta definición ayuda a comprender la compleja forma en la que la Delegación de la Unión Europea en Guatemala trabaja el tema de relaciones públicas por medio del jefe de prensa y los oficiales políticos de la Delegación que suelen mantener relaciones en diferentes círculos según el área de trabajo que le es asignado.

B. Lobbismo

Wilcox. et.al (2009) relacionan el lobbismo con las relaciones gubernamentales o asuntos públicos. Pero citando al Webster's New World Dictionary (2009) se define el término *lobbista* como:

“La persona que procura influir en las votaciones legislativas o en las decisiones de los administradores gubernamentales(Wilcox . et.al. 2009, pp 609)”.

Se puede entender el lobbismo entonces como el intermediario que suele influir en el proceso legislativo, que vela por los intereses de un grupo o sector y que busca tener un impacto recesivo a el público al que se dirige.

En la Delegación de la Unión Europea en Guatemala es la Embajadora la persona que describe Wilcox. et.al, mantiene reuniones y diálogos con distintos sectores de la sociedad donde busca tener influencia y ser parte de la toma de decisiones que estos convengan y tenga relación con su labor en Guatemala.

C. Relaciones Públicas Internacionales

“Relaciones públicas internacionales es la actividad planificada y organizada de una empresa, institución o Gobierno para establecer relaciones de beneficio mutuo con públicos de otros países (Wilcox et.al, 2009,pp.653)”.

Las relaciones públicas se han expandido dentro de los países debido a los cambios tecnológicos, sociales, económicos y políticos producidos en todo el mundo. El objetivo fundamental de las relaciones públicas internacionales es crear y mantener relaciones mutuamente beneficiosas. Sin embargo, Según Wilcox et al (2009) se presentan algunas barreras idiomáticas y culturales:

“Los relacionistas públicos deben reconocer las diferencias culturales, adaptarse a las costumbres locales y comprender las matices de la comunicación verbal y no verbal de cada país(Wilcox. et.al, 2009, pp.657) “.

Estos autores entienden que la mayor parte de los gobiernos intentan influir sobre las opiniones y acciones de los gobiernos y ciudadanos de otros países, y lo realizan con estrategias y tácticas de relaciones públicas y lobbismo.

“Muchos países retransmiten en onda corta en todo el mundo para promover sus intereses y prestigio nacional, mantenerse en contacto con los países extranjeros, difundir noticias e influir sobre los asuntos internos de otros países” (Wilcox et.al, 2009, pp663).

Según las definiciones anteriores que nos presentan Wilcox et.al podemos entender el trabajo de una Delegación/Embajada en Guatemala y diferentes países del mundo. Velar por los intereses y prestigio de la institución es parte de la sección política de la Delegación sin embargo esto se debe realizar por el proceso del mutuo beneficio Europa – Guatemala.

3.6 Diplomacia

“La diplomacia ha sido considerada como la técnica y el arte de conducir las relaciones entre los estados y de éstos con otros sujetos de Derecho Internacional por medio de las negociaciones en función de sus políticas exteriores (Morales, 2012, pp.15)”.

Morales concuerda con Larios (2007) indicando que la diplomacia deriva de la palabra “diploma”, del griego “diplo” que significa doblar. Además explica que los diplomas estaban respaldados por el sello y armas de un soberano, el original se archivaba, por esto es que se relaciona la diplomacia con la conservación de archivos, el análisis de antiguos tratados o la licencia o privilegios conferidos de una persona. En la actualidad se refiere a los procedimientos y mecanismos utilizados para la ejecución de la política exterior de los estados por medios pacíficos.

Larios (2007) afirma que la diplomacia es el manejo de las Relaciones Internacionales mediante la negociación, que se maneja por medio de embajadores y enviados.

A. Misión Diplomática

Larios (2007) entiende que la misión diplomática, en sentido amplio, se compone por todas las personas y locales así como su contenido; y en sentido estricto sólo el embajador, los consejeros, los secretarios y los agregados, el canciller y los familiares de éstos.

Las misiones diplomáticas se forman por el jefe de misión y otras personas, este autor utiliza el artículo 1 de la Convención de Viena (1961) para comprender el trabajo de una misión y cómo se conforma.

Artículo 1 A los efectos de la presente convención:

- “Jefe de Misión se entiende la persona encargada por el Estado acreditante de actuar con carácter de tal;
- Miembros de la misión se entiende al jefe de la misión y los miembros del personal de la misión.
- Miembros del personal de la misión, se entiende los miembros del personal diplomático, del personal administrativo y técnico del personal de servicio de la misión.
- Miembros del personal diplomático se entiende los miembros del personal de la misión que posean la calidad de diplomáticos.
- Por agente diplomático se entiende el jefe de la misión.
- Por miembros del personal administrativo y técnico se entiende los miembros del personal de la misión empleados en servicio doméstico de la misión
- Por criado particular se entiende toda persona al servicio doméstico de un miembro de la misión que sea empleada del estado acreditante.

- Por locales de la misión se entiende los edificios o las partes de los edificios, sea cual fuera su propiedad, utilizados para las finalidades de la misión incluye residencia del jefe de la misión así como el terreno destinado al servicio de esos edificios o de parte de ellos. (Cancillería, 1963, pp.1)”.

La Delegación de la Unión Europea se caracteriza por ser una distinguida misión diplomática y cumple con los puntos establecidos en el artículo 1 de la Convención de Viena, manteniendo un equipo dirigido por la Embajadora o Jefe de Misión, Stella Zervoudaki.

B. Diplomacia pública

Morales (2012) describe la diplomacia pública como una modalidad de diplomacia que ha adquirido una ascendente importancia;

“Esta constituida por un conjunto de iniciativas destinadas a influir en la opinión pública en el exterior, a fin de obtener una adecuada proyección de la imagen internacional del país en cuestión y la mutua comprensión de las naciones.” (Morales, 2012, pp.18)

C. Comunicación diplomática

El adecuado uso de la comunicación oral y escrita es parte del ejercicio de la diplomacia.

Según Morales se deben tomar en cuenta diferentes aspectos:

Estilo diplomático: es el conjunto de normas formales y términos que se usan en correspondencia y en el lenguaje diplomático. Morales cita a Bello que considera que el estilo diplomático debe ser sencillo, claro y correcto, sin excluir la fuerza y vigor cuando el asunto lo requiera. Morales también agrega que la redacción debe ser clara, precisa, sobria, concisa y cortés.

Lenguaje diplomático: es el único instrumento que permite formular una advertencia seria a su contraparte con la propiedad requerida y sin emplear vocablos amenazadores. El autor hace énfasis en el conocimiento de los diferentes vocablos que en esta rama pueden connotar una idea elevada por ejemplo la palabra “preocupación” que en este lenguaje, constituye a un llamado de atención que amerita respuesta.

Requisitos de idioma: el agente diplomático debe tener un conocimiento amplio de la lengua del país que acredita para poder representar al suyo. En la actualidad por la relación que mantienen los estados en asuntos comerciales económicos y financieros también es indispensable el conocimiento del idioma inglés.

Cifras (claves): sistema de comunicación empleado por los Ministros de Relaciones Exteriores y sus misiones diplomáticas, pretende asegurar la confidencialidad en determinadas correspondencias urgentes.

Estos aspectos comunicativos que menciona Morales forman parte esencial de la misión diplomática en la que se estuvo, el conocimiento de todos estos aspectos es vital para el trabajo diario, pues todos los días la Embajadora y su equipo se encuentran en constante comunicación con distintos sectores del país y a la vez con organismo internacionales, que utilizan el inglés como primer idioma para comunicarse.

C.A. Medios electrónicos en la comunicación diplomática

Morales (2012) habla sobre la conectividad que ha tenido el mundo, y que con esta se redimensiona la diplomacia, y a este se le denomina Diplomacia Digital -digital diplomacy, e- diplomacy- Consiste en el ejercicio de la diplomacia convencional a través de nuevos medios.

Morales cita a Aprogio que supone que ésta se debe entender y adaptar como una herramienta de información y comunicación relevante para los Ministerios de Relaciones Exteriores, Embajadas y Consulados.

Los avances tecnológicos han permitido que las comunicaciones sean más ágiles y eficaces, pero esto también provoca que conforme se vayan consolidando la reglamentación y uso del sistema se actualicen las informaciones al respecto en las publicaciones.

Los medios de comunicación instantáneos y las redes de comunicación social “Facebook y Twitter” juegan un papel de importancia en la comunicación diplomática.

La comunicación diplomática, dentro de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, maneja el sector político que incluye el área de prensa. Busca la armonía con los diferentes públicos con los que convive, y por parte de Jefe de Misión se dominan varios idiomas incluyendo el inglés y el español. La mayor parte de tratados o documentos públicos se relatan en inglés y vienen de la sede en Bruselas, pero se publican en español dentro de la página web, que hasta el momento es la primera vía de comunicación con el público externo.

La Delegación en Guatemala tiene cuenta de Facebook, Twitter y Flickr, sin embargo estas aún se encuentran en un proceso de adaptación pues es un tema que se ha ido construyendo poco a poco pero al cual no se le ha brindado el tiempo suficiente para su desarrollo.

D. Protocolo diplomático

Larios (2007) define el protocolo como el conjunto de reglas que sirven para regir las relaciones de los agentes diplomáticos con el Estado receptor y sus autoridades. Elimina cualquier posible fuente de controversia y desacuerdo.

La Unión Europea utiliza diferentes vías de comunicación para relacionarse con los diferentes sectores del país, entre ellos eventos como el Día de Europa, tertulias, reuniones con proyectos y se rigen bajo un reglamento protocolar diplomático para verificar cada detalle, muchos de estos espacios de diálogo son organizados por la sala de prensa.

3.7 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Rafael Landívar

La preparación que ofrece la carrera, tiene como objetivo ejercitar a los alumnos en el estudio y la practica de la comunicación a través de la reflexión, el análisis y la práctica de las diversas teorías de la comunicación así como del conocimiento y el manejo de la nuevas tecnologías de la comunicación(Universidad Rafael Landívar s/f) .

A. Perfil de ingreso

El profesional de las Ciencias de la Comunicación que se forma en la Universidad Rafael Landívar con un perfil que le permite desempeñar una función orientadora, educadora, e informativa.

Al culminar la carrera será capaz de:

- Dominio del lenguaje escrito, radiofónico y televisivo, así como de los procesos comunicativos que establecen las Ciencias de la Comunicación.
- Dominio de la comunicación para el desarrollo comunitario y para el cambio social, desde la planificación y creación de programas de comunicación con fines sociales.
- Desempeño profesional ético con capacidad de emitir opiniones apegadas a la verdad y con la mayor objetividad posible y con capacidad para proponer nuevas formas de proceder desde los diversos ámbitos de la comunicación, a fin de orientar la actuación desde la ética.
- Práctica de la investigación con el fin de plantear respuestas y soluciones al desarrollo nacional en términos de proyectos de comunicación.
- Conocimiento de la realidad social pluricultural y multilingüe guatemalteca con el propósito de contribuir a cambios de actitudes en la sociedad guatemalteca (Universidad Rafael Landívar, s.f.).

B. Campo Laboral

El comunicador landivariano puede desempeñarse en empresas e instituciones públicas y privadas en el campo de la comunicación institucional, relaciones públicas, publicidad y en medios de comunicación escritos, radiales, televisivos y electrónicos. También está en capacidad de generar sus propias fuentes de trabajo, gestionando proyectos de comunicación en salud, derechos humanos, educación, participación comunitaria y ciudadana, entre otros temas, o por medio de la venta de servicios de producción y elaboración de material audiovisual, así como en el montaje y animación de eventos y como asesor de imagen institucional.

Específicamente en el campo periodístico puede desarrollarse en el área informativa de cualquier medio de comunicación masiva. Está capacitado para desempeñarse como redactor o reportero, como editor o diseñador. Además, puede trabajar en las oficinas de comunicación de instituciones públicas y privadas manejando las relaciones con los medios.

En el área de la publicidad puede insertarse en los procesos de elaboración de estrategias publicitarias y de propaganda, en la asesoría y venta de espacios publicitarios y en la elaboración de anuncios y campañas innovadoras y coherentes que generen experiencias estéticas y nuevas acciones comunicacionales.

Desde la comunicación organizacional está en capacidad de diseñar estrategias, planes y políticas de comunicación que respaldan a la organización en el logro de sus objetivos, apoyar los procesos de cambio y hacer más eficiente la comunicación entre los miembros de la organización y entre esta y su entorno. Podrá elaborar y gestionar folletos, plegables, revistas y todo tipo de materiales comunicativos.

Las habilidades de producción radiofónica le permiten gestionar proyectos radiales, producir programas diversos y diseñar la programación radial. La

producción audiovisual lo habilita para laborar en la televisión y para realizar trabajo audiovisual independiente (Universidad Rafael Landívar s/f).

3.8 Práctica supervisada

Según la Real Academia Española (2014) viene del latín “practícus” que quiere decir activo. Es el ejercicio que bajo la dirección de un maestro o tutor y por un tiempo determinado debe realizar una persona para poder ejercer públicamente su profesión.

Bajo este concepto definido por la Real Academia Española los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Rafael Landívar tienen la oportunidad de conocer los medios y otras instituciones del área, a través de la práctica supervisada, la cual se realiza durante el Segundo Ciclo Académico del quinto año de estudios (Universidad Rafael Landívar, s/f).

3.9 Valores landivarianos

Dentro de los valores landivarianos esta la justicia que se basa en dar a cada quien lo que le corresponde de acuerdo a sus méritos, la solidaridad permite ponerse en el lugar de otro y compartir con el su sentir, la libertad permite darse a los demás, aceptando los deberes y responsabilidad, la ética debe estar en el actuar diario, el Magis el valor de dar y hacer lo mejor siempre en el servicio a lo demás, con vista a la trascendencia (Universidad Rafael Landívar, s.f).

IV Informe de práctica

4.1 Introducción a la experiencia

De junio a agosto del presente año, como requisito de graduación de la Universidad Rafael Landívar los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de último año realizaron la práctica supervisada en una organización, empresa o institución que contara con un área de comunicación o dedicada a la misma.

La estudiante que realiza el presente trabajo realizó la práctica en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, en la oficina de prensa, la cual es un área de la sección política de la Delegación y se encuentra adscrita al despacho de la Embajadora.

Dentro de esta área se encuentra el jefe de prensa, una consultora de redes sociales, un consultor externo que colabora con toda la sección política. Se incluyen como colaboradores externos a los comunicadores de los proyectos que apoya la Delegación de la Unión Europea y a los practicantes de comunicación.

En este caso se asignó el puesto de Pasante de Comunicación Estratégica y Relaciones Públicas - Sección Prensa. Para ejecutar las tareas se contó con un escritorio, una silla, un computador con los servicios de Windows 2011, útiles de oficina como lapiceros, un pizarrón, marcadores para pizarrón, engrapadora, entre otros (Ver anexo no 10).

El objetivo general de la oficina de prensa de la Delegación de la Unión Europea es: dar a conocer y promover a la Delegación de la Unión Europea como un aliado en Guatemala a través la difusión de los distintos eventos en los medios de comunicación, página web y redes sociales.

Además se describen los objetivos específicos que son:

- Ser la primera fuente de información en base a todo lo relacionado con la delegación con los medios de comunicación y el público en general.

- Estar a disposición del Despacho de la Embajadora para apoyar y colaborar en las actividades diarias que se realizan en pro de la Unión Europea.
- Difundir los mensajes claves de la Unión Europea por medio de los programas y proyectos.

Al comenzar el primer día de labores, la Embajadora hizo una presentación general de la pasante (practicante), a todos los trabajadores con los cuales se iba a relacionar. Posteriormente el jefe de prensa dio a la pasante una inducción de trabajo. Así también la Embajadora entrevistó a la practicante, presentándole las actividades que desarrollaría.

En el transcurso de la práctica, se efectuaron 8 eventos consecutivos. Los eventos se realizaron en diferentes fechas, algunos con lapsos cercanos a otros, por lo que la planificación debió realizarse casi al mismo tiempo. También se llevaron a cabo alrededor de 6 tareas específicas.

4.2 Actividades realizadas durante las distintas etapas de la práctica

Las tareas principales que desempeñó la pasante en el momento de la práctica iban vinculadas con los objetivos establecidos que son:

- Asistir al jefe de prensa en los eventos, actividades o reuniones que se presentaran durante los meses de práctica. Dichos eventos normalmente se dividen en tres partes: la primera es la parte logística, la segunda el acontecimiento, y la tercera la evaluación.
- Apoyar en la coordinación de programas y proyectos, para lo que se hicieron reuniones bi mensuales atendiendo en todo momento sus inquietudes.
- Colaborar en el proceso de compra de material de visibilidad.

En los tres meses se planificaron varios eventos, de los cuales se mencionan los más importantes:

Entre los primeros eventos en los cuales apoyó la practicante está la videoconferencia con el director de las Américas de la Unión Europea, Christian Leffler, que se realizó durante las primeras semanas de junio.

Este evento lo trabajó la oficina de prensa en conjunto con la Embajadora y el consultor externo de la sección política. En la logística se revisó todo el equipo y el material de apoyo, se envió la convocatoria a los medios de comunicación y se confirmó asistencia para entregar el listado de los invitados en la puerta de la Delegación, se ofreció un desayuno porque el evento fue por la mañana, también se requirió a administración la preparación del salón donde se ejecutaría la actividad.

Se organizó el material de apoyo y visibilidad, que consiste en el curriculum del director de las Américas de la Unión Europea y el de la Embajadora de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, un dossier de prensa proporcionado por la sede (ver anexo no 6), una libreta de líneas y un lapicero que incluyen la bandera de la unión europea, sus formas de contacto, y las redes sociales de la misma, todo se proporcionó en un folder que se encuentra identificado al igual que la libreta y el lapicero.

Por último se realizó la evaluación que consta de un feed back con los participantes de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala para tener ideas en común, un monitoreo de medios y un análisis de contenido que se incluyen dentro del informe que va para la Sede de la Unión Europea en Bruselas. El informe forma parte de la evaluación porque Bruselas manda sus comentarios en base al informe enviado.

El objetivo de la videoconferencia era dar a conocer los temas que se tratarían en la Cumbre EU CELAC a los medios de comunicación para que lo transmitieran al público.

La Cumbre EU CELAC reúne a los dirigente europeos, latinoamericanos y caribeños con el objeto de fortalecer las relaciones entre ambas regiones. Estas cumbres son los principales foros de diálogo y cooperación entre los Estados de Europa y de América Latina y el Caribe. (Unión Europea, 2015).

A pesar de la poca participación que hubo de los medios, se publicaron varias notas de prensa sobre la videoconferencia.

Otro de los eventos donde se brindó apoyo fue el G13 “el grupo de donantes y organizaciones multilaterales que trabajan conjuntamente con el gobierno de Guatemala, para el desarrollo del país ” (G13, 2015), el cual la Unión Europea preside.

Dentro del G13 se organizan reuniones semanales donde se reúnen los GDD (Grupo de donantes) y los GCC (Grupo de coordinación de la cooperación) y discuten temas como el seguimiento a la agenda legislativa en la lucha contra la corrupción y en época de elecciones como en Guatemala este año, se reúnen con expertos electorales.

Esta actividad no se había tomado en cuenta en el cronograma semanal establecido al inicio de la práctica, porque se contemplaba que lo organizaría la Embajadora, los oficiales políticos y los pasantes de relaciones internacionales, pero la actividad requirió más apoyo de lo esperado por lo que se involucró a la oficina de prensa.

Durante la logística del evento, se solicitó a la practicante de relaciones internacionales y a la practicante de comunicación establecer un estimado de invitados por cada reunión. Se contó con el apoyo de la asistente de la Embajada de Noruega quien presidió el primer semestre del año el G13 y tenía conocimiento previo del evento.

Para este tipo de eventos se necesita una cotización para los refrigerios que se brindarían en las reuniones. Se entregó un cuadro con los precios, las ventajas y desventajas de comprar en los lugares evaluados.

Se solicitó a la practicante y a la consultora de redes sociales, que realizaran un plan de

visibilidad, que promoviera la difusión del trabajo que realizaba el G13, el cual no debía presentar mayores costos para la Delegación. El mismo presentaba modificaciones en la pagina web del G13 y una estrategia de redes sociales.

Durante las reuniones el papel de la practicante fue mantener la imagen protocolar, es decir recibir a los invitados y guiarlos al salón, acompañar a los invitados a las distintas áreas de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, y estar como oyente dentro de las reuniones.

No se tuvo la oportunidad de estar en el proceso evaluativo de estas reuniones, ya que el papel de la pasante era de oyente. Tampoco se estuvo en la recepción de cierre porque ésta será a mediados de diciembre.

El siguiente evento fue la tertulia que se realizó el 9 de julio, estuvo a cargo de la pasante, jefe de proyecto y una consultora externa, pues el jefe de prensa se encontraba en su semana de descanso.

La Real Academia Española define la palabra tertulia como “reunión de personas que se juntan habitualmente para conversar o recrearse” (Rae,2014).

Las tertulias en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala cumplen con el propósito de dialogar sobre temas específicos con personas que conocen la situación actual del tema a tratar. No es una reunión abierta, se invitan únicamente a embajadores y jefes de organizaciones internacionales a participar.

Las tertulias, son un evento particular, porque tiene una parte previa a la logística, que se empieza desde el principio de año y se le puede denominar parte investigativa, pues se definen los temas que se quieren tratar durante el año, y por medio de analistas políticos y un trabajo de búsqueda de información se definen los invitados para cada reunión.

En la logística, fue la Embajadora quien contactó al invitado de honor, acordando fecha, lugar y hora para la tertulia. La practicante envió vía correo electrónico la carta de agradecimiento, inmediatamente después de que aceptara participar en la reunión, luego de la misma manera se circuló la invitación a los embajadores y organismos internacionales y se recibieron las confirmaciones telefónicas.

El evento se efectuó en la residencia de la Unión Europea en Guatemala. Como en otros eventos descritos anteriormente, se apoyó con el trabajo protocolar, solicitando que se anotaran en el libro de actas a su entrada. Durante el diálogo la practicante estuvo como oyente y al finalizar, se acompañó a los invitados a la sala de estar para el brindis.

Al finalizar la reunión los colaboradores de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala que participaron de la tertulia, evaluaron los puntos que se discutieron en el evento .

El día siguiente de la tertulia, se llevó a cabo la reunión con la mesa de analistas. Esta reunión no es tan formal ni requiere tanta preparación como otro tipo de eventos, pero de igual forma lleva un proceso. Dentro de la parte logística, la practicante envió la invitación por correo electrónico a los analistas políticos, por la misma vía aceptaron o declinaron su asistencia. El lugar donde se efectúa es la residencia de la Unión Europea en Guatemala, por lo que los demás aspectos logísticos están a cargo del personal de la residencia. Durante la reunión se vive un ambiente más relajado, se escucha y discute la opinión de todos los integrantes de la mesa de analistas y la Embajadora.

Este proceso es en sí, una valoración de la coyuntura nacional en diferentes ámbitos, por lo que la evaluación es con los analistas.

Un evento que tiene a cargo la oficina de prensa es la reunión bimestral con los programas y proyectos. El objetivo establecido de estas reuniones, es conocer cuáles han sido sus logros en los últimos meses y qué labores emprendieron. También que ellos conozcan qué está haciendo la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Cada jefe de proyecto de la Delegación hace una invitación masiva por correo electrónico a los comunicadores de los proyectos, la oficina de prensa se encarga de distribuir el correo con la invitación a los jefes de proyectos.

Previo a la reunión la practicante preparó todo el equipo y verificó que las presentaciones que se utilizarían se encontraran completas y en buen estado para su uso.

Durante la reunión se tomó nota de los aspectos importantes que se mencionaban tanto de los proyectos, como del jefe de prensa, la embajadora y la consultora de redes sociales. Al finalizar el día se redactó la minuta y se envió al jefe de prensa para sus correcciones.

Se realizaron otros eventos donde estuvo involucrada la practicante como una interacción con jóvenes en día de la juventud y el apoyo brindado para el día del cambio climático a los oficiales políticos (Ver anexo No 12).

Dentro de las actividades asignadas a la practicante estaban:

La agenda estratégica: que organiza todas las actividades a las que debe asistir la Embajadora. A pesar de que la agenda se realizó a principios del 2015, por la situación política del país, fue necesario agregar nuevas citas con los medios de comunicación, ya

que ellos solicitaban la opinión de la Embajadora. El jefe de prensa con apoyo de la pasante, determinaron las actividades donde debía estar presente la Embajadora y la enviaron al asistente para que las incluyera en la agenda. Esta actividad no tiene una fecha específica debido a que lo determinaban los eventos según los sucesos del país y que estuvieran vinculados a prensa.

Otra actividad importante fue la actualización de la base de datos, porque se usó para el Día de Europa que se celebró el 12 de mayo.

En la Unión Europea cuenta con un archivo de todas las personas con la que mantienen relación, la practicante lo actualizó para el Día de Europa. La última semana de práctica fue revisada la base de datos, se agregaron y quitaron nombres, y se dejó ordenada para su uso cotidiano.

Una herramienta importante para la Delegación de la Unión Europea en Guatemala es la página web manejada por la consultora externa de redes sociales. Ésta es la primera fuente de información externa que mantiene la Delegación, y periódicamente debe publicarse información sobre los distintos eventos o procesos que realiza en Guatemala, por lo que se apoyó a la consultora, manteniendo propuestas en base a los conocimientos que se tiene sobre páginas web y colaborando para que la página se mantuviera actualizada con toda la información disponible. Dicha actualización se realizó durante el transcurso de la práctica.

Otra asignación usual fue la compra de material de visibilidad esto consiste en cotizar con diferentes proveedores agendas, libretas, lapiceros y usb que incluyan la bandera y las redes sociales de la Delegación, y brindárselos al área administrativa para que soliciten la compra.

4.3 Descripción e incorporación de los productos desarrollados

En la videoconferencia los productos que se presentaron fueron el monitoreo de medios cuantitativo, es decir cuántas noticias se encontraron referente a la videoconferencia y un análisis de contenido, qué tan relevante y acertada era la información brindada sobre la Cumbre EU CELAC.

El monitoreo de medios cuantitativo, fue exitoso porque se encontró que varios medios de comunicación habían colocado la nota sobre la videoconferencia, incluso medios que no habían participado en la videoconferencia, colocaron la nota citando a otros medios. En el análisis de contenido, se destacaron puntos positivos y negativos; lo positivo fue que se cubrió la nota en base a los datos generales que se entregaron a los medios en el dossier de prensa y lo negativo fue que los medios no hicieron mención a los temas específicos que se tratarían dentro de la Cumbre EU CELAC.



Figura no 2, Ochoa(2015), tomada de Siglo 21



Figura no 3 Caubilla (2015) tomado de soy 50

El monitoreo sirvió para tener un idea de los resultados de la videoconferencia e incorporarlo al producto final, el informe para la sede en Bruselas.

Este informe queda como referencia del proceso que se dio para preparar la videoconferencia, se entrega a la sede en Bruselas hasta finalizar la cumbre pues se incluye también un monitoreo de medios después de la cumbre, que fue incorporado por la consultora de redes sociales. El informe constaba de 9 páginas en total incluyendo links donde se encontraban las noticias e imágenes de todo el evento, aquí se presentan tres páginas del informe como un ejemplo de lo entregado.



EUROPEAN UNION
DELEGATION TO GUATEMALA
The Head of Delegation

Guatemala, 26/06/2015

**NOTA DE VISIBILIDAD DE LA CUMBRE UE-CELAC
EN GUATEMALA**

Título: Visibilidad de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala en motivo de la Cumbre UE-CELAC

Resumen

En el marco de la segunda Cumbre de la Unión Europea y los Estados Latinamericanos e Instituciones europea, la Delegación de la Unión Europea en Guatemala recopiló las noticias más relevantes acerca la Cumbre UE-CELAC 2015 publicadas en los principales medios de comunicación guatemaltecos.

Videoconferencia con el Director general de las Américas, Christian Leffler, y medios de comunicación de América Latina Cumbre EU CELAC 2015 en Bruselas.

Antecedentes

Inicialmente la conferencia estaba programada para el 21 de mayo y fue postergada para el 28 de mayo a solicitud de la sede.

La videoconferencia ocurre en un momento crítico donde la atención de los medios se centra en la coyuntura nacional particularmente en la crisis del gobierno relacionado con los escándalos de corrupción.

El día de la videoconferencia, el presidente Otto Pérez Molina tuvo una reunión con el secretario general de la Organización de Estados Americanos (OEA), que fue cubierta en diferentes medios.

Resultados

- Participaron cuatro medios de comunicación en la videoconferencia.
- Se registraron nota en todos los medios asistentes.
- Las notas publicadas por los medios fueron utilizadas, por otros medios nacionales e internacionales, para publicar información sobre EU CELAC en otros medios que no asistieron a la videoconferencia.

Los temas que reflejaron mayor interés por parte de los medios asistentes fueron la participación incierta del Presidente en la cumbre, los 61 posibles participantes de Jefe de Estado y Gobierno y el apoyo de la UE en el diferenciado entre Guatemala y Belice.

Post en Redes Sociales

Para promover las redes sociales en el transcurso de la Cumbre UE-CELAC 2015



Figura no 4, elaboración propia (2015) tomado de Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Para el evento G13 el producto que se entregó fue el estimado de invitados por cada reunión, que consistía en 4 páginas y un plan de visibilidad que constaba de 12 páginas, incluyendo dos páginas de éste para ejemplificarlo.

Estimación de número de Personas para cada Reunión
BORRADOR

Fecha	Reunión	Cantidad de Asistentes	Alimentación/Logística	Presupuesto
Miércoles 01 de Julio	Recepción de Bienvenida			
Jueves 02 de Julio 9:00-10:00	Encuentro Troika ampliada (GCC y GdD) Invitados: ONU y BM	ONU: 1 FM: 1 GCC: 3 GdD: 3 Internos: 2 = 10 PERSONAS	Desayuno para 15 personas en Delegación	
10:00-11:00	Reunión Troika ampliada con los coordinadores de los grupos de trabajo Invitados: ONU y BM	ONU: 1 BM: 1 GCC: 3 GdD: 3 FM: 1 Internos: 2 Coordinadores MT: 7 = 18 PERSONAS	Refrigerio para 20 personas en Delegación	
Miércoles 08 de Julio 11:00 a 13:00	Reunión interna GdD y GCC Intervenciones de la ONU/DACNUDH y BM	GdD: 20 GCC: 20 ONU: 1 BM: 1 OACNUDH: 1 Internos: 2 = 45 PERSONAS	Refrigerio para 50 personas en <u>salón externo</u>	

Estimación de número de Personas para cada Reunión
BORRADOR

Miércoles 15 de Julio 11:00 a 13:00	GdD y GCC Invitados: Mirador Electoral, URL, CACIF, Guatemala Visible y NALEB.	GdD: 20 GCC: 20 URL: 1 Mirador Electoral: 1 CACIF: 1 Guatemala Visible: 1 NALEB: 1 Internos: 2 = 47 PERSONAS		Refrigerio para 50 personas en <u>salón externo</u>
Miércoles 19 de Agosto 11:00 a 13:00	GCC (Seguimiento a la agenda de reformas legislativas) Invitados tentativos: Acción Ciudadana y Foro Ciudadano	GCC: 20 Internos: 2 Acción Ciudadana: 1 Foro Ciudadano: 1 = 24 PERSONAS		Refrigerio para 30 personas en Delegación
Miércoles 26 de Agosto 11:00- 9:30	GdD (Seguimiento a la agenda de reformas legislativas) Invitados: Jefe de Mesa del Congreso y/u otras instituciones	GdD: 20 Jefe de Mesa del Congreso: 2 Otras Instituciones: 1 Internos: 2 = 27 PERSONAS		Refrigerio para 30 personas en Delegación
Miércoles 9 de Septiembre 11:00 - 13:00	GdD (Análisis de la primera vuelta de las elecciones) con expertos electorales de la OEA y UE	GdD: 20 OEA: 3 UE: 3 Internos: 2		Refrigerio para 30 personas en Delegación

Estimación de número de Personas para cada Reunión
BORRADOR

Miércoles 16 de Septiembre 11:00 - 13:00	GCC (Encuentro con equipo técnico del Candidato Presidencial I)	= 28 PERSONAS GCC: 20 Equipo técnico del Candidato Presidencial I: 7 Internos: 2		Refrigerio para 30 personas en Delegación
Miércoles 23 de Septiembre 11:00 - 13:00	GdD (Encuentro con Candidato Presidencial)	GdD: 20 Candidato presidencial + consejeros: 5 Internos: 3 = 27 PERSONAS		Refrigerio para 30 personas en Delegación
Miércoles 30 de Septiembre 11:00 - 12:00	GCC y GdD (Reunión extraordinaria) Invitado: ONU	GCC: 20 GdD: 20 ONU: 3 Internos: 2 = 45 PERSONAS		Refrigerio para 50 personas en <u>salón externo</u>
Miércoles 07 de Octubre 11:00 - 13:00	GCC (Encuentro con equipo técnico del Candidato Presidencial II)	GCC: 20 Equipo técnico del Candidato presidencial II: 7 Internos: 2 = 29 PERSONAS		Refrigerio para 30 personas en delegación
Miércoles 14 de Octubre 11:00 - 13:00	GdD (Encuentro con Candidato Presidencial II)	GdD: 20 Candidato presidencial + consejeros: 7 Internos: 2 = 29 PERSONAS		Refrigerio para 30 personas en delegación
Miércoles 28 de Octubre 11:00 - 13:00	GCC (Estrategia de salida del Gobierno actual)	GCC: 20 Internos: 2 Gobierno: 5 = 27 PERSONAS		Refrigerio para 30 personas en delegación

Estimación de número de Personas para cada Reunión
BORRADOR

Miércoles 4 de Noviembre 11:00 - 13:00	GdD y GCC (Análisis del proceso electoral y de sus resultados) Invitados: Observadores domésticos y extranjeros electorales de la OEA y UE.	GdD: 20 GCC: 20 Observadores domésticos: 4 OEA: 3 UE: 3 Internos: 2 = 52 PERSONAS		Refrigerio para 50 personas en <u>salón externo</u>
Miércoles 11 de Noviembre 11:00 - 13:00	GdD (Encuentro con Presidente electo)	GdD: 20 Presidente electo + Gabinete: 14 Internos: 2 = 36 PERSONAS		Refrigerio para 40 personas en <u>salón externo</u>
Miércoles 18 de Noviembre 11:00 - 13:00	Reunión Troika/ Troika	G13: 3 Gobierno: 3 Internos: 2 = 8 PERSONAS		Refrigerio para 10 personas en delegación
Miércoles 9 de Diciembre 11:00 - 13:00	GCC y GdD (Bot de G13 durante el nuevo Gobierno)	GCC: 20 GdD: 20 Internos: 2 = 42 PERSONAS		Refrigerio para 45 personas en <u>salón externo</u>

Tabla no 1, elaboración propia (2015) tomada de Delegación de la Unión Europea en Guatemala




Visibilidad Web G13

Antecedentes

La Delegación de la Unión Europea en Guatemala como parte integrante del Grupo de Diálogo G13, ha apoyado la presidencia Pro-Tiempo, por un período de 6 meses de julio a diciembre 2015. Dicho grupo está conformado por Canadá, Alemania, Italia, España, Francia, Estados Unidos, Noruega y organismos multilaterales como Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM), Fondo Monetario Internacional (FMI), Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Unión Europea (UE) y la Organización de Estados Americanos (OEA).

Dentro de las herramientas de visibilidad del Grupo G13 cuenta con la página web oficial <http://www.g13.org.gt> para que ciudadanos, empresas, gobiernos y estudiantes, representantes de la sociedad civil, puedan interactuar sobre el papel que juega el G13 en Guatemala.

Introducción

La Unión Europea en la Unión Europea a través de un análisis de la página web del G13 y en base a las necesidades de promover la actividad del grupo de cooperación se presenta en una herramienta para poder mostrar la visibilidad para la página web.




Visibilidad Web G13

Estrategia de Visibilidad

Fase I Propuesta Web/Mat Masivo

- Identificar los puntos clave de los que se desean informar, que puede ser tanto a nivel de la información reservada.
- Mostrar la página web del G13 en constante actualización.
- Crear un correo electrónico a las organizaciones de gobierno y otros organismos a utilizar la página web del G13.
- Establecer una red social para estar en constante comunicación, enviando el link de la página web de G13 con los enlaces actuales, así se puede recibir más de 1 a 3 personas dependiente de los recursos que pueda ser públicos.

Fase II Propuesta Redes Sociales

- Por medio de las redes sociales de la delegación de la UE y miembros del G13, publicar información y estar dentro de la red social Facebook para dar a conocer la página web del G13 y su función en el país.
- Mostrar de las redes sociales con el G13 en propuestas de datos sobre la cooperación del G13.
- Crear un perfil en las redes sociales de la delegación de la UE y miembros del G13, así como en el sitio web del G13.
- Crear una red social del Grupo de G13.

Figura no 5, elaboración propia (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Los productos físicos que se realizaron de las tertulias fueron la invitación para los embajadores y jefes de organismos internacionales, y la carta de agradecimiento, al invitado de honor, ambos productos se difundieron por correo electrónico.

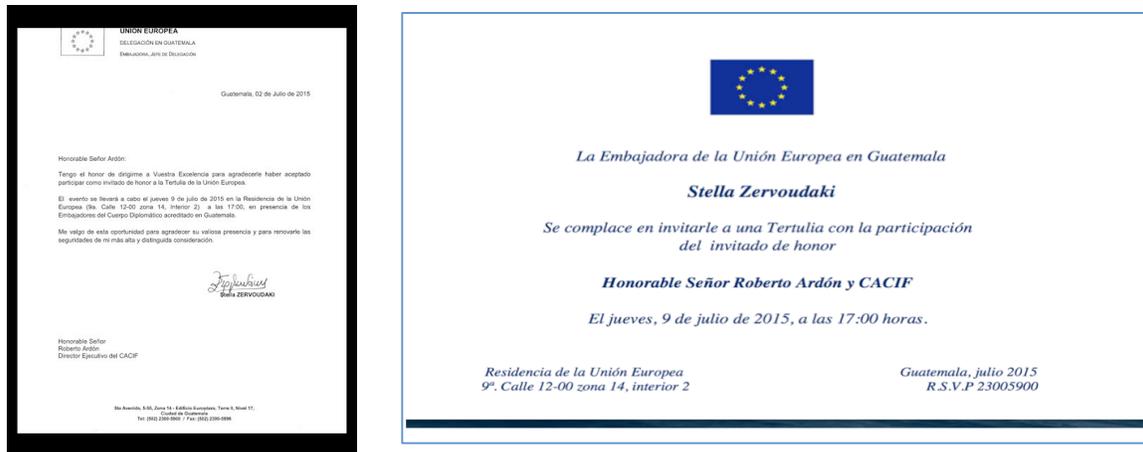


Figura no 6, elaboración propia (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

El producto realizado para la mesa de analistas, es una invitación a los analistas políticos difundida por correo electrónico.

Como se observa en los ejemplos, todas las invitaciones de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala llevan el mismo formato.



Figura no 7, elaboración propia (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala

El producto entregado para la reunión con programas y proyectos fue la minuta. El objetivo de la minuta es recopilar los datos más importantes que se trataron en la reunión. Posteriormente se envía por correo electrónico a todos los invitados, (que asistieron o no) para dar a conocer los acuerdos a los que se llegó. La minuta cuenta con un total de 5 páginas.

<p>Minuta Reunión de Enlaces de Comunicación Delegación de la Unión Europea</p> <p>Tema 1: Bienvenida + Presentación</p> <p>Se presentó el representante y su proyecto. Ver adjunto lista de participantes en reunión.</p> <p>En la reunión asistieron 35 personas, más la participación del equipo de la delegación y la Embajadora de la Unión Europea Stella Zerovoudaki.</p> <p>Tema 2: Intercambio de experiencias</p> <p>Los programas y proyectos expusieron los elementos importantes que destacaron en este primer semestre, sus eventos, sus logros y éxitos. Varios contrapartes como <u>ASIES</u>, <u>We effect</u>, <u>ACODIHOE</u>, <u>Asociación UTCNE y Veterinario sin Fronteras</u>, <u>DMFAM Fortalecimiento Finanzas Municipales Grupo Ceiba</u> <u>Asipho Juvenil</u></p> <p>Algunas de las prácticas que se mencionaron fue traducción a idiomas mayas de materiales de comunicación y visibilidad, presencia en ferias, campañas de sensibilización, trabajo con medios de comunicación locales y masivos, identificación de obras a través de rótulos, coordinación estrecha con la delegación para coordinar la ejecución de planes de comunicación y visibilidad que incluye organización de eventos, publicación de estudios, validación de materiales informativos, historias exitosas y coordinación para actividades conjuntas como el Día de Europa.</p> <p>Acuerdos:</p> <p>Los programas y proyectos deben enviar el monitoreo de sus acciones publicadas por medios locales o medios nacionales (económicos, TV y radio)</p> <p>Tomando en cuenta las experiencias presentadas, la delegación insta a que los materiales destinados a públicos multiculturales sean traducidos a idiomas mayas.</p> <p>Es muy importante que los proyectos y programas que realicen obras físicas lo identifiquen de manera visible y permanente. Se mencionó el caso de un proyecto que fue visitado hace poco por la delegación los cuales ya habían removido la visibilidad.</p> <p>Tema 3 Día de Europa</p> <p>Se decidió organizarlo en el Museo la Merced luego de realizar visitas a posibles locaciones.</p> <p>El 15 de abril de 2015 se realizó una visita al Museo con la Sra. Embajadora Stella Zerovoudaki, personal de la delegación y de los programas y proyectos (Yolanda Molino, Ligia Orantes, Herbert De León, Brenda Velarde, Nivea Rivas y Mercedes Monzón). En la misma se acordó cómo quedaría la organización de todo el evento.</p> <p>El evento contó con apoyo de los distintos programas y proyectos, especialmente de los programas bilaterales (Programa Empleo Juvenil, Programa Sejust, Programa ADA+Integración).</p>	<p>El programa Sejust aportó al evento pagando el servicio de catering. Se contrató al Hotel Vista Real, que provee además de la alimentación el montaje y la decoración floral.</p> <p>El programa Empleo Juvenil apoyó pagando la presentación artística a cargo de Fernando Scheel y un grupo de jóvenes indígenas quienes interpretaron 4 canciones en idiomas mayas y un grupo de bailarines.</p> <p>La línea gráfica y stando estuvo a cargo de Yolanda Molino de Proyecto ADA quien con su experiencia fue de gran ayuda. Se contrató a la empresa Soluciones Gráficas del Sr. Carlos Ayala para la impresión de mantas, standos, colocación de 2 parlatallas gigantes, mesas y sillas para los standos.</p> <p>Se enviaron 600 invitaciones físicas y 400 invitaciones en digital. La impresión de las invitaciones fue patrocinada por Proyecto Capejust+Protec.</p> <p>Los programas y proyectos aportaron colocando un stand con material promocional y una muestra de sus materiales gráficos.</p> <p>Se contó con la presencia de medios de comunicación impresos (prensa libre y el periódico), televisivos (noti 7) y Radiales (Radio-Intero).</p> <p>Se realizó colaboración al Dr. David Barris, Inspector de Inocuidad de Alimentos del Ministerio de Agricultura y Ganadería para la degustación de miel de las diferentes regiones del país.</p> <p>Se solicitó apoyo al Ministerio de Relaciones Exteriores por medio del Lic. Dennis Ortiz, Director de Protocolo y Ceremonial Diplomático para contar con la presencia de un maestro de ceremonias, como respuesta obtuvimos la colaboración del Lic. Oliverio Orozco quien fungió como Maestro de Ceremonias.</p> <p>Mercedes Monzón realizó las gestiones necesarias para obtener la degustación de café expreso, se formalizó por medio de Café Lupo Negro del Sr. Álvaro DeOjeda.</p> <p>A través del Jefe de la Región Central, Lic. Roberto Mazariegos se coordinó el apoyo como "Comité de Bienvenida" de 12 jóvenes estudiantes del Ititpac de diferentes carreras técnicas, además de la colaboración de 500 galletitas para acompañar el café.</p> <p>El video contó con Time Lapso, cinco entrevistas y un saludo de la Unión Europea fue realizado por la consultora de prensa de la delegación, Cecilia Martínez.</p> <p>Se contrató al Sr. Claudio Viquez, realizar un álbum con 120 fotografías del evento en donde se reflejará el espíritu de la Unión Europea, tratando de documentar lo mejor posible a invitados y colaboradores.</p>	<p>Tema 4 Intervención de la Embajadora</p> <p><u>Breve explicación sobre el G13</u></p> <p>El G13 es un grupo de donantes y representantes de organizaciones multilaterales que trabajan conjuntamente con el Gobierno de Guatemala para el desarrollo del país.</p> <p>El G13 coordina sus esfuerzos en tres niveles: el político, el técnico/político, el técnico sectorial o temático, esencialmente relacionados, que se distinguen por sus funciones y miembros. El nivel político es llamado Grupo de Diálogo (GD), integrado por embajadores y/o representantes de los países miembros y directores o representantes de los organismos internacionales miembros.</p> <p>En el nivel técnico/político, llamado también Grupo de Coordinación de la Cooperación (GCC), participan los consejeros políticos, encargados de la cooperación de las embajadas, representantes de las agencias bilaterales de cooperación y representantes de los organismos internacionales.</p> <p>La Presidencia del Grupo G13 es llevada rotativamente por los países miembros, quienes la asumen durante seis meses según el orden alfabético de sus nombres en inglés. Para dar soporte y secuencia a las acciones de las presidencias, tanto en el GCC como en el GD, existe la "Troika". Del 1 de julio al 31 de diciembre la Unión Europea estará a cargo de la presidencia del G13</p> <p>La embajadora resaltó la importancia de tener un proceso de monitoreo electoral.</p> <p>Habló de la comunicación en la incidencia política, indicando que se está trabajando con siete meses de trabajo, y se está realizando el proceso para crear una nueva mesa de trabajo de transparencia, para lo cual se solicitó el apoyo del banco mundial.</p> <p><u>Tres niveles con los que trabaja la UE</u></p> <p>Instrumentos de la Unión Europea actúan a los países a 3 niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo Político: es institucionalizado, busca la interrelación entre países, y disminuir el crimen organizado. • Cooperación: Cooperación bilateral: se enfoca en tres temas específicos seguridad alimentaria, justicia (seguridad y paz) y Competitividad. • Cooperación regional de América central: se enfoca en el apoyo de la integración económica, consolidación de las instituciones de integración centroamericana, diseño e implementación de políticas comunes, refuerzo del papel de la Sociedad Civil en el proceso de integración. • Cooperación regional con América Latina: se enfoca en la cohesión social, en la integración regional y cooperación económica y Recursos humanos.
--	--	---

Es clave recordar que la embajadora mencionó que a la Unión Europea ha sido atacada, de no tener conocimiento sobre donde son dirigidos los fondos de cooperación, sin embargo la UE realiza un proceso que por diferentes vías se puede controlar el manejo de fondos, y las entidades a las que se dirige.

Dentro del proceso de seguridad y transparencia se realizó:

- Identidad y promesas por escritura desde los socios según a los fondos.
- Auditorías externas e internas, durante el proyecto y al ser finalizado.
- Se realizaron visitas a los programas y proyectos.
- Se guardó el equipamiento de cada proyecto al finalizar, por más de 5 años.
- El Tribunal de cuentas Europeo contribuye a mejorar la gestión del presupuesto de la UE por parte de la comisión europea y informa sobre los fondos de la Unión. Además comienza de sus sospechas de fraude, de corrupción u otras actividades ilegales a la Oficina Europea de Lucha contra el fraude (OLAF).

• Comercio e inversiones: coordinación sobre Derechos Humanos, y regulaciones de IRAN

Seguimiento de la Embajadora a los proyectos

- Encuentros informales con prensa, donde se transmiten los mensajes que quiere dar la Unión Europea por medio de los programas y proyectos. "La UE es un proyecto de paz basado en valores como la equidad, solidaridad y libertad".
- Se sugirió también que se buscase realizar foros con el mundo académico (universidades) y think thank en las localidades donde se encuentra el proyecto.

Manuales clave

- La Unión Europea trata y espera buscar una sociedad basada en valores.
- La Unión Europea busca que sus donaciones sean transparentes y seguras.
- En Guatemala la UE actúa a tres niveles que se explican en el texto anterior.

Acuerdos

- No se pueden organizar eventos 6 semanas antes de las elecciones, ni en medio de las rondas electorales.
- Realizar un informe donde se refleje el costo-beneficio de los programas proyectos. Este informe debe ser utilizado como una herramienta, donde se note el costo que tuvo realizar el proyecto, pero con los resultados positivos que ha dejado el proyecto a las comunidades en el pueblo de Guatemala.
- No nos interesa hacer publicidad, sino la substancia, que los mensajes lleguen al público y sobre todo que se refleje que la Unión Europea es un proyecto de paz basado en valores (equidad, solidaridad y libertad)

- Se debe verificar en la página web de la Unión Europea el programa individual plurianual.
- Conseguir ayuda financiera para las impresiones del programa.
- Organizar reunión con jefes de proyecto al regresar la Embajadora.
- Asegurarse como responsable de comunicación que todos los sectores, sector privado, industria, iglesias y Estado estén invitados a los grandes eventos que realiza el programa.
- La información que preparen y envíen los programas y proyectos debe ser sustantiva, clara y centrada en el beneficiario.
- La embajadora reitera la importancia de que el material se encuentre en idiomas mayas.

Tema 5 Visibilidad en redes sociales

Se creó un grupo de Facebook para una mejor organización, en las redes sociales se dividió en cinco partes:

- Que dice la UE en el mundo.
- Que hacen los proyectos en Guatemala.
- En que eventos está presente la UE.
- Mensajes claves que la UE quiere dar.
- Dimensiones de la UE y los proyectos como el ejemplo del concurso de Ada.

Acuerdos

- Sergio y Cecilia en el grupo realizaron una planificación sobre qué días estarán enviando información los proyectos.
- Enviar de 5 a 6 líneas con las actividades e historias de éxito para publicar en redes sociales.

Tema 6 Agradecimiento y Despedida

Figura no 8, elaboración propia (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala

No se tiene contenido físico de la agenda estratégica pues nunca se tuvo acceso general a ésta, ya que es propiedad de la Embajadora. Únicamente se asignaban las reuniones por medio de un correo al asistente de la Embajadora y él las incluía en la agenda.

Los productos que se introducen en la página web, son proporcionados por la sede o por los jefes de proyectos. El trabajo de la consultora externa es incluirlos, la practicante le brindaba apoyo para la integración de la información. El jefe de prensa, la consultora externa de redes sociales y la pasante crearon una estrategia para la interacción dentro de la página web, para facilitar la navegación de los visitantes. Se crearon nuevos íconos para ingresar a la portada, que vincularan a la página directa de la información.



Figura no 9, página web (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

El cuadro que se creó para la compra del material de visibilidad se dividía en varias partes. Una donde se incluía las cotizaciones de las agendas para entregar a los invitados del más alto rango, la segunda las libretas que se brindan a los invitados de los eventos o reuniones de prensa, la tercera son los lapiceros con el logotipo quemado de la Unión Europea y la cuarta la cotización de usb. Por motivos de seguridad de la Delegación de la Unión Europea no se incluye el cuadro con los precios.

Cotizaciones

Agendas para diplomáticos

Lugar 1	Lugar 2	Lugar 3
Agenda con portada dura en color azul, plegada con 80 hojas, y el logo quemado en la portada, de 15 cm de largo y 10 de ancho.	Agenda con portada dura en color azul, plegada con 80 hojas, y el logo quemado en la portada, de 15 cm de largo y 10 de ancho.	Agenda con portada dura en color azul, plegada con 80 hojas, y el logo quemado en la portada, de 15 cm de largo y 10 de ancho.
Cotización	Cotización	Cotización

Considerar el lugar 1 para la compra del material por la calidad de la agenda que ofrece, pero tomar en cuenta que el precio varía con el lugar 3 que es más barato.

Libreta para visibilidad

Lugar 1	Lugar 2	Lugar 3
Libreta sencilla de 80 hojas con líneas que incluya el logo de la Unión Europea en la portada y la página web y redes sociales en la contraportada.	Libreta sencilla de 80 hojas con líneas que incluya el logo de la Unión Europea en la portada y la página web y redes sociales en la contraportada.	Libreta sencilla de 80 hojas con líneas que incluya el logo de la Unión Europea en la portada y la página web y redes sociales en la contraportada.
Cotización	Cotización	Cotización

Considerar el lugar 2 por la calidad del producto y el precio que ofrece.

Lapicero

Lugar 1	Lugar 2
50 Lapiceros finos, quemados con el logo de la Unión Europea y las redes sociales.	50 Lapiceros finos, quemados con el logo de la Unión Europea y las redes sociales.
Cotización	Cotización

Considerar el lugar 1 por el precio que ofrece.

USB

Lugar 1	Lugar 2
25 USB, quemados con el logo de la Unión Europea y las redes sociales.	25 USB, quemados con el logo de la Unión Europea y las redes sociales.
Cotización	Cotización

Considerar el lugar 1 por los precios que ofrece y practicidad al comprar los lapiceros en el mismo lugar.

Tabla no 2, elaboración propia (2015) tomado de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala

4.4 Registros sobre actividades

La tarea que se realizó con apoyo de la Embajada de Noruega fue el estimado de invitados a las reuniones del G13, pues la asistente de dicha embajada, colaboró en toda la preparación, facilitando las actividades.

La tertulia se organizó con Mercedes Monzón, consultora externa que apoya en los procesos diplomáticos de la Delegación, ella brindó apoyo en la tertulia en los aspectos logísticos como la lista de confirmados para entregar en la garita, pues el evento coincidió justo con las vacaciones del jefe de prensa, por lo que se solicitó su apoyo.

4.5 Percances atravesados y soluciones

Uno de los mayores inconvenientes que se tuvo con el equipo brindado para trabajar fue la computadora pues se encontraba con problemas técnicos. Se solicitó con el personal administrativo para que revisara la máquina, y éste explicó que ya se había realizado una revisión e indicó que por el momento no tenían nuevo equipo para intercambiarlo. Hubo necesidad de guardar los trabajos cuando se realizaban cambios, para evitar que se perdiera información.

Otro percance que se encontró, fue cuando llegaba la consultora de redes sociales. Se debía compartir la computadora con la practicante, para poder ingresar información dentro de la página web. Esta muchas veces presentaba dificultad para cargar un documento por lo que era difícil agilizar el proceso y esto retrasaba otras tareas. La solución que se encontró fue que mientras la consultora ingresaba los documentos a la página web, la pasante utilizaba una laptop para seguir avanzando en las otras actividades, a veces la laptop no estaba disponible, y no se está permitido ingresar otro tipo de equipos a las instalaciones, entonces se aprovechaba el tiempo para entregar algún documento en las oficinas del segundo nivel o para ordenar el Centro de documentación (CEDOC), que es el lugar físico donde se encontraba realizando la práctica y donde se guardaba todo el material de visibilidad.

Otro de los problemas con el que se enfrentó la practicante fue que la videoconferencia con el director de las Américas, Christian Leffler, ocurre en un momento crítico donde la atención de los medios se centra en la coyuntura nacional, particularmente en la crisis de gobierno, relacionado con los escándalos de corrupción. Además la videoconferencia había sido programada para el 21 de mayo y se había realizado una primera convocatoria a los medios, se presentó la complicación que un día antes, la sede informó que se cambiaría la fecha para el 28 de mayo, y se rectificó con los medios este el cambio.

Previniendo que la situación política interfiriera con la asistencia a la videoconferencia, se propuso a la Embajadora que se contemplara en la invitación, la posibilidad de hablar sobre la coyuntura actual.

Otra dificultad que se presentó con la compra del material de visibilidad fue que a pesar de que se hicieron las cotizaciones, el presupuesto de prensa no fue suficiente para hacer las compras. Por lo que se envió una solicitud a la sede para que se ampliara el presupuesto de prensa, explicando las razones por la cual se necesitaba el material.

V. Reflexión sobre la experiencia

Cuando se empezó el proceso de búsqueda del lugar donde se deseaba realizar la práctica, se investigaron lugares donde se pudiera trabajar en el ámbito de relaciones públicas, comunicación organizacional o comunicación para el desarrollo.

En el ámbito de las relaciones públicas, se esperaba tener la oportunidad de participar en una conferencia de prensa, redactar los comunicados de prensa, desarrollar planes estratégicos, trabajar juntos a los medios de comunicación y estar abierta a cualquier nuevo aprendizaje que se obtuviera dentro de la práctica.

Otro de los ámbitos que se quería explorar era el de la comunicación organizacional, se esperaba contribuir con las actividades con los públicos internos y externos, proponer nuevas ideas para el mantenimiento de buenas relaciones, redactar los mensajes que se transmitían y crear material que colaborara con la imagen de la empresa.

Por otro lado también se tenía interés en trabajar en el área de comunicación para el desarrollo, pues la interacción con las personas, el conocimiento de otras culturas, la investigación y el trabajo de campo de esta área forman parte de los intereses de la practicante, pero dentro del periodo de práctica esta rama de la comunicación no se trabajó.

Para decidir el lugar en donde se llevaría a cabo la práctica, se tomaron en consideración varios aspectos: que fuera un lugar donde se aplicaran los conocimientos adquiridos en la universidad, que se pudieran trabajar varias ramas de la comunicación, que fuera de interés para la pasante, que fuera una empresa sólida con experiencia en el área de comunicación, que los conocimientos que se adquirieran dentro de la práctica fueran significativos y que tuviera reconocimiento en el país. Por estas razones se decidió realizar la práctica en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Se tenía conocimiento que la Unión Europea era una organización internacional de carácter político, que practicaba valores como la paz y que además aportaba a Guatemala por medio de donaciones económicas, por lo que una de las habilidades que se esperaba conocer y adquirir en los meses de práctica, era la negociación entre los distintos sectores del país, cuáles eran los mensajes que transmitían, con qué estrategia los difundían, cuáles eran los objetivos que tenían al establecerse en Guatemala y cómo funcionaban las relaciones mutuamente beneficiosas en una organización internacional.

En base a los conocimientos de comunicación que se tenían, y las ramas que se seleccionaron para elegir el lugar de práctica, se esperaba entender el papel que jugaban las relaciones públicas y la comunicación organizacional dentro de la negociación política.

Además por el carácter político de la organización, se esperaba tener relación con organizaciones nacionales e internacionales, y en especial con los medios de comunicación.

En la práctica se identificaron conceptos que se aprendieron en la universidad, también se pudo compartir conocimientos con la Delegación para mejorar el proceso de algunas actividades o eventos que se adquirieron en los cinco años de carrera.

Wilcox et. al. en la definición de Lawrence Long y Hazelton explica que las relaciones públicas, deben fomentar una comunicación abierta, bidireccional y una comprensión mutua, este concepto se identificó en la Unión Europea, pues busca influir en los diferentes ámbitos en los que se relaciona con sus interlocutores y para esto mantiene una comunicación de doble vía, es decir un diálogo político, el cual tiene el objetivo de que exista un cambio de actitud de la contraparte si es necesario o un alianza entre su interlocutor y la Unión Europea.

Siguiendo con este mismo concepto de relaciones públicas se puede notar que los eventos que organiza la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, siguen los pasos que según Wilcox et.al. son imprescindibles dentro del proceso de relaciones públicas (Investigación, análisis, creación de una política la comunicación y la retroalimentación) además como lo mencionan estos autores son el esfuerzo directivo, sistémico y sostenido mediante el cual las organizaciones crean la comprensión, la simpatía y el apoyo de los círculos donde se mueven. Un evento que cumple con todas las características mencionadas, es la tertulia.

En la tertulia se hace un proceso de investigación sobre el sector e institución que se desea invitar y qué persona es la idónea para resolver los temas planteados en la agenda de las embajadas. Se toma en cuenta las referencias y condiciones que brinda el invitado especial para realizar la tertulia (día, hora y si llegara acompañado o solo).

Luego se hace una invitación privada a todas las embajadas, consulados y organismos internacionales para que sean partícipes de la tertulia por medio de una invitación electrónica, y una confirmación telefónica.

Por último, cuando finaliza la tertulia, los participantes de la Delegación de la Unión Europea, empiezan un proceso de evaluación sobre la actitud del invitado, el diálogo que se entabló, la respuesta de los embajadores y organismos internacionales durante la misma.

Uno de los conceptos que se vieron en el curso de Relaciones Públicas fue el lobbismo, el cual busca influir en las decisiones del entorno económico o jurídico para favorecer al solicitante del servicio.

En la Delegación de la Unión Europea el trabajo del lobby es realizado por la Embajadora, pues ella maneja todas las negociaciones políticas y tiene credibilidad por parte de los medios de comunicación, sin embargo recibe apoyo por parte del jefe de

prensa, oficiales políticos y jefes de proyectos que son expertos en diversos temas para la negociación que debe realizar en los diferentes sectores del país.

Otro concepto que se vio aplicado en las tareas de la delegación fue adquirido en el curso de Gestión y Administración de la Comunicación, pues en las competencias que el estudiante debía adquirir en este curso, era la decisión de escoger el mejor canal o los mejores canales de comunicación dentro de una organización según lo determinara el contexto.

En la Delegación de la Unión Europea en Guatemala se identificó que el primer canal que se utilizaba para la comunicación eran los correos electrónicos, esto favorecía la comunicación porque rompía las barrera de espacio y tiempo, lo cual resultaba beneficioso para la delegación porque gran parte del personal viaja a otros países por motivos laborales y podían seguir en contacto con los acontecimientos de la oficina, incluso cada uno contaba con un iPad que le brindaba la oficina y tenía instalado el correo institucional.

El inconveniente que presentó la comunicación por esta vía fue la dificultad de separar el horario laboral y el tiempo familiar para los colaboradores, pues muchos correos electrónicos se mandaban fuera del horario de oficina.

En el curso de Teorías de la Comunicación I se identificaron nuevos medios de comunicación, medios que en la actualidad son comunes y forman parte de la vida cotidiana, estos medios han sido de utilidad, en especial para las organizaciones internacionales, este concepto de medios interactivos relacionado al concepto de los canales se complementan y se identificaron en la videoconferencia con el director de las Américas de la Unión Europea, Christian Leffler, fue una comunicación muy parecida a la de frente a frente, aunque utilizó diferentes canales de por medio.

Para la Unión Europea fue de utilidad contar con medios interactivos, pues no solo se difundió la nota desde su primera fuente, sino que a la vez se realizó como un mensaje

masivo a todos los países de América Latina, sin necesidad de repetir el mensaje y que se perdiera información en la transmisión del mensaje.

Una de las ramas de la comunicación que se determinó que la practicante desarrollaría en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala era la comunicación organizacional. Por esto, varios de los conceptos que se encontraron en el trabajo diario eran relacionados a los cursos de Comunicación Organizacional I y II, comenzando con la identificación de los públicos internos y externos que son parte de cualquier organización.

Como lo describe Fernández, en una organización existen dos enfoques dentro de la comunicación organizacional, la comunicación interna que apoya en el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, la Delegación de la Unión Europea en Guatemala se enfoca en este tipo de comunicación por lo que permite que se realicen actividades durante los horarios laborales, como el día lunes, tener un momento de convivencia para iniciar con las tareas, compartiendo un café con galletas o un pastel, o cuando se despide a un colega de otro país o a una persona que trabajó como consultor dentro de la Delegación. De la misma forma se busca el mantener relaciones con el público externo organizando eventos como las tertulias, las mesas de analistas o reuniones personales entre el interlocutor y la Embajadora, si se solicitan.

Dentro de los temas que se impartieron en el curso de Comunicación Organizacional I, se presentaron las diferentes áreas que un comunicador debía ejercer en una organización; dentro de estas, se encontraron varias que la practicante desempeñó en la Delegación de la Unión Europea que corresponden a: relaciones cotidianas con los medios de comunicación, análisis de contenidos, organización de eventos y protocolo, consejería sobre herramientas comunicacionales, apoyó en los procesos de imagen y visibilidad de la Unión Europea.

Los primeros aspectos que se trabajaron en temas de visibilidad estaban relacionados a la página web, tanto de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala como la

página web del G13. Como se ha mencionado antes, para la Delegación de la Unión Europea, este es el primer medio para relacionarse con el público externo.

Para el plan de comunicación estratégico que se realizó para la visibilidad del G13 se usaron conocimientos adquiridos por la practicante en el curso de Desarrollo de Evaluación de Campañas Publicitarias y de Comunicación Social. Por ejemplo, para decidir cuáles eran los elementos básicos que llevaría el plan se tomó una idea del formato de estrategia creativa que se brindó en este curso .

La Delegación trabaja en base a estrategias de comunicación, muchas de las tareas asignadas primero debían validarse por medio de un plan. Diferentes cursos impartidos en la universidad como gestión de proyectos web, el curso de seminario de comunicación (relaciones públicas y protocolo), relaciones públicas, entre otros solicitaban dentro de las actividades en clase presentar planes estratégicos, y aunque no eran los mismos temas, estos conocimientos sobre lo que integran los planes, como deben redactarse, facilitó la creación de los planes que se realizaron en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Para la página web de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, se realizó una estrategia definida por el jefe de prensa, la pasante y la consultora de redes sociales. Para esta estrategia, la pasante propuso que se realizaran íconos en la portada de la página para que los usuarios tuvieran una buena experiencia al interactuar con la misma. En el curso de Gestión de Proyecto Web, se identificaron conceptos como el de usabilidad, es decir, la experiencia que tiene un usuario cuando interactúa con un producto o sistema. Este concepto incluye la facilidad de uso que debe tener el usuario cuando navega en una página web, si el usuario no consigue la información que necesita después de tres clics en la página, probablemente se retirará de ella insatisfecho.

Los factores que favorecieron la interacción con los profesionales y la comunicación entre el sector político, fueron las reuniones semanales, su objetivo primordial era el poder conocer las actividades más importantes que debían realizar cada integrante de la sección política y definir metas en común para toda la sección.

Estas reuniones fortalecieron la comunicación y culminación de las tareas diarias en las semanas. Además, el apoyo entre las distintas áreas de la sección fortaleció la unión y el compañerismo entre todos los que la conforman. La mayoría de los integrantes de este equipo eran nuevos en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, pero tenían experiencia en sus áreas de trabajo, lo que facilitó llegar a las metas planteadas.

Se pudo percibir en las cuatro secciones que conforman la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, buena disposición para trabajar en conjunto desde sus secciones, sin embargo no se mostraba la misma facilidad de trabajo cuando estas debían vincularse, porque cada una tiene una forma diferente de trabajo y se complicaba la unión de esfuerzos. A pesar de esto, durante el tiempo que se estuvo dentro de la Delegación, se trabajaron varias veces en equipo y se culminaron con la mayor parte de las tareas asignadas entre secciones.

Otro factor que favoreció la interacción de la pasante directamente con el jefe de prensa, fue la facilidad de comunicación que se logró con él, ya que si se dificultaba alguna actividad asignada, o no se tenía el conocimiento de cuál era el proceso para realizar una actividad, se contaba con el apoyo del jefe de prensa para entender la tarea o lo que realmente se tenía que realizar.

Por el contrario uno de los factores que obstaculizaba la interacción con profesionales de otras secciones como la de finanzas, era la poca convivencia que se tenía con estos, ya que pocas veces se tenía la oportunidad de conversar con ellos, únicamente cuando se efectuaba un trámite o cuando había una convivencia con todos los trabajadores de la Delegación.

La Universidad Rafael Landívar busca graduar profesionales que estén capacitados para desempeñarse en el ámbito profesional pero también que mantengan los valores que por medio de los cursos ha incorporado en ellos. En una carrera humanística en especial, en la carrera de comunicación el lado humano, es tan importante como el académico, porque se trabaja directamente con las personas. En la práctica, se fomentaron estos valores en las actividades que se realizaban en especial el valor de la ética, aunque no se presentaron problemas como los mostrados en el curso de ética profesional, si se trabajó cumpliendo con lo solicitado, si se realizaba el trabajo en equipo, o recibía apoyo de otra persona se le brindaba el crédito que merecía, que esta también relacionado con el ser justos y correctos, el considerar al otro y reconocer sus méritos según el trabajo que ha realizado.

El Magis, valor landivariano que significa dar y hacer lo mejor siempre en el mayor servicio a los demás, con vista a la trascendencia, fue parte de lo que se buscaba en todas las actividades realizadas, hacer lo mejor posible en los trabajos, para que pudieran entregarse en el tiempo solicitado, aunque no siempre se logró culminar con todas las tareas. Como se mencionaba anteriormente el trabajo en equipo fue uno de los valores que se pudieron recalcar en la sección política, esto porque todos los colaboradores del área se solidarizaban unos con otros, para lograr culminar con las tareas, incluso si eso implicaba, que darse tiempo extra en la oficina, o realizar actividades que no le correspondían a la sección.

Se fomentaron otros valores que la practicante ha trabajado durante toda su vida, como la puntualidad que es un signo de respeto a los demás, ser puntual ayuda a que las actividades salgan en tiempo y se puedan realizar más tareas durante el día, la responsabilidad el realizar las actividades en el tiempo estimado o bien indicar con tiempo que aun hacia falta algún aspecto por terminar y no se podría entregar para la fecha indicada, honestidad el no inventar excusas, si se encontraba alguna dificultad en el camino, sino explicarla y pedir apoyo para la solución, educación con los todos los colaboradores de la institución, el saludar cuando se entra a un lugar y mostrarse cordiales y atento con los demás.

Durante la práctica como ya se mencionó se pudieron desarrollar conceptos que fueron instruidos en la universidad, pero también se encontraron algunos conceptos como diplomacia, comunicación diplomática o diplomacia pública, que eran conceptos nuevos, que tuvieron que aprenderse por aparte, pues no se tenían noción de lo que eran y durante el periodo de práctica se fue descubriendo lo que estos implicaban dentro de la comunicación.

Es oportuno que estos términos se incluyan en el pensum de estudio de la carrera de ciencias de la comunicación, no como un curso sino dentro de los fundamentos teóricos de alguna clase como podría ser comunicación política o en el curso de seminario de comunicación (relaciones públicas y protocolo) no solo como conceptos generales si no como actividades o eventos que se simulan dentro de este curso.

Otra actividad de la cual no se tenía mayor conocimiento que se desarrolló fue la base de datos, y aunque todas las bases de datos son diferentes pues tratan distintas personalidades, son necesarias en una institución porque son contactos con los que se desean tener relaciones, por lo que dentro de algún módulo en un curso de la carrera se pueden incluir las generalidades que deben tener, y cómo se puede realizar de una forma más simple, pues aunque no sea el trabajo concreto de un comunicador o relacionista público son competencias que solicitan las empresas .

Se recomiendan más cursos sobre política y periodismo político en el pensum de estudio, pues parte del trabajo que se esperaba de la pasante, era el realizar análisis de contenido sobre las noticias y aunque se contaba con las bases para hacerse, se considera que es una parte que se puede reforzar más en la universidad, para tener todas las herramientas y mostrar mayor capacidad al momento de trabajar.

La práctica cambió la forma de pensar sobre la carrera de comunicación por un lado porque conceptos como rueda de prensa, o interacción con medios de comunicación y otros conceptos que se consideraba que se utilizarían más a menudo fue difícil

encontrarlos, por otro, porque se consideraba que el trabajo de un comunicador dentro de una embajada era más de campo, pero durante el tiempo en la Delegación casi todo el trabajo que se realizaba era de oficina, y el trabajo de campo era una parte de la consultora de redes sociales y la Embajadora.

La práctica representó un paso a la vida profesional, no solo en el ámbito laboral, sino personal, aprenderse a relacionar con distintas personas, el trabajo en equipo que aunque es parte de lo que se hace en la universidad, dentro de este ambiente se vuelve una relación con otros profesionales no solo de comunicación que conocen los mismos conceptos. Existe un intercambio de ideas, nuevos aprendizajes que se utilizan para llegar a un mismo fin. En este aspecto es importante mencionar que las organizaciones buscan personas que puedan brindar soluciones, que sean pro positivas y manejen diferentes áreas, aparte de su especialización.

Uno de los aprendizajes significativos, fue la preparación de eventos pues aunque parezca un trabajo sencillo, se conforma de varias partes que son indispensables y que no pueden faltar, para que la actividad tenga el éxito que se espera.

También debe tomarse en consideración que el conocimiento adquirido en la universidad forma parte importante en el desarrollo, sin embargo la universidad enseña a un nivel general, ya que no conoce las distintas áreas en las que cada estudiante se desempeñará en su vida profesional, pero los conocimientos que se adquieren son parte fundamental, y depende del estudiante aplicarlos en su vida laboral.

Con base a los nuevos conocimientos que se adquirieron en esta experiencia, se espera trabajar en alguna organización o una empresa de relaciones públicas y poner al servicio los nuevos conocimientos y reforzar los que ya se tenían.

Con relación al país se espera que el trabajo que se haya realizado ayude a que se abran nuevos programas o proyectos en Guatemala, que colaboren con el desarrollo de las áreas con menos posibilidades económicas, y que en un futuro el trabajo que se establezca por parte de la practicante contribuya en el crecimiento económico y social de Guatemala.

VI Conclusiones

A continuación se incluyen, las conclusiones, las cuales se clasifican conforme a la experiencia vivida en el periodo de práctica.

- Durante el periodo de práctica, se realizaron diferentes actividades y eventos donde se apoyó a la Delegación de la Unión Europea en Guatemala en el trabajo de relaciones públicas, diplomacia pública y programas de visibilidad.
- El apoyo brindado en los eventos que organiza la Delegación de la Unión Europea en Guatemala por parte de la pasante contribuyó a la facilitación en aspectos logísticos para la sección política.
- Los programas y proyectos son una parte importante para la Unión Europea, ellos son la imagen con el público externo por lo que la coordinación y atención personalizada es indispensable.
- El material de visibilidad se comparte en todos los eventos que realiza la Delegación de la Unión Europea, por lo que no debe faltar y debe innovarse.
- La práctica fue una parte esencial para la culminación de la carrera, ayudó a asentar la base recibida durante los cinco años de estudios en acciones y experiencias, para que el estudiante se desarrolle a nivel profesional, relacionando los conocimientos teóricos en el ámbito laboral.
- El trabajo de grado ayuda a comprender al estudiante cuales son los cursos que contribuyeron a la práctica durante los cinco años de carrera, y la importancia que representa la educación profesional para desarrollarse dentro de una empresa, institución u organización.

- Las dificultades y los retos que se presentaron durante la práctica, lograron que la pasante utilizara herramientas que se forjaron durante los años de estudio, como plantear diferentes escenarios donde se identificaran los aspectos positivos de la dificultad encontrada.
- En la práctica la pasante detectó sus fortalezas y debilidades a nivel profesional, lo cual es fundamental para reforzar ambas y utilizar las fortalezas en las actividades que emprenda.
- La Universidad Rafael Landívar, refuerza los valores humanos de sus estudiantes, dentro de el tiempo de práctica fue de mucha utilidad tener el conocimiento de los mismos y aplicarlos en las tareas que se realizaban.
- La Delegación de la Unión Europea funciona como un aliado estratégico entre los países Europeos y Guatemala, el objetivo de tener una Embajada en el país es mantener negociaciones y acuerdos que contribuyan a beneficios mutuos.
- La comunicación forma parte esencial de la vida del ser humano, contribuye al desarrollo de la persona. En las organizaciones en especial en misiones diplomáticas, que buscan la paz entre los países, la comunicación y el diálogo es parte fundamental para el crecimiento y el desarrollo de las partes involucradas.
- La oficina de prensa es una parte indispensable de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, es el contacto de información entre la Delegación y el público interno y externo, por lo que es vital cuidar todas las actividades que cubre.
- La Delegación de la Unión Europea en Guatemala procura mantener relaciones positivas con sus colaboradores, por lo que aparte de las relaciones laborales se buscan espacios para compartir con los trabajadores.

VII Recomendaciones

A continuación se presentan las recomendaciones que la practicante sugiere a la Facultad de Humanidades, a la Delegación de la Unión Europea en Guatemala conforme lo vivido en la práctica.

A la Facultad de Humanidades:

- Brindar una guía a los estudiantes de quinto año que deseen realizar práctica, de los aspectos que espera la universidad que desempeñen durante el proceso de las mismas, dependiendo la rama de comunicación que seleccione, esto ayudará a facilitar la búsqueda de los lugares donde se pueden realizar la práctica.
- En la clase de prácticas supervisadas I, se solicitaba entregar un reporte diario de prácticas y uno semanal, firmado por el tutor de la pasante en el lugar de práctica, sin embargo por el tiempo limitado de los tutores, para leer ambos reportes, se recomienda a la facultad que únicamente se realice el semanal.
- Que se incluya en el pensum un curso de mercadotecnia, publicidad, cursos de contabilidad y estadística avanzada, pues en algunas empresas el departamento de comunicación forma parte de la sección de mercadeo, y se requieren estos conocimientos. Además en otros países la contabilidad es parte del pensum de estudios de la carrera de comunicación.

A la Delegación de la Unión Europea:

- Brindar un mayor seguimiento a las redes sociales pues se necesita siempre de la disposición de varias secciones de la Delegación para la aprobación de los mensajes publicados dentro de ellas.
- Que se abra una plaza permanente de asistente para el jefe de prensa, que conozca las formas de trabajar de la Delegación y pueda brindar apoyo en todas las actividades y eventos que tiene a su cargo, y pueda realizar el trabajo de oficina mientras el jefe de prensa, se encarga del trabajo de campo.
- Que realicen un mapa de públicos internos y externos además una guía de mensajes claves que la Delegación de la Unión Europea utiliza para transmitir a los públicos internos como externos, esto ayudaría a que los nuevos trabajadores que ingresan a la delegación conozcan a quienes deben transmitir ciertos mensajes además ayudaría a comprender desde un principio con quien se pueden aliar para trabajar en las diferentes etapas de una actividad.
- Que se les habilite un usuario dentro del equipo a los consultores externos, siempre con las medidas de seguridad establecidas, para que puedan utilizar las herramientas necesaria para realizar su trabajo y esto facilite y agilice los procesos que ellos deben realizar diariamente.
- Que la inducción de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, sea más amplia para que el practicante en poco tiempo pueda conocer el manejo y desenvolverse de una mejor forma dentro de la Embajada. Se sugiere las inducciones por el correo institucional, que le brindan a los pasantes el cual tiene un manejo diferente a los correos electrónicos habituales.

A los estudiantes de práctica supervisada

- Buscar diferentes opciones al momento de elegir donde realizar la práctica, que este relacionado con los ámbitos de la comunicación que son de su interés. Hacerlo con tiempo de anticipación, para que el momento de elegir el lugar logre cumplir con la mayor parte de sus expectativas.
- Aparte del informe de práctica que les solicita la universidad, lleven un diario con todos los apuntes que puedan serle útiles al momento de realizar la reflexión para el trabajo de grado, esto ayudara a no perder detalles importantes que se vivieron en la práctica.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cancillería . (1963). CONVENCION DE VIENA SOBRE RELACIONES CONSULARES, 24 de abril de 1963. Recuperado el 9 de 10 de 2015, de [cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/apostilla_legalizacion/archivos/convencion_viena_relaciones_consulares.pdf):
http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/apostilla_legalizacion/archivos/convencion_viena_relaciones_consulares.pdf

Canel, M. J. (2008). Comunicación Política una guía para su estudio y práctica. Madrid: Tecnos.

Capriotti, P. (2005). Planificación estratégica de la imagen corporativa . España: Ariel S.A.

De León, S. R. (17 de 08 de 2015). Características de sección Prensa. (S. Trujillo, Entrevistador)

Delegación de la Unión Europea en Guatemala. (2013). eeas.europa.eu. Recuperado el 17 de 08 de 2015, de Delegación de la unión Europea en Guatemala:
http://www.eeas.europa.eu/delegations/guatemala/index_es.htm

Durand Comunicaciones. (2015). DURAND Comunicación Corporativa. Recuperado el 22 de 10 de 2015, de 10 motivos para crear un departamento de comunicación en la empresa: <http://durandcomunicaciones.blogspot.com/2013/06/10-motivos-para-crear-un-departamento.html?m=1>

Euro parlamentarios. (07 de 04 de 2008). Parlamento europeo. Recuperado el 23 de 10 de 2015, de europarl: www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=//EP//Text+IMPRESS+2006022OSTO04172+0+Doc+XML+V0//ES

Fernández, C. (1999). *la comunicación en las organizaciones* . Mexico : Trillas.
González Alonso, C. (1984). *Principios basicos de la comunicación I* . México: Trillas S.A.

Gustavo, B. (2012). *Funcionalismo . Teorias de la comunicación I*.
Hodgetts, M., & Altman, S. (1981). *Comportamiento en las organizaciones*. Mexico: INTERAMERICANA .

Lirios , C. (2007). *Derecho Diplomático y Cosular*. Guatemala: Maya Wuj.
Mejía León, A. (2002). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México: Limusa S.A.

Morales, M. (2012). *La comunicación diplomatica en las relaciones internacionales*. Buenos Aires: Valletta Ediciones.

Ochoa, O. (2000). *la comunicación Política y Opinión Pública*. Mc Graw Hill.
Scheinson, D. (1999). *Comunicación Estrategica, la opinión Pública y el proceso comunicacional*. Buenos Aires: Granica S.A.

Señan Llarena, R. (2011). *Guía de la Unión Europea en Guatemala*. Recuperado el 23 de 10 de 2015, de eeas.europa.eu:eeeas.europa.eu/delegations/guatemala/documents/more_info/virtual_library/guia_2011_es.pdf.

Tolela Myers, M., & Myers , G. E. (1983). *Administración mediante la comunicación*. México: Mc Graw - Hill.

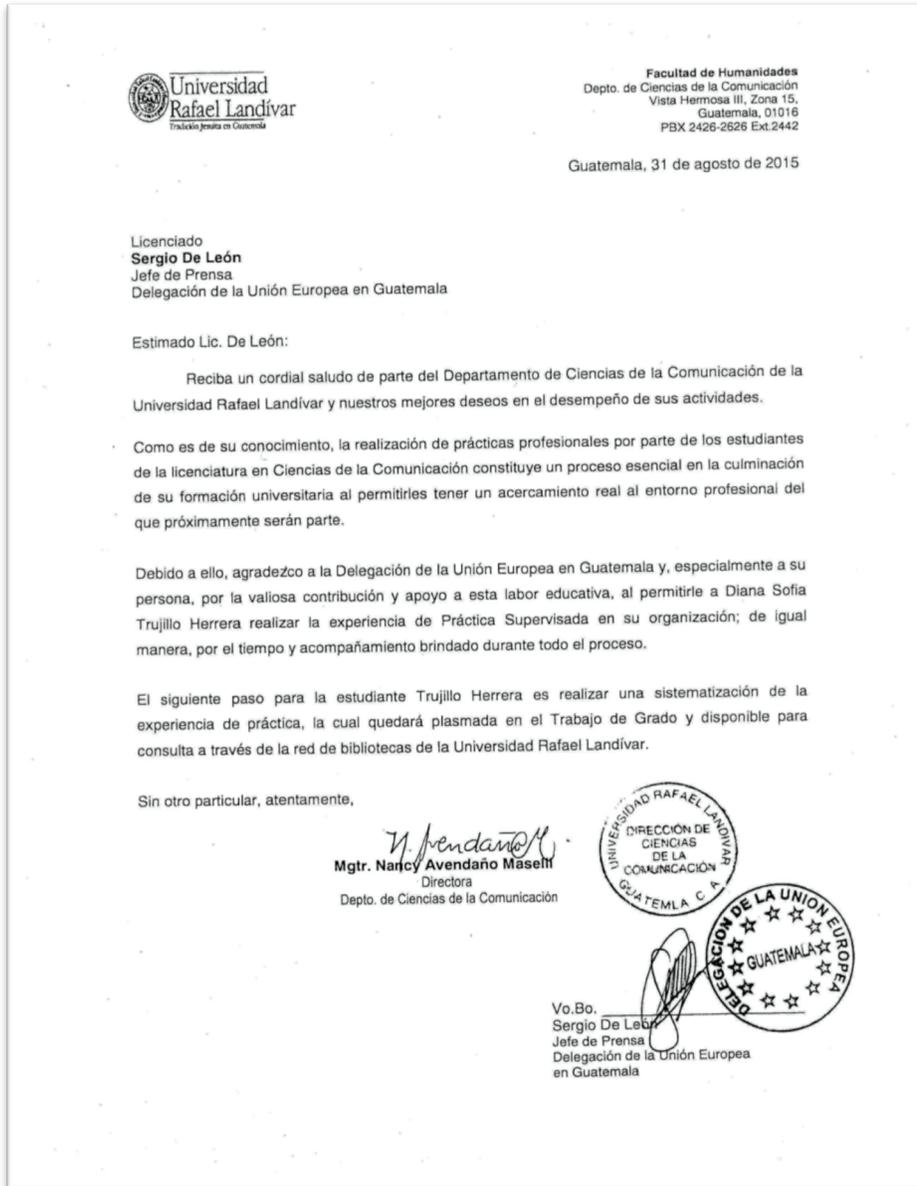
Unión Europea. (16 de 10 de 2015). *Web oficial de la Unión Europea*. Recuperado el 23 de 10 de 2015, de europa.eu:europa.eu/index_es.htm

Universidad Rafael Landívar. (s.f). Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 23 de 10 de 2015, de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación :
www.url.edu.gt/PortaURL/Contenido.aspx?o=3263&s=148

Wilcox, D., & Cameron. (2007). Relaciones Públicas Estratégicas y tácticas . Madrid: Pearson.

IX. Anexos

Anexo No 1. Carta de agradecimiento



Carta de agradecimiento, elaborada por Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar.

Anexo No 2. Mapa de los estados miembros de la Unión Europea.



Tomado de la página web de la Delegación de la Unión Europea en Costa Rica (2013), Member States of the European Union

Anexo No 3. Estructura Organizativa de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Head of Delegation + Staff	Function Name
ZERVOUDAKI, Styliani	Head of Delegation
JIMENEZ BRAVO, Juan Maria	Secrétaire habilité (EN)
DE LEON QUIROZ, Sergio Rodrigo	Press and Information
NTOANE-ROOPER, Motsabi Nicola	Political Officer
ENGELHARD, Bastiaan	Political Officer
MIKLAVC, Jan	Political Officer
Operations	Function Name
TANTTARI, Pirkko-Liisa	Head of section
BETEGON RAMIRO, Beatriz	Project management
LA FACE, Carlo	Project management
MURILLO, Ivan	Project management
VANWYMELBEKE, Annelies	Project management
BARILLAS ARAGON, Claudia Lorena	Project management
ECHVERRIA VILLATORO, Jennifer	Project management
MARTINEZ ROSALES, Rodolfo Alejandro	Project management
ORDONEZ CORONADO, Celia Esther	Projects assistant
COLLIA VILLAGRAN, Brenda Angeina	Secretary
Finance, Contracts and Audit	Function Name
DUCH ALONSO, Jorge	Head of section
FELTRIN, Lorella	Assistant
DE LAS HERAS OJEDA, Mariola	Finances & contracts manager
PERUSSINA CIFUENTES, Juan José	Finances & contracts manager
CEBALLOS ARAUJO, Dianna Pamela	Secretary
Administration	Function Name
GMEINER, Andreas	Head of Administration
LOPEZ DE VARGAS, Lucrecia	Administrative Assistant
PONCE DE LEON, Ivan	Office Clerk
RAMIREZ LORENZO, Gustavo Alfonso	Accounts Clerk
OLIVEROS GARCIA, Nancy Marisol	Receptionist/Telephone Operator
MONZON CORADO, Marco Tulio	Driver
REYES DAVILA, Pedro Randolf	Driver
SANCHEZ MANZO, Rudy	Driver

Tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala(2015) Estructura organizativa.

Anexo No 4. Cuadro de proyectos bilaterales y líneas temáticas

Projet/ Programme	No projet No CRIS	Contrepart	Date Limite	Date Fin Activite /
Programa de Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala (SEJUST)	DCI-ALA/2010/021-929	ICMSJ	02/11/2014	02/11/2017
Programa de Apoyo a la Gestion Presupuestaria en Guatemala	ALA/2007/018-992 CRIS 18-992 190901	MINFIN	24/07/2011	24/09/2015
Programa de Fortalecimiento Institucional del Sector Juventud en Guatemala	DCI-ALA/2008/020-338	SEGEPLAN	19/02/2012	19/11/2014
Programa de Apoyo a la Política Nacional de Seguridad Alimentaria Nutricional de Guatemala y su Plan Estratégico	DCI-ALA/2009/228-346	SESAN/ MINFIN	16/12/2012	16/12/2013
Project to support the International Commission against Impunity in Guatemala (CICIG)'s exit strategy until September 2015	DCI-ALA/2013/328-020	UNDP		31/08/2015
Proyecto de facilitación de la participación de Guatemala en el proceso de integración regional y en el Acuerdo de Asociación entre CA y la UE. (Aga-Integración)	DCI-ALA/2008/020-397	MINEX	18/08/2013	17/04/2017
Programa de Generación de Empleo y Educación Vocacional para Jóvenes en Guatemala	DCI-ALA/2011/02351-4	MINECO	04/02/2016	05/08/2018
Programa de Apoyo a la Pequeña Agricultura Campesina ASPAC	DCI-ALA/2014/024-452	MAGA	12/12/2017	12/12/2018

PROJET/ PROGRAMME	N° projet No Cris	Contrepart	Montant CE EUR	Date Decision Fin	Date Signature contrat contrepart	Date Fin Activite contrat	Date Fin Execut (FD)
Proyectos ONG Líneas Temáticas: DDDH							
Tejando hilos de memoria y justicia para alcanzar la paz	EIDHR/2011/205-407	CALDH	150.000,00	31/12/2011	02/01/2012	05/12/2014	31/12/2015
Acompañamiento protector y presencial internacional	EIDHR/2011/205-501	FBI	150.000,00	31/12/2011	02/01/2012	05/12/2014	01/01/2016
Fortalecimiento de la Lucha contra la Impunidad Ambiental y la Protección de los Defensores de Derechos Humanos Ambientales en Guatemala	EIDHR/2011/202-116	CALAS	150.000,00	20/12/2011	01/02/2012	31/01/2015	29/01/2016
Mujeres sobrevivientes de violencia de víctimas a agentes de cambio social en la Región Sur	EIDHR/2012/307-950	CIBV	150.000,00	22/11/2012	10/12/2012	31/01/2015	31/12/2015
Niños en riesgo en Guatemala. Un sistema de justicia juvenil restaurativo orientado hacia la reinserción de los adolescentes en conflicto con la ley penal.	EIDHR/2012/307-965	BUREAU INT. CATHOLIQUE DE L'ENFANCE	100.000,00	23/11/2012	05/12/2012	01/01/2016	30/12/2016
Promoción del Acceso a la Justicia a través del Centro de Asistencia Legal Anticorrupción-ALAC.	EIDHR/2012/309-365	ACCION CIUDADANA	134.038,84	06/12/2012	20/12/2012	31/01/2015	31/01/2016
Promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual en Guatemala	EIDHR/2012/308-787	FUND. CARMEN PARDO VALCARRIE	100.000,00	30/11/2012	11/12/2012	01/03/2015	31/12/2015
PROYECTO DE ATENCIÓN A NIÑES MIGRANTES EN GUATEMALA	EIDHR/2012/308-866	INSTITUTO DE PROTECCIÓN SOCIAL	142.500,00	03/12/2012	20/12/2012	01/04/2015	31/12/2015
Organizaciones de mujeres juntado poderes por la vigencia de los derechos humanos y por una vida libre de violencia para las mujeres en Guatemala.	EIDHR/2013/322-133	INTERMON OXFAM	200.000,00	06/12/2013	13/12/2013	01/01/2016	01/01/2017
Fortalecimiento del rol y las capacidades de diálogo político de 130 defensoras de derechos humanos en San Miguel Totolihuacán, San Marcos y Totonicapán	EIDHR/2013/322-287	MPDL	200.000,00	13/12/2013	13/12/2013	14/01/2016	01/01/2017
Modelo integral de formación socio-laboral para adolescentes en situación de sanción de libertad asistida	EIDHR/2013/322-296	GRUCE	196.814,69	16/12/2013	17/12/2013	01/01/2016	01/01/2017
Fortaleciendo capacidades para comprender, prevenir, alertar y dar seguimiento a la violencia contra la mujer	EIDHR/2013/322-381	KNH	200.000,00	17/12/2013	16/12/2013	01/01/2016	01/01/2017
Construcción de condiciones de vida digna y de ejercicio de derechos humanos para mujeres indígenas sobrevivientes de violencia sexual en comunidades de Huehuetenango y de la zona del	EIDHR/2013/322-384	CCFD	200.000,00	06/12/2013	17/12/2013	01/01/2016	01/01/2017
Support and protection for human rights defenders working in critical and rural areas of Honduras and Guatemala	EIDHR/2013/321-830	Oxfam UK	1.074.600,00	13/12/2013	16/12/2013	28/02/2016	27/02/2017

18	Apoyo a Defensores de Derechos Humanos en el Juicio por Sanción en Guatemala	EIDHR/2013/317-254	CALDH	10.000,00	10/04/2013	10/04/2013	10/04/2014	13/10/2014
19	Apoyo a Defensores de Derechos Humanos en el Juicio por Sanción en Guatemala	EIDHR/2013/318-837	CALDH	10.000,00	10/04/2013	10/04/2013	10/04/2014	13/10/2014
20	Apoyo a medidas de protección para defensores de derechos humanos (medidas de seguridad, protección de información)	EIDHR/2013/313-318	UDEFEGUA	9.500,00	05/11/2013	08/11/2013	08/11/2014	15/05/2015
22	Servicios de organización y logística para la realización de eventos públicos y temáticos -EIDH 2012 y 2013	2014 /352-392	AGA	95.500,00	05/11/2013	11/11/2014	11/11/2015	26/12/2016
				2.638.462,93				
Línea de Acción No Estándar								
	Protagonismo municipal en el desarrollo integral de niños, niñas, jóvenes y adolescentes en su entorno en Guatemala	DCI NSAP/0201/1071359	KINDERTHUSE EV	399.177,00	31/12/2011	31/12/2011	01/07/2015	01/09/2016
	Construcción de ciudadanía y fortalecimiento de la participación, incidencia y empoderamiento productivo de comunidades indígenas de la zona oriental del norte: Alta Verapaz, Baja Verapaz y Quiché	DCI NSAP/0201/1070981	FUNDACION CODESPA	400.000,00	31/12/2011	02/01/2012	31/08/2015	01/01/2016
	Nuevas sinergias para mayor efectividad de programas de seguridad alimentaria nutricional en 17 municipios del alto occidente de Guatemala.	DCI NSAP/0201/1071195	BROEDERLIK OUDIZOV	280.092,81	31/12/2011	01/02/2012	30/04/2015	31/01/2016
	Organización y fortalecimiento de las unidades productivas y de productores de café y miel de Huehuetenango orientados al comercio justo y sólido, una estrategia para conectar e impulsar el desarrollo económico y social.	DCI NSAP/0201/2094-981	ASOCIACION DE COOPERACIONAL, DESARROLLO INTEGRAL DE FUERTEQUENANGO	400.000,00	12/05/2011	05/12/2012	31/01/2016	31/01/17

	Fortalecimiento de la red de defensoras de derechos humanos en Guatemala	DCI NSAP/0201/2094-982	ADORNACIONES BY VETERINARIAS ASSOCIATION UNYNY	200.000,00	26/01/2011	06/12/2012	31/12/2016	31/12/16
	Proyecto piloto para el fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones de mujeres indígenas para su rol en la defensa integral contra la violencia	DCI NSAP/0201/2094-980	IFAM	198.000,00	26/01/2011	06/12/2012	31/12/2016	31/12/16
	Fortalecimiento de las capacidades de las defensoras de derechos humanos para su rol en la defensa integral contra la violencia	DCI NSAP/0201/2094-768	COOPERATIVA RECOI SPA	347.201,00	26/01/2011	04/12/2012	31/12/2016	31/12/17
	Fortalecimiento de la participación social de las indígenas sobrevivientes de violencia sexual en Guatemala	DCI NSAP/0201/2094-768	BIEN FORMADOS	380.000,00	26/01/2011	12/12/2012	31/03/2016	31/01/17
	Fortalecimiento de la gestión de las organizaciones de mujeres indígenas en Guatemala	DCI NSAP/0201/2094-824	EMERGENCY CORPUS RECOI LEONARDO	600.000,00	26/01/2011	06/12/2012	31/07/2016	31/07/16
	Fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones de mujeres indígenas para su rol en la defensa integral contra la violencia	2013/318-928	Wor Ethel	600.000,00	30/10/2013	01/01/2017	30/06/18	
	Fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones de mujeres indígenas para su rol en la defensa integral contra la violencia	2013/320-050	Veterinarias Bien Formados	600.000,00	20/11/2013	31/03/2017	30/06/18	
	Fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones de mujeres indígenas para su rol en la defensa integral contra la violencia	2013/318-767	Fundación para el Desarrollo Integral de Promotoras Rurales UYUNAP	600.000,00	31/11/2013	01/01/2017	30/06/18	
	Apoyo al trabajo comunitario para el desarrollo integral	2013/320-026	Asociación de Promotoras Rurales UYUNAP	338.263,03	06/11/2013	01/01/2017	30/06/18	
	Fortalecimiento de la capacidad de las organizaciones de mujeres indígenas para su rol en la defensa integral contra la violencia	2013 / 318-771	Asociación de Promotoras Rurales UYUNAP	688.064,14	16/11/2013	01/01/2017	30/06/18	
				2.774.264,24				
	Apoyo a las organizaciones de mujeres indígenas para su rol en la defensa integral contra la violencia	DCI NSAP/0201/2094-926	ASOCIACION DE PROMOTORAS RURALES UYUNAP	230.000,00	16/12/2012	31/03/2016	31/01/2016	
	Fortalecimiento de las capacidades de las defensoras de derechos humanos para su rol en la defensa integral contra la violencia	DCI NSAP/0201/2094-874	ASOCIACION DE PROMOTORAS RURALES UYUNAP	230.000,00	17/12/2012	31/03/2016	31/01/2017	
	Fortalecimiento de las capacidades de las defensoras de derechos humanos para su rol en la defensa integral contra la violencia	DCI NSAP/0201/2094-847	ASOCIACION DE PROMOTORAS RURALES UYUNAP	208.374,61	12/08/2011	30/12/2012	31/03/2016	31/01/16
	Fortalecimiento de las capacidades de las defensoras de derechos humanos para su rol en la defensa integral contra la violencia	2013/318-761	Asociación de Promotoras Rurales UYUNAP	397.000,00	16/11/2013	16/11/2016	30/06/18	

Unión Europea en Guatemala (2015), tomados de la página Web de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala,

http://www.eeas.europa.eu/delegations/guatemala/projects/list_of_projects/20153108_15_es.pdf

Anexo No 5. Videoconferencia con el Director de las Américas Christian Leffler



Martínez (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 7 Reunión G13



Martínez (2015) tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala

Anexo No 8. Página web G13



Elaboración propia (2015), tomada de página web G13

Anexo No 9. Reunión con programas y proyectos.



Martínez (2015), Reunión con programas y proyectos, tomada de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala

Anexo No 10. Equipo de trabajo



Elaboración propia (2015), Equipo de trabajo, tomada en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 11. Página Web de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala



Elaboración propia (2015), Portada página web de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala tomada de la página web de la Unión Europea.

Anexo No 12. Mes de la juventud y Día de la juventud.



Martínez (2015), Mes de la Juventud, tomada desde la Delegación de la Unión Europea en Guatemala



Martínez (2015), Invitación a Video chat día de la juventud, tomada desde la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 13 Día de Europa



Bianchi (2015), Día de Europa, Museo la Merced fuente Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 14 Equipo de la Delegación de la Unión Europea



Bianchi (2015) , Equipo de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala celebrando El Día de Europa, Museo la Merced; Fuente Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 15 practicantes de la Unión Europea con la Embajadora.



Bianchi (2015), practicantes de la Unión Europea con la Embajadora de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala, Museo la Merced; fuente Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 16. Practicante con la Embajadora.



Bianchi (2015), practicante con la Embajadora Stella Zervoudaki, en el Día de Europa, Museo la Merced;
Fuente Delegación de la Unión Europea en Guatemala

Anexo No 17 Practicantes con jefe de prensa.



Rooper (2015) practicantes con el jefe de prensa en el Día de Europa, Museo de la Merced, Fuente Delegación de la Unión Europea en Guatemala

Anexo No 18. Reunión con el equipo político.



Martínez (2015), residencia de la Unión Europea, reunión semanal con sección política.

Anexo No 19. Hora del Café



Martínez (2015), Lunes por la mañana, hora del café, Delegación de la Unión Europea en Guatemala

Anexo No 20 Entrada principal de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala



Martínez (2015), Entrada en la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

Anexo No 21 Símbolos de la Unión Europea



Unión Europea (2015), bandera de la Unión Europea tomada de la página de Facebook de la Delegación de la Unión Europea en Guatemala.

<http://europa.eu/about-eu/basic-information/symbols/anthem/european-anthem-2012.mp3>

Unión Europea (2015), Himno de la Unión Europea, tomado de la pagina oficial de la Unión Europea.

Lema en todas las lenguas oficiales UE

- Alemán : In Vielfalt geeint
- Búlgaro : Единство в многообразието
- Checo : Jednotná v rozmanitosti
- Croata : Ujedinjeni u različitosti
- Danés : Forenet i mangfoldighed
- Eslovaco : Zjednotení v rozmanitosti
- Esloveno : Združeni v različnosti
- Español : Unida en la diversidad
- Estonio : Ühinenud mitmekesisuses
- Finés : Moninaisuudessaan yhtenäinen
- Francés : Unie dans la diversité
- Griego : Ενωμένοι στην ποικιλότητα
- Húngaro : Egységben a sokféleségben
- Inglés : United in diversity
- Irlandés : Aontaithe san éagsúlacht
- Italiano : Uniti nella diversità
- Letón : Vienoti daudzveidībā
- Lituano : Suvienijusi įvairovę
- Maltés : Magħquda fid-diversità
- Neerlandés : In verscheidenheid verenigd
- Polaco : Zjednoczeni w różnorodności
- Portugués : Unidade na diversidade
- Rumano : Unitate în diversitate
- Sueco : Förenade i mångfalden



Elaboración propia (2015), Lema, tomada de la página oficial de la Unión Europea

Anexo No 22 Pensum de estudio de la Carrera de Ciencias de la Comunicación 2011

Consulta de Pénsum

Carrera:

Comunicación

select

Plan de Estudio

Pénsum 11001

Cursos	Creditos	Creditos	Prerequisitos
SEMESTRE VISUAL	1	1	
ONOMA	4	0	
F ESTRATEGIAS DE COMUNICACION LINGÜISTICA	4	0	
GLES 1	0	0	
INTRODUCCION A LA COMUNICACION	4	0	
INTRODUCCION A LA INVESTIGACION	4	0	
TALLER DE EXPRESION ORAL	2	0	
Primer Intercio			
RISO ELECTIVO I	4	0	
DESARROLLO DE LA COMUNICACION EN EL ENTORNO	4	0	
DICCION DE GUIONES AUDIOVISUALES	2	0	DISCURSO VISUAL
TALLER DE EXPRESION ESCRITA (CC)	1	1	EDP ESTRATEGIAS DE
Segundo Ciclo			
F ESTRATEGIAS DE RAZONAMIENTO	4	0	
TELEVISION I (CC)	2	0	TALLER DE EXPRESION ESCRITA (CC)
FOTOGRAFIA I	1	1	
FUNDAMENTOS DE LAS CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES DE LA COMUNICACION	4	0	INTRODUCCION A LA

Cursos	Creditos	Creditos	Prerequisitos
FOTOGRAFIA	0	0	
GLES 5	0	0	
TALLER DE INVESTIGACION I	4	0	INTRODUCCION A LA
LEVISION I (CC)	2	2	DISCURSO AUDIOVISUAL (CC)
ORIAS DE LA COMUNICACION II	4	0	TEORIAS CRITICAS DE LA
Intercio			
F CURSOS OPTATIVOS DE PERSONA	4	0	EDP INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS
F ETICA	4	0	HABER APROBADO 80 CREDITOS
DICCION DE GUIONES RADIOFONICOS	2	0	RADIO (CC)
Segundo Ciclo			
LEVISION Y DIVERSIDAD EN GUATEMALA (CC)	4	0	FUNDAMENTOS DE LAS CIENCIAS
F CURSOS OPTATIVOS DE REALIDAD NACIONAL	4	0	EDP INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS
GLES 6	0	0	
DICCION MULTIMEDIA VISUAL	0	2	DISCURSO
ILICIDAD I	4	0	
DICION PARA EL DESARROLLO SOCIAL	1	1	EDP INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS
LEVISION ALTERNATIVA (CC)	2	2	COMUNICACION PARA EL DESARROLLO
Primer Ciclo			
ALISB Y SELECCION DE MEDIOS (CC)	4	0	PUBLICIDAD I
COMUNICACION PARA EL DESARROLLO I	2	2	COMUNICACION PARA EL
COMUNICACION POLITICA	4	0	

Cursos	Creditos	Creditos	Prerequisitos
Primer Intercio			
ACTIVA SUPERVISADA I (CC)	5	0	HABER APROBADO 214 CREDITOS MINI
Segundo Ciclo			
ACTIVA SUPERVISADA II (CC)	5	0	PRACTICA SUPERVISADA I (CC)
SIS II (CC)	0	0	TESIS I (CC)

INTRODUCCION Y ADMINISTRACION DE LA COMUNICACION	4	0	
GLES 2	0	0	
LENGUAJES WEB	0	2	
METODOLOGIAS DE COMUNICACION GRUPAL	2	0	
Primer Ciclo			
COMUNICACION ORGANIZACIONAL I (CC)	4	0	GESTION Y ADMINISTRACION DE LA CO
F INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS DEL SER HUMANO	4	0	HABER APROBADO 40 CREDITOS MINI
TADISTICA I	2	2	
GENEROS PERIODISTICOS I (CC)	2	2	ESTADISTICA (CC)
GLES 3	0	0	
ORIAS DE LA COMUNICACION I	4	0	FUNDAMENTOS DE LAS CIENCIAS
Primer Intercio			
AGRAMACION (CC)	0	2	FOTOGRAFIA I
F INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS DE LA SOCIEDAD	4	0	HABER APROBADO 40 CREDITOS
Segundo Ciclo			
ALISB SEMIOTICO	4	0	TEORIA DE LA
CURSO AUDIOVISUAL (CC)	1	1	COMUNICACION I DISCURSO
TALLER DE DEMOCRACIA Y CIUDADANA	4	0	SELECCION DE MEDIOS
GLES 4	0	0	
DICION (CC)	2	2	TALLER DE EXPRESION ORAL
ORIAS CRITICAS DE LA COMUNICACION	2	0	TEORIA DE LA COMUNICACION
Primer Ciclo			
COMUNICACION PARA EL DESARROLLO I	2	2	METODOLOGIAS DE COMUNICACION G
FOTOGRAFIA II (CC)	2	2	GENEROS PERIODISTICOS II (CC)

INTRODUCCION A LA COMUNICACION (CC)	4	0	FUNDAMENTOS DE LAS CIENCIAS HUM
DICION II (CC)	2	2	RADIO PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Primer Intercio			
BATES DE LA COMUNICACION I	2	0	TEORIAS DE LA COMUNICACION II
F CURSOS OPTATIVOS DE TRANSCENDENCIA	4	0	EDP INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS
DIAGRAMACION (CC)	1	1	HABER APROBADO 80 CREDITOS
ABORACION Y EVALUACION DE MATERIALES IMPRESOS	1	1	FOTOGRAFIA II (CC)
MINARIO DE COMUNICACION I	2	0	COMUNICACION PARA EL DESARROLLO
Segundo Ciclo			
SARROLLO Y EVALUACION DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y DE	2	2	ANALISIS Y SELECCION DE MEDIOS (CC)
TODOS DE INVESTIGACION II	4	0	METODOS DE INVESTIGACION I
INDON PUBLICA (CC)	4	0	COMUNICACION POLITICA
OLEMAS POLITICOS DE AMERICA LATINA	4	0	
TALLER DE PRODUCCION DE VIDEO (CC)	2	2	TELEVISION ALTERNATIVA (CC)
Primer Ciclo			
RISO ELECTIVO II	4	0	
BATES DE LA COMUNICACION II	2	0	TEORIAS DE LA COMUNICACION II
F ETICA PROFESIONAL	2	0	EDP ETICA
INTRODUCCION A LOS PROBLEMAS DE LA SOCIEDAD	2	2	HABER APROBADO 150 CREDITOS
LENGUAJES WEB	0	2	PRODUCCION MULTIMEDIA
MINARIO DE COMUNICACION II	2	0	DIAGRAMACION (CC)
SIS I (CC)	5	0	METODOS DE INVESTIGACION II
HABER APROBADO 200 CREDITOS			

Universidad Rafael Landívar (2011), Pensum de estudios carrera Ciencias de la Comunicación.

Anexo No 23. Cronograma semanal



Departamento de Ciencias de la Comunicación
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar

CRONOGRAMA

Desarrolle una propuesta de cronograma de actividades para las 11 semanas de Práctica. Este es un ejemplo, puede elaborarlo en el formato que mejor se adapte a las actividades que realizará.

Semana 1	Redacción de informe semanal de actividades pasadas. Reunión equipo político y prensa. Crear carpeta de gobierno y cooperación para meetings políticos. Carpeta de Congreso y Sociedad Civil para meetings políticos. Convocar a reunión bimensual con proyectos. Apoyar en página web y redes sociales para subir documentos públicos de la semana.
Semana 2	Reunión equipo político y prensa. Convocar a Reunión con culturales - Estados Miembros. Apoyar en página web y redes sociales para subir documentos públicos de la semana. Monitoreo de medios.
Semana 3	Reunión Equipo Político y Prensa Redacción de informes de prensa Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana. Apoyo en la organización reunión de Proyectos
Semana 4	Reunión Equipo Político y Prensa Apoyo en base de datos para grandes eventos Apoyo en tertulias Apoyo en organización de reunión con culturales
Semana 5	Reunión Equipo Político y Prensa Compra de material de visibilidad Apoyo en convocatoria a reuniones con proyectos bilaterales. Apoyo equipo político. Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.
Semana 6	Reunión Equipo político y prensa Apoyo en mesa de análisis. Seguimiento material de visibilidad Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.
Semana 7	Reunión Equipo Político y Prensa Apoyo en convocatoria a reuniones con proyectos bilaterales. Apoyo equipo político. Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.



Departamento de Ciencias de la Comunicación
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar

Semana 8	Reunión Equipo Político y Prensa Apoyo en la evaluación de artes, spots u otro instrumento de proyectos. Monitoreo de medios. Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.
Semana 9	Reunión Equipo Político y Prensa Seguimiento a plan estratégico para convocatoria de medios Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.
Semana 10	Reunión Equipo Político y Prensa Convocatoria a medios de comunicación a evento con Embajadora Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.
Semana 11	Reunión Equipo Político y Prensa Monitoreo de medios. Cerrar cualquier trabajo pendiente. Apoyar en página web y redes sociales públicos de la semana.

Elaboración propia (2015) tomado del formato de práctica del curso

práctica supervisada

Anexo No 24. Manual de comunicación y visibilidad



http://eeas.europa.eu/delegations/guatemala/documents/projects/man_comm_09_es.pdf

Delegación de la Unión Europea en Guatemala (2015), Manual de comunicación y visibilidad tomada de la página web, sala de prensa.