

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

“Propuesta de Comunicación externa para dar a conocer a los vecinos los requisitos y normativas para solicitar una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción”

Jaquelin Gabriela García Flores

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licda. Evelin Maritza Morazán Gaitán

Guatemala, noviembre de 2015

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

Director

Lic. Julio Esteban Sebastián Chilin

Consejo Directivo

Representante de Docentes

M.A. Amanda Ballina

Lic. Víctor Carillas

Representante de los Estudiantes

Joseph Mena

Carlos León

Representante de los Egresados

Lic. Michael González Batres

Secretaria Académica y Administrativa

M.Sc Claudia Molina

Coordinador General de EPS

M.Sc Sergio Morataya

Coordinador de EPS

M.A. Julio Ochoa España

Supervisora

Licda. Evelin Maritza Morazán Gaitán

Supervisora

Licda. Brenda Yanira Chacón



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

Guatemala, 29 de enero 2015

EPSL-B04-2015

Directora
Anajoyce Oliva Valle
Dirección de Control Territorial
MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
Ciudad Guatemala

Licenciada Anajoyce Oliva Valle:

Por medio de la presente solicito se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **Jaquelin Gabriela García Flores**, carné 200514919, quien manifestó su deseo de hacer Practica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto, se requiere lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación de 2015 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional – EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Cel. 590000007



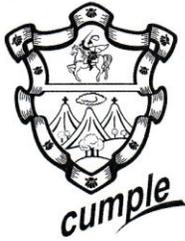
Copia: archivo
MJOE-EMG

MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA
DIRECCION DE CONTROL TERRITORIAL



FIKMA: _____

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



La ciudad es
como
TÚ

Dirección de Control Territorial
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 2 de Febrero de 2015

M.A. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación USAC
Presente

Estimado M.A. Ochoa:

Por medio de la presente confirmamos la aceptación de la estudiante **Jaquelin Gabriela García Flores identificada con carné No. 200514919** para que pueda realizar su Práctica Profesional Supervisada en nuestra institución; así mismo autorizamos que se supervise dicho Ejercicio Profesional –EPS–.

Por aparte, nosotros estaremos brindándole a la estudiante el apoyo que ella necesite para su práctica.

Sin otro particular me despido de usted,

Atentamente,


Licda. Anajoyce Oliva Valle
Directora
Dirección de Control Territorial
Municipalidad de Guatemala



21 calle 6-77, zona 1, Palacio Municipal, Centro Cívico, Primer Nivel.

Teléfonos: 2285 – 8500 / Fax: 2285 – 8055

www.muniguate.com



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

Guatemala 16 de octubre del 2015

Estudiante Epesista de Licenciatura:
Jaquelin Gabriela García Flores
Carné no. 200514919
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: **Propuesta de Comunicación externa para dar a conocer a los vecinos los requisitos y normativas para solicitar una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción**, y haber sustentado el examen y defensa de su proyecto de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se da por Aprobado por Unanimidad del tribunal Examinador su trabajo final y se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPSL en un número de 7 ejemplares impresos que deberá entregar a diferentes instancias así como 3 CD's con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las Bibliotecas Flavio Herrera y la Central, y a la Comisión de Tesis de la E.C.C.

Sin más que constatar:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa

Coordinador EPS Licenciatura

Cel. 59000007



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

“Para efectos legales, únicamente
la autora es responsable del
contenido del presente trabajo”.

Dedicatoria

A DIOS:

Por darme la vida, ser mi guía, darme la fortaleza, la inteligencia y la sabiduría para alcanzar cada una de mis metas.

A MIS PADRES:

Francisco Garcia y Aura Flores de Garcia, por ser la razón de mí existir, que con su infinito amor y esfuerzo me apoyaron siempre para lograr alcanzar mis metas. Papitos los amo con todo mi corazón, este triunfo alcanzado es para ustedes.

A MIS HERMANOS:

Allan Bertini y Marvin Francisco, por su amor, comprensión y apoyo incondicional a lo largo de este camino.

A MI SOBRINA:

Paula María por ser ese angelito que me llena de felicidad y a quien quiero con todo mi corazón.

A MIS CUÑADAS:

Regina Barrera de Garcia y Karla Luna las quiero mucho.

A MIS ABUELITAS:

Clara Luz Tobías (Q.E.P.D) y Margarita de García gracias por su cariño y apoyo.

A MIS ABUELITOS:

Victor Manuel Flores (Q.E.P.D) porque desde siempre me ha cuidado. Francisco Garcia (Q.E.P.D) por su cariño y apoyo.

A MI FAMILIA EN GENERAL:

Con cariño sincero, en especial a mi tía Sandra Flores.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Por su amistad y apoyo brindado.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN:

Por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios y formarme como profesional.

A MIS CATEDRATICOS:

Por brindarme las herramientas necesarias para culminar mi formación académica.

A MI COORDINADOR DE EPS M.Sc. JULIO OCHOA Y MI SUPERVISORA LICDA. EVELIN MORAZÁN:

Por sus conocimientos, paciencia, tiempo, consejos y apoyo para culminar esta etapa profesional.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	i
TÍTULO DEL TEMA.....	ii
ANTECEDENTES	ii
JUSTIFICACIÓN	iii

Capítulo I

El Diagnóstico

1.1 Diagnóstico Comunicacional	1
1.2 Comunicación	2
1.2.1 Elementos de la Comunicación	2
1.2.1.1 Emisor	2
1.2.1.2 Receptor.....	3
1.2.1.3 Mensaje.....	3
1.2.1.4 Canal	3
1.2.1.5 Código.....	4
1.2.1.6 Referente.....	4
1.2.1.7 Contexto	4
1.2.1.8 Ruido	4
1.2.1.9 Retroalimentación (<i>Feed-Back</i>).....	4
1.2.1.10 Esquema de Elementos de la Comunicación	5
1.3 Funciones de la Comunicación	5
1.3.1 Referencial	5
1.3.2 Emotiva	5
1.3.3 Apelativa	5
1.3.4 Fática	5
1.3.5 Metalingüística	6
1.3.6 Poética o lúdica.....	6

1.4 Barreras de comunicación	6
1.4.1 Barreras Organizacionales	6
1.4.2 Barreras Administrativas	7
1.4.3 Barreras Físicas	7
1.4.4 Barreras Humanas	7
1.4.5 Barreras Psicológicas.....	7
1.5 Tipos de Comunicación	7
1.5.1 Comunicación Alternativa.....	8
1.5.2 Comunicación Organizacional.....	9
1.5.2.1 Comunicación Organización Interna.....	9
1.5.2.2 Comunicación Organizacional Externa.....	9
1.5.2.3 Tipos de comunicación organizacional externa.....	10
1.5.3 Comunicación Institucional.....	11
1.5.4 Comunicación para el Desarrollo	11
1.6 Servicios	12
1.6.1 Tipos de Servicios	12
1.7 Servicio de atención al cliente	12
1.8 Redes Sociales.....	13
1.8.1 Historia de las redes sociales	14
1.8.2 Tipos de Redes Sociales.....	15
1.8.3 <i>Facebook</i>	19
1.9 Proceso de la observación	20
1.10 Conclusiones de la Observación	23
1.11 Objetivos del Diagnóstico	25
1.11.1 Objetivo General	25
1.11.2 Objetivos Específicos	25
1.12 Descripción Institucional.....	25
1.13 ¿Qué es y cómo se conforma la Ventanilla Única de la Construcción?	27

1.14	Antecedentes de la Institución	28
1.15	Misión Institucional	30
1.16	Visión Institucional	30
1.17	Alcance Institucional	30
1.18	Política Institucional	31
1.19	Objetivos de la Calidad Institucional	31
1.20	Organigrama Institucional	32
1.21	FODA Institucional	33

Capítulo II

Metodología y Resultados del Diagnóstico

2.1	Metodología	34
2.2	Descripción del tipo de comunicación utilizada	34
2.3	Tipo de investigación	34
2.4	Instrumento	35
2.4.1	La observación utilizada	35
2.4.2	La entrevista a personajes de la institución	35
2.4.3	Encuesta	42
2.4.4	Fórmula aplicada a la población	42
2.4.5	Descripción de la fórmula	43
2.5	Cronograma de actividades	44
2.6	Presentación de resultados	45
2.7	Conclusiones de la investigación	58

Capítulo III

Propuesta de Comunicación

3.1 Plan de Comunicación.....	60
3.2 Objetivos de la Propuesta.....	60
3.2.1 Objetivo General	60
3.2.2 Objetivos Específicos	61
3.3 Mensaje Clave	61
3.4 Grupo Objetivo	61
3.6 Justificación de la Propuesta	62
3.7 Estrategia para su implementación	63
3.8 Cronograma de ejecución.....	65
3.9 Presupuesto	66

Capítulo IV

Control y Seguimiento

4.1 Ejecución de propuestas	67
4.2 Descripción de materiales utilizados	74

CONCLUSIONES FINALES.....	75
---------------------------	----

RECOMENDACIONES GENERALES.....	76
--------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	77
-------------------	----

E-GRAFÍAS	81
-----------------	----

ANEXOS.....	82
-------------	----

Introducción

La realización de un diagnóstico de comunicación dentro de una institución ya sea pública o privada, es de suma importancia ya que ayuda a encontrar los puntos débiles en el área de comunicación, lo que conlleva a crear una estrategia de comunicación con la que se pretende darle una solución a esos problemas.

En base al diagnóstico de comunicación organizacional externa realizado en la Ventanilla Única de la Construcción de la Dirección de Control Territorial de la Municipalidad de Guatemala, se plantearon varias propuestas para ayudar a mejorar los puntos débiles que surgieron del mismo.

Se constató que una de las causas que genera la afluencia de vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción, se debía a que muchos desconocen los requisitos que se necesitan para la obtención de una licencia de construcción, así como las normativas que se manejan en dicha institución.

Es por ello que se hizo necesario crear una estrategia de comunicación que ayudará a informar a los vecinos sobre los requisitos que necesitan presentar para obtener una licencia de construcción, así como el conocimiento de las normativas a las cuales se deben de regir.

Título del Tema

“Propuesta de Comunicación externa para dar a conocer a los vecinos los requisitos y normativas para solicitar una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción”.

Antecedentes

A continuación se citarán algunos trabajos realizados por estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dentro de los trabajos que se citarán no se encuentra ninguno específicamente de la Ventanilla Única de la Construcción ya que es la primera vez que una estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación realiza Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en dicha entidad.

Según la tesis llamada “Incidencia de la información sobre los desechos sólidos en la Municipalidad de Guatemala”, busca orientar a las autoridades de la Municipalidad de Guatemala para que puedan adoptar un sistema de información ambiental que sea para beneficio de los habitantes de la ciudad de Guatemala. Trabajo presentado por la estudiante Vilma Lorena Arreaga Canel.

“Grado de credibilidad de las campañas de relaciones públicas televisivas de la Municipalidad de Guatemala” trabajo que tenía como objeto identificar la credibilidad de los mensajes transmitidos por la Municipalidad de Guatemala a través de los canales nacionales de la televisión guatemalteca. Propuesta presentada por la estudiante Rubi Waleska Sandoval Arbizú.

“Estrategia de comunicación y persuasión utilizadas para la atención al vecino en una dependencia municipal” trabajo realizado para dar a conocer como una dependencia municipal aplica estrategias de comunicación con el fin de persuadir a los vecinos. Propuesta presentada por la estudiante Lilian Noemí Mutzus González.

“Estudio de la campaña publicitaria “Tú Eres La Ciudad” de la Municipalidad de Guatemala, en la población guatemalteca del área metropolitana” estudio realizado con el objetivo de mostrar el resultado de la campaña promovida por la Municipalidad de Guatemala para promover la identidad y pertenencia de los vecinos de la ciudad capital, así como crear conciencia en que deben de cuidarla pues son parte importante de ella. Propuesta realizada por el estudiante Jonatan Manuel Solórzano Cifuentes.

Justificación

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado para obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se realizó un diagnóstico de comunicación en la Ventanilla Única de la Construcción.

El diagnóstico se inició aplicando la observación directa, como indica Piloña, este tipo de observación se aplica “cuando el investigador observa el fenómeno y recolecta información directamente”.¹ Dentro de la observación directa está la observación participante, esta indica Tamayo que “es aquella en la que el investigador juega un papel determinado dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación”.²

Se efectuó una observación directa participante durante un tiempo estipulado en el área de recepción y atención al vecino, para detectar que problema se estaba generando en la Ventanilla Única de la Construcción.

Después de haber culminado con la parte de la observación se procedió con la etapa de la metodología, la cual incluyó la realización de encuestas a vecinos que llegaron a la Ventanilla Única, así como la realización de entrevistas a algunos de los colaboradores de dicha entidad, lo que ayudó a definir cuál era el problema que debía resolverse.

Posteriormente se procedió con la creación de una estrategia de comunicación en la cual el mensaje debía ser transmitido por medio de una *Fan Page*, con la cual se

¹Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo, Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Pág. 75

²Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación Científica. Pág. 92

pretendía mantener informado al vecino sobre los requisitos que debía presentar para solicitar una licencia de construcción, así mismo darle a conocer cuáles son las normativas a las cuales debía de regirse.

Por aparte se deseaba informarles a los vecinos que podían obtener información y ser asesorados a través de la página web, el centro de llamadas y el correo electrónico directo, ya que se detectó que muchos de los vecinos llegan a las instalaciones a consultar cuales eran los requisitos para realizar la gestión que necesitan efectuar.

Con esto se deseaba disminuir la afluencia de los vecinos a las instalaciones, ya que los que visitaron ya deberían de estar informados sobre los requisitos que solicita la Ventanilla Única de la Construcción para la realización de sus gestiones.

Capítulo I

El Diagnóstico

1.1 Diagnóstico Comunicacional

El vocablo diagnóstico proviene del griego *diagnostikos* que significa conocer. Prieto señala que “en el diagnóstico se avanza de a poco y muchas veces lo importante no es la cantidad de resultados sino el camino recorrido, porque es precisamente durante el camino que la gente comparte actividades, aprende, se comunica, crea alternativas de solución a problemas presentados sobre la marcha”.³

Un diagnóstico de comunicación permite conocer y comprender los problemas que se generan en un determinado grupo u organización. Para realizar un diagnóstico de comunicación es necesario valerse de la observación, ya que a través de ella se pueden encontrar diferentes problemas que impiden obtener los resultados deseados.

Para reducir la afluencia de vecinos a la Ventanilla Única de la Construcción, se hizo necesario realizar un diagnóstico de comunicación para encontrar una solución al problema. Dicho proceso se realizó en el área de atención al vecino.

En la realización de un diagnóstico comunicacional, es importante evaluar con detenimiento varios factores, como el contexto en donde se desarrolla, las personas o instituciones que están involucradas, la situación actual en la que se encuentra y qué antecedentes existen del problema.

Algunas instituciones consideran que no es necesario realizar un diagnóstico comunicacional, ya que se basan únicamente en lo que ellos han podido observar y por ello implementan estrategias erróneas para solucionar el problema; muchas veces dichas estrategias lo que genera son pérdidas ya que se pasa por alto la importancia de otros factores a evaluar.

³ Prieto C. Daniel, Diagnóstico de Comunicación Pág. 64

Un diagnóstico comunicacional debe ser realizado por un profesional del área de comunicación, ya que ellos podrán evaluar factores importantes que ayudaran a implementar una estrategia de comunicación que se adecúe al problema y que ayude a solucionarlo.

1.2 Comunicación

Según Velásquez, “etimológicamente comunicar significa poner en común. Ello alude a que dos seres comparten algo. De ahí que toda comunicación exija respuesta por parte del receptor para que el emisor tenga la certeza de que su mensaje llegó”.⁴

La comunicación es el acto mediante el cual se transmiten pensamientos, sentimientos e ideas, esta debe ser bidireccional, es decir que necesita de una respuesta por parte del receptor del mensaje.

Para Lee Thayer, la comunicación es “la distribución de estímulos ambientales para producir un comportamiento deseado en una parte del organismo”.⁵

Por aparte para Albizúrez Palma, “comunicar significa compartir información entre un destinador y un destinatario. No es lo mismo la transmisión: esta no implica compartir, sino solamente transferir información”⁶

1.2.1 Elementos de la Comunicación

Para que exista comunicación es necesario tomar en cuenta los elementos que la involucran, ya que si alguno de ellos fallará el proceso de comunicación no se realizaría adecuadamente. Entre los elementos que se involucran en el proceso de la comunicación se encuentran:

1.2.1.1 Emisor

Es el elemento dentro de la comunicación que se encarga de la elaboración y transmisión del mensaje dirigido al receptor.⁷

⁴ Velásquez Carlos Augusto, Comunicación, semiología del mensaje oculto, Pág. 17

⁵ Thayer Lee, Comunicación y Sistemas de Comunicación, Pág. 31

⁶ Albizúrez Palma Francisco, Manual de Comunicación Lingüística Pág. 19

⁷ <http://www.elergonomista.com/comunicacionelementos.html> (22/02/2015)

En la investigación realizada en la Ventanilla Única de la Construcción es el emisor, es decir, el encargado de brindar la información necesaria a los vecinos que desean realizar un proyecto de construcción.

1.2.1.2 Receptor

Es el elemento dentro de la comunicación que se encarga de recibir y decodificar el mensaje enviado por el emisor.

Según Velásquez, “en un proceso de comunicación, el receptor no solo recibe y decodifica el mensaje; además responde ante él. Precisamente su respuesta completa el circuito comunicativo”.⁸

En la investigación realizada, los vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción son los receptores, ya que son quienes buscan y reciben la información que necesitan por parte de los asesores de atención al vecino, para iniciar con sus trámites para la obtención de licencias de construcción.

1.2.1.3 Mensaje

Es el conjunto de signos que el emisor transmite al receptor a través de un canal de comunicación. Este debe ser claro y preciso para que el receptor pueda decodificarlo.

Para Niño Rojas, “El mensaje es una información codificada, incluye la información. Pero para recuperar la información de un mensaje es necesario decodificarlo e interpretarlo”⁹

1.2.1.4 Canal

El canal “es el medio a través del cual viaja un mensaje de comunicación, es el vehículo mediante el cual se transmite el mensaje, deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje, de acuerdo con las condiciones del ambiente y de acuerdo al tipo de información que contiene el mensaje, de ahí que se deba de tener mucho cuidado al elegir el Canal, para prevenir posibles fallas en la recepción e interpretación del mensaje, por haber elegido un canal inadecuado.”¹⁰

⁸ Velásquez Carlos Augusto, Comunicación, semiología del mensaje oculto, Pág. 27

⁹ Niño Rojas, Víctor Miguel. Los Procesos de la Comunicación y del Lenguaje: Fundamentos y Práctica Pág. 38

¹⁰ <http://www.elergonomista.com/comunicacionelementos.html> (22/02/2015)

A través de la *Fan Page* de la Ventanilla Única de la Construcción, se estará informando al vecino sobre los requisitos a presentar para solicitar una licencia de construcción, así mismo se dará a conocer cuáles son las normativas a las cuales deben de regirse.

1.2.1.5 Código

Para Interiano, el código es “el conjunto estructurado de signos en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensajes”¹¹. Existen diferentes códigos, entre ellos están los gestuales; los icónicos que son a través de imágenes; también los ruidos, los colores, las señales son consideradas como códigos.

El código a utilizar por los asesores de atención al vecino de la Ventanilla Única de la Construcción, para transmitir la información a los vecinos que la visitan para obtener información para la obtención de la licencia de construcción es escrito y visual.

1.2.1.6 Referente

Según Prieto, “el referente comprende todo ser, objeto, situación, idea, sean reales o imaginarias”. Se puede decir que el referente es el tema del cual trata el mensaje.

El tema tratado en la investigación efectuada en la Ventanilla Única de la Construcción es dar a conocer al vecino los requisitos para solicitar una licencia de construcción al departamento y de esta manera reducir la afluencia de los mismos a las instalaciones.

1.2.1.7 Contexto

Entendemos como contexto el lugar donde se lleva a cabo la comunicación. El contexto está conformado por un conjunto de situaciones y circunstancias que se combinan en un momento y lugar determinados.

1.2.1.8 Ruido

Conocemos como ruido a toda aquella interferencia que interrumpe el proceso de comunicación entre el emisor y el receptor.¹²

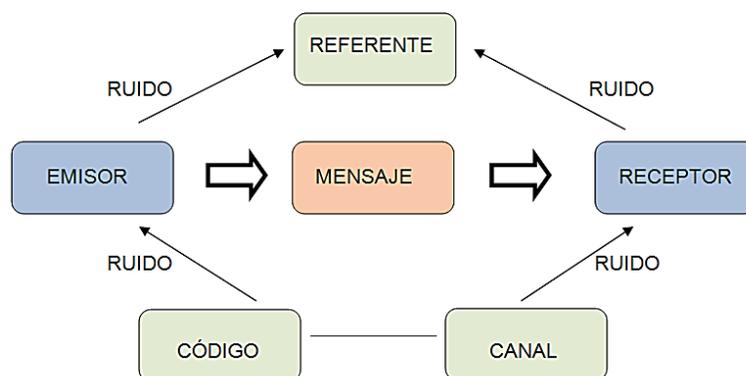
1.2.1.9 Retroalimentación (*Feed-Back*)

Se conocen como retroalimentación o *feed-back* al efecto retorno o respuesta del mensaje enviado al receptor.

¹¹ Interiano Carlos, *Semiología y Comunicación* Pág.19

¹² Prieto C. Daniel, *Diagnóstico de Comunicación* Pág. 115

1.2.1.10 Esquema de Elementos de la Comunicación



Fuente: Elaboración propia

1.3 Funciones de la Comunicación

Para Velázquez, “todo acto comunicativo cumple con determinadas funciones. Existen seis primordiales, según el elemento de la comunicación que prevalezca”.

1.3.1 Referencial

Se dice que la referencial es la función comunicativa por excelencia. En la función referencial se utiliza la objetividad ya que la validez del mensaje no depende del emisor ni del receptor, sino del referente aludido.

1.3.2 Emotiva

Se dice que en esta función se emplea subjetividad, debido a que la veracidad o falsedad del mensaje no depende del referente sino del emisor.

1.3.3 Apelativa

En la función apelativa el emisor utiliza el mensaje para lograr que el receptor actúe de determinada manera, acorde con sus intereses”.¹³

1.3.4 Fática

Esta tiene por objeto verificar el buen funcionamiento del canal en un proceso comunicativo.

¹³ Velázquez Carlos Augusto, Comunicación, semiología del mensaje oculto, Pág. 35:42

1.3.5 Metalingüística

Tiene por objeto definir el sentido de los signos que corren el riesgo de no ser comprendidos por el receptor.

1.3.6 Poética o lúdica

Con la función poética, el mensaje deja de ser un medio para lograr algo, y se convierte en un fin. Es decir, lo que interesa es la forma en que se estructura el mensaje.¹⁴

1.4 Barreras de comunicación

Para Almazán las barreras “son todos aquellos obstáculos que impiden que el comportamiento real sea idéntico al comportamiento deseado, pues en la práctica deforman la comunicación”.¹⁵

La Ventanilla Única de la Construcción enfrenta barreras comunicacionales como en cualquier otra institución, estas deben de ser tomadas en cuenta ya que tienden a afectar de forma negativa en las actividades que se realizan e impiden el logro de los objetivos deseados.

Para Almazán las barreras de comunicación se pueden dividir en:

1.4.1 Barreras Organizacionales

Las barreras organizacionales se pueden generar por varias circunstancias como:

- Canal inadecuado.
- Falta de comunicación.
- Exceso de información en la estructura.
- Exceso de autoridad.
- Escases de responsabilidad.
- Desconocimiento de jerarquía.
- Falta de control.
- Falta de retroalimentación.

¹⁴ Velázquez Carlos Augusto, Comunicación, semiología del mensaje oculto, Pág. 42:48

¹⁵ Almazán Moscoso Jorge Mario, Comunicación y Desarrollo, Teoría y Ensayo, Pág. 92

1.4.2 Barreras Administrativas

- Falta de estímulos.
- Falta de motivación.
- Fraternalismo.
- Burocracia.
- Lentitud en proceso operacional.

1.4.3 Barreras Físicas

- Deficiencia en el espacio físico vital.
- Instalaciones de trabajo deficientes.
- Condiciones de trabajo inadecuadas (ruido, calor, humedad, iluminación).

1.4.4 Barreras Humanas

- Distinta escala de valores éticos.
- Distinto sentido de respeto hacia los seres humanos.

1.4.5 Barreras Psicológicas

- Miedo al jefe.
- Timidez.
- Introversión.
- Mal carácter.
- Incomprensión.
- Inseguridad al cargo.
- Envidia y celos.

1.5 Tipos de Comunicación

Dentro del proceso de la comunicación es importante distinguir los diferentes tipos de comunicación que existen, es por ello que para Albizúrez la comunicación puede ser¹⁶:

- Cercana: como cuando dos personas charlan una junto a la otra.
- Distante: la que se establece por medio de teléfono o la radio.

¹⁶Albizúrez Palma Francisco, Manual de Comunicación Lingüística Pág. 20

- Unidireccional: cuando el destinatario no tiene la posibilidad de intercambiar mensaje con el destinador.
- Bidireccional: cuando entre el destinador y el destinatario puede existir un inmediato intercambio de mensajes.
- Interdividual: cuando el alcance de los mensajes se reduce a un pequeño grupo de personas.
- De difusión masiva: cuando el mensaje puede alcanzar a gran cantidad de individuos.

La comunicación también puede ser:

- Comunicación verbal: se refiere a la comunicación que se vale de la palabra para transmitir un mensaje. La comunicación verbal es conocida como la principal forma de comunicación.
- Comunicación no verbal: se refiere al tipo de comunicación que podemos utilizar sin pronunciar palabras y sin escribir. La comunicación no verbal utiliza el lenguaje kinésico. Dentro de una organización esta forma de comunicación se puede expresar desde la forma en que una persona se sienta en una reunión, hasta en la forma en que visten.
- Comunicación gráfica: este tipo de comunicación sirve para apoyar en muchas ocasiones a la comunicación verbal. Este tipo de comunicación se da a través de imágenes, dentro de las organizaciones puede verse reflejada en las gráficas presentadas en reuniones, afiches que se colocan en los lugares de trabajo, logotipos.

1.5.1 Comunicación Alternativa

Barbero define que “la comunicación será alternativa en la medida en que asuma la complejidad de esos procesos, si junto al lenguaje del medio se investigan los códigos de percepción y reconocimiento, los dispositivos de enunciación de lo popular, códigos y dispositivos en los que se materializan y expresan confundidos ya la memoria popular y el imaginario del pueblo”.¹⁷

¹⁷Barbero Jesús Martín, Retos de la investigación de comunicación, Pág. 70

1.5.2 Comunicación Organizacional

Se conoce como comunicación organizacional al tipo de comunicación que se desarrolla dentro de las empresas, es decir, entre el personal que labora dentro de ella.

Martín define la comunicación organizacional como “el proceso por el que los miembros juntan la información pertinente acerca de su organización y de los cambios que ocurren en ella. La comunicación es el proceso por el que estos miembros acostumbran facilitar la realización de actividades coordinadas.”¹⁸

“La principal finalidad de la comunicación organizacional es primordial para alcanzar los objetivos institucionales; elementos que en conjunto dan paso al desarrollo organizacional y de los colaboradores que se van preparando para alcanzar su mejor desempeño en los mercados”¹⁹

1.5.2.1 Comunicación Organización Interna

Se define como todas las actividades internas que realiza la organización para lograr mantener las buenas relaciones entre los empleados.

Fernández indica que “es toda actividad de comunicación que se produce en las organizaciones públicas o privadas que permiten las buenas relaciones entre los miembros de cualquier entidad, para lo cual utilizan cualquier medio de comunicación con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos de la organización”²⁰

1.5.2.2 Comunicación Organizacional Externa

Para Báez, la comunicación externa “se dirige a presentar las relaciones de las instituciones u organizaciones hacia el exterior. En las instituciones públicas se trata no solamente de los usuarios de sus servicios sino que se debe informar a otras instituciones, a los ciudadanos y a algunas organizaciones internacionales”.²¹

Según Urbina “la importancia de la comunicación entre la institución y sus públicos externos radica en que es a través de ella que la institución entra en contacto con su medio ambiente. Es precisamente de este medio ambiente de donde la institución

¹⁸Lucas Marín, Antonio y García Ruiz, Pablo. Sociología de las Organizaciones Pág. 103

¹⁹<https://jvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/> (22-02-2015)

²⁰Fernández Collado Carlos. La Comunicación en las Organizaciones. Pág. 29:34

²¹ Báez Carlos, La Comunicación efectiva. Pág. 109

obtiene los insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Mediante la comunicación institucional externa el sistema institución transforma los insumos de información en productos de naturaleza comunicativa y los devuelve al medio ambiente para lograr la coordinación de los objetivos de la institución con los de sus públicos externos.

La armonización de los intereses de la institución con los de sus públicos externos será la que permitirá el logro de los objetivos de ambos a través de ello la consecución del desarrollo nacional. A su vez, esta armonización de intereses será posible en la medida que la institución conozca a sus públicos externos, determinando su ubicación, sus características, sus necesidades, etc.”²²

La comunicación organizacional externa se encarga de generar mensajes con el objetivo de mejorar la relación con sus diferentes públicos objetivos, así como también proyectar una imagen favorable para la compañía promoviendo diferentes actividades, productos o servicios que esta brinda.

La comunicación externa busca mejorar la imagen de las instituciones a través de la promoción de sus actividades y servicios, valiéndose de los diferentes medios de comunicación que existen.

Para una institución pública es importante darle a conocer a la población los servicios que prestan y las mejoras que se realizan para brindarles una mejor atención. La Ventanilla Única de la Construcción, busca dar a conocer a los vecinos los servicios que se prestan así como los requisitos para solicitar una licencia de construcción.

1.5.2.3 Tipos de comunicación organizacional externa

Dentro de los tipos de comunicación organizacional externa, podemos mencionar: la comunicación organizacional externa verbal y la comunicación organizacional externa escrita.

²² Citado en Tesis de Urbina Francis, Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa del Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza –CATIE- Guatemala. Pág. 26

1.5.2.3.1 Comunicación externa verbal

Este tipo de comunicación es la que se brinda cara a cara o bien vía telefónica, esto la hace una comunicación directa.

1.5.2.3.2 Comunicación externa escrita

Este tipo de comunicación es la que se le transmite al público en forma escrita, puede ser a través de volantes, trifoliales, boletines informativos.

1.5.3 Comunicación Institucional

Para Muriel y Rota “la comunicación Institucional puede definirse como el tipo de comunicación realizada de modo organizado por una institución o sus representantes y dirigida a las personas y grupos del entorno social en el que desarrolla su actividad. Tiene como objetivo establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona, adquiriendo una notoriedad social e imagen pública adecuada a sus fines y actividades”.²³

1.5.4 Comunicación para el Desarrollo

El término de comunicación para el desarrollo se ha utilizado en los últimos años por empresas que desean promover la responsabilidad social empresarial para aquellas comunidades marginales. La comunicación para el desarrollo busca mejorar la calidad de vida de las personas que residen en los países pobres.

Gularte indica que “si hablamos de desarrollo simplemente estamos hablando de la plena vigencia de nuestros derechos humanos: del pleno goce de nuestra ciudadanía”.²⁴

La comunicación para el desarrollo emplea el diálogo con las comunidades y a través de ella busca la participación de las mismas. La comunicación para el desarrollo no se emplea como una herramienta de relaciones públicas en las instituciones o comunicación organizacional, lo que busca es la mejora en la calidad de vida de los miembros de las comunidades a través del mejoramiento de los servicios de salud, alimentación, vivienda.

²³Mutzus González, Lilian Noemí, Estrategias de Comunicación y persuasión utilizadas para la atención al vecino en una dependencia municipal. Pág. 16

²⁴Gularte Cosenza Eduardo, Otra Comunicación para el Desarrollo, Pág. 9

1.6 Servicios

Se entiende como servicio al conjunto de actividades que realiza una organización tanto pública como privada para brindar cubrir las necesidades de quienes los visitan. “El concepto de atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes.”²⁵

1.6.1 Tipos de Servicios

Existen dos tipos de servicios, los cuales son:

➤ Servicios Públicos

Son servicios públicos todos aquellos que tienen la obligación de brindar el Estado; dentro de estos se puede citar la salud, educación, seguridad.

El servicio que brinda la Ventanilla Única de la Construcción, se cataloga como público ya que pertenece a la Municipalidad de Guatemala.

➤ Servicios Privados

Son servicios privados todos aquellos que brindan las empresas que pertenecen al sector privado.

1.7 Servicio de atención al cliente

Para Palma, el servicio de atención al cliente “es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o la información en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente o usuario es una potente herramienta de mercadeo que, si se utiliza en forma apropiada siguiendo ciertas políticas institucionales, puede ser muy eficaz en una organización.”²⁶

²⁵ <http://definicion.mx/atencion-al-cliente/#ixzz3SUgWUypV> (22/02/2015)

²⁶ Palma Etelvina, Propuesta de Comunicación Externa para el Centro de Atención al Usuario (CAU) del Ministerio de Finanzas Públicas. Pág. 22

La atención al cliente brindada por la Ventanilla Única de la Construcción es calificada por parte de los vecinos que la visitan como excelente, ya que siempre se trata de brindar la mejor atención, no solo para quienes visitan las instalaciones, sino también para quienes se comunican a través del centro de llamadas.

El departamento de Ventanilla Única de la Construcción por ser una institución certificada bajo la norma ISO 9001:2008 maneja estándares de servicio y calidad que son requeridos por dicha norma.

1.8 Redes Sociales

Para Castells, “las redes son complejas estructuras de comunicación establecidas en torno a un conjunto de objetivos que garantizan, al mismo tiempo, unidad de propósitos y flexibilidad en su ejecución gracias a su capacidad para adaptarse al entorno operativo. Las redes están programadas y, al mismo tiempo, son auto configurables. En las redes sociales y organizativas, los objetivos y procedimientos operativos son programados por los actores sociales. Su estructura evoluciona de acuerdo con la capacidad de la red para auto configurarse en una búsqueda interminable de disposiciones de red más eficientes”.²⁷

Para González, “las redes sociales incrementan la actividad social de los individuos, ya que les permite interactuar con usuarios de distintas zonas, estratos y fronteras”.²⁸ En los últimos años se ha podido observar un incremento en el uso de las redes sociales, debido a que las personas buscan estar más informadas haciendo uso del internet, ya que es una herramienta que les ofrece mayores facilidades en cuanto al tiempo para obtener una información.

Según trabajo de investigación citado por Poroj, “existen dos tipos de redes sociales: las *Off-line* que han existido desde siempre, en cuya estructura los miembros mantienen relaciones, como amistad, intereses comunes o fines comerciales. Desde el inicio, las diferentes civilizaciones han dejado vestigios acerca de la vida en comunidad y

²⁷Castell Manuel, Comunicación y Poder. Pág. 45

²⁸ González Sakis, Exposición Social: Reputación y Marketing Personal Online. Pág. 42

sociedad y las *online* que son un canal de comunicación abierta y colectiva que se centra en encontrar personas para relacionarse en línea. Por otro lado se encuentran las redes sociales *On-line*, que son aquellas que tienen su origen y se desarrollan a través de medios electrónicos. El rol es el mismo, mantener relaciones de amistad, intereses comunes y fines comerciales; la diferencia radica en que estas se dan en el ámbito virtual, en la esfera informática de internet”.²⁹

1.8.1 Historia de las redes sociales

Según trabajo de investigación citado por Evelyn Cristina Gil Tubac “A finales de los años sesenta, después de la incorporación de las computadoras los ordenadores al Gobierno de los EEUU y ante la posibilidad de quedar incomunicados por tierra en caso de guerra, apareció la necesidad de que la información fluyese del modo más rápido posible y de modo automático. De este modo nació la primera red de ordenadores, la red de la Agencia de Investigación de Proyectos Avanzados por sus siglas en inglés (ARPANET), de manos de la Agencia de Proyectos Avanzados de la Defensa de EEUU. De la filosofía del proyecto surgió poco después el nombre de internet.”³⁰

Según trabajo de investigación citado por Aragón, “no todo ha sido excelente para las redes sociales, ya que algunas que se fueron convirtiendo en buen negocio, comenzaron a surgir intereses y por lo tanto corren cierto peligro, al menos en su filosofía y funcionamiento libre porque la empresa Friendster.com logró que la Oficina de Patentes de los Estado Unidos le acepte una patente sobre redes sociales la cual cubre: “todo sistema, método y aparato para conectar usuarios en sistemas computarizados en línea basándose en sus relaciones en redes sociales”.

²⁹Trabajo de Tesis presentado por Poroj William, Uso de Facebook y Twitter en el proceso de preparación y producción del Telenoticiero Guatevisión, Pág. 10.

³⁰ Gil Evelyn, El Facebook como herramienta comunicacional en apoyo didáctico en la Jornada Vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 2011. Pág. 28-30

Alguna de las características o herramientas de las redes sociales es que a través de ella se puede observar la actualización automática de la libreta de direcciones, perfiles visibles y capacidad de crear nuevos enlaces mediante servicios de presentación y otras maneras de conexión social en línea”.³¹

1.8.2 Tipos de Redes Sociales

Existen diferentes tipos de redes sociales, según trabajo citado por Gil, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- **Networking Activo:** agrupa a una serie de empresarios y emprendedores complementándose con una revista impresa y distintos eventos presenciales.
- **Neurona:** su objetivo es ampliar y mejorar la red profesional de contactos, un espacio virtual en el que se interactúan diariamente más de medio millón de profesionales presentes en más de 50 sectores productivos y más de 100 comunidades profesionales.
- **Tuenti:** accesible sólo con invitación, ha despertado gran interés y un crecimiento muy acelerado para conectar a jóvenes universitarios y de nivel secundario.
- **eConozco:** herramienta que permite contactar con miles de profesionales a través de tus conocidos de confianza y donde se puede acceder a nuevas oportunidades para desarrollar una carrera profesional.
- **Cielo:** combina contactos en línea con una comunidad cara a cara donde estos medios se complementan el uno al otro.
- **Dejaboo.net:** es una red social orientada a la cultura, en la que los usuarios pueden compartir sus reseñas y gustos literarios, musicales o de cine.

³¹Aragón Godoy Lesbia Eunice, Facebook, herramienta de comunicación del Colegio Evangélico La Patria de Guatemala. Pág. 21

- **Qdamos:** se anuncia como el nuevo portal para buscar una pareja y amigos en español.

- **Festuc.com:** red social basada en móviles. Promete que conocerá gente nueva a través de amigos o por cercanía geográfica a través de servicio en el teléfono móvil.

- **Spaniards:** comunidad de Españoles en el Mundo. La misión de esta red es ayudar y poner en contacto a todos los españoles que viven en el extranjero. Además a todos aquellos que buscan salir de España, temporal o permanentemente.

- **Gazzag:** mezcla entre red social profesional y red social de contactos personales. La apariencia y la usabilidad son buenas y permite la creación de galerías de fotos y blogs.

- **Facebook:** en la actualidad es la red social más utilizada en el mundo: más de 300 millones de usuarios se han dado de alta hasta la fecha. Las herramientas que ofrece la página, además de establecer contactos y publicar fotografías, son muy variadas.

- **HI5:** una de las más grandes redes sociales en América Latina.

- **MySpace:** dispone de una gran cantidad de usuarios. La interfaz, completamente traducida. Establecer contactos es muy sencillo, ya que con escribir mensajes sobre las opiniones de los usuarios es suficiente. Además, las posibilidades de configuración del espacio personal son bastante elevadas y es posible dar un aspecto profesional. Dispone de apartados de fotografías, vídeos y música específicos. En ellos, es posible revisar las creaciones de los miembros de la red y, también, conocer las recomendaciones de la web, establecida por las votaciones positivas.

- **Twitter:** es posible publicar pequeños mensajes de texto denominadas *tweets* de un máximo de 140 caracteres. Los mensajes se pueden crear desde la propia web, aplicaciones de terceros e, incluso, utilizando mensajes SMS desde el móvil. La distribución se realiza de forma pública y, también, son recibidas de forma individual a los usuarios que tienen la opción habilitada. Así es como se realizan los contactos y se establecen las relaciones. Existen en la red una gran cantidad de aplicaciones que permiten desde la personalización de la plantilla personal hasta del envío y recepción de mensajes, que generalmente se utilizan para comentar entiendo real eventos o incidencias interesantes para un círculo de amigos.

- **Linked In:** con esta red social, es posible encontrar a muchos contactos perdidos, ya que dispone de más de 50 millones de usuarios estructurados por su dedicación laboral (incluso, es posible realizar búsquedas por centros de estudios).

- **Xing:** una de las redes sociales más importantes en lo que a relaciones laborales se refiere. Dispone de un fondo de usuarios excepcional, pero lo más destacado es la gran cantidad de herramientas que ofrece. La ficha personal es muy completa y muestra perfectamente el perfil que se tiene. Además, existen aplicaciones de gestión para encontrar contactos adecuados, una opción de búsqueda, personalización de la página principal, mensajería propia y un apartado especial para las empresas.

- **Viadeo:** se encuentra una gran cantidad de usuarios que lo que desean es contactar y conocer desde antiguos compañeros de estudios hasta los posibles candidatos a ser contratados por una empresa según el sector al que pertenecen. Una vez rellenados los datos obligatorios, en esta red social es posible publicar los productos y servicios que ofrece un profesional o empresa entre los más de 25 millones de usuarios que están inscritos. La Web está en español y no se necesita ningún requisito especial para participar.

- **Moterus:** red social mundial de amantes de las motos. Dispone de 13.329 miembros. Es posible crear corriente de opciones o participar en las ya existentes. Además, se puede pasar a formar parte de grupos para quedar y realizar rutas con personas que tengan los mismos gustos.

- **Dogster:** con un diseño Web muy diferente a la habitual en una red social, en esta dirección se encuentra un gran número de personas que tienen a sus mascotas como algo muy importante en su vida. Además de opinar sobre diversos temas que tienen a los animales como eje principal, dispone de un apartado de fotografías y vídeos y consejos que resulta muy útil (especialmente para los más nuevos). La estructura de la Web se realiza por la mascota, no por el dueño y existe un listado de manuales muy completos y un espacio para ofrecer animales en adopción si se tiene que llegar a ese extremo.

- **MySofa:** cine, música y libros. Estos son los temas que se tratan en esta red social en la que se establecen listas por las opiniones positivas que se otorgan a películas o discos. La propia página hace recomendaciones a los usuarios según los gustos que tiene, para ello se toma como referencia los votos que este ha generado. Para aumentar la utilidad de esta dirección es posible crear o pertenecer a un club de fans y de esta forma, ponerse en contacto con otros o, simplemente, estar informado de todas las noticias que el personaje o título genera.

- **Wipley:** red social específica para jugar en línea. En ella, es posible consultar las opiniones de los miembros al respecto de los títulos más importantes y establecer contactos con otras personas a las que les guste, por ejemplo, los mismos géneros. El perfil que se crea es bastante completo y permite la inserción de imágenes o fotografías personales o no personales”.³²

³²Gil Evelyn, El Facebook como herramienta comunicacional en apoyo didáctico en la Jornada Vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 2011. Pág. 41

1.8.3 Facebook

Según trabajo de investigación citado por Bolaños “la red social *Facebook* se creó como una versión en línea de los *Facebooks* de las universidades americanas. Los *Facebooks* son publicaciones que hacen las universidades al comienzo del año académico, estos contienen las fotografías y nombres de todos los estudiantes y tienen como objetivo ayudar a conocerse, lo que se entiende en Guatemala como anuarios.

Facebook llevó a esta idea a Internet, primero para los estudiantes americanos y luego abrió sus puertas para cualquier persona que posea una cuenta de correo electrónico. *Facebook* nació en 2004 como un hobby de Mark Zuckerberg, en aquel momento estudiante de Harvard, y como un servicio para los estudiantes de su universidad”.³³

En el trabajo de investigación citado por Poroj “Los perfiles y grupos están diseñados para personas físicas (que agregan contactos), mientras que las páginas son para las empresas o productos (que agregan fans). Los grupos están diseñados para personas que tienen un interés común no teniendo porque ser contactos entre ellos. Los perfiles tienen un límite de 5,000 contactos, mientras que las páginas no tienen límite de contactos y están indexadas por los buscadores.

Pueden crearse tres tipos de grupos: abierto (cualquier persona puede entrar), cerrado (el administrador decide quién puede entrar), y secreto (solo conocen el grupo los miembros e invitados). Entre ellos se pueden mandar mensajes privados o escribir en el muro.

La principal característica que distingue a Facebook es que convierte la página de perfil del usuario registrado en una especie de bitácora personal que se actualiza con el contenido que el usuario publica, permitiendo que el contenido sea compartido directamente con otros usuarios mediante la función de etiquetado o de compartir. Fue la primera red social que incluyó la función de actualización de estado o simplemente

³³ Bolaños Eldyn, Aplicación del modelo de Lasswell sobre los usos de Facebook por parte de los estudiantes del Plan de Autoformación a Distancia (PAD) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Pág. 15-16

estado, con lo que el usuario puede indicar, por medio de mensajes, las cosas que está haciendo en determinado momento”.³⁴

Para Bolaños, la red social de Facebook presenta utilidades así como beneficios, siendo estos:

- Genera el sentido de la comunidad.
- Puede ser usado como una forma de anuncio (publicidad).
- Visto como un foro para postular diferentes puntos de vistas.
- Posible forma de encontrar empleo.
- Enlace con amigos.
- Modo fácil de hacer a nuevos amigos.
- Los grupos de estudiante lo usan como una forma de comunicación.
- Parte del nuevo movimiento de comunicación en línea y la forma libre de comunicación de masa.

1.9 Proceso de la observación

Para Tamayo, la observación hace referencia “a la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas para el registro de respuestas y como se presentan a nuestros sentidos”.³⁵

La observación para Piloña, “no depende sólo del sentido de la vista; más bien es la “visión” integral y resumida que el investigador obtiene del fenómeno, derivada de la aplicación de todos los sentidos y por el razonamiento lógico y práctico del fenómeno investigado, que le permite obtener más que la simple suma de lo generado por sus sentidos tradicionales”.³⁶

Para J. Goode “la observación puede asumir muchas formas y es, a la vez, la más antigua y la más moderna de las técnicas para la investigación”³⁷

³⁴ Trabajo de Tesis presentado por Poroj William, Uso de Facebook y Twitter en el proceso de preparación y producción del Telenoticiero Guatevisión, Pág. 17-18.

³⁵ Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación Científica. Pág. 91

³⁶ Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo, Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Pág. 75

³⁷ J Goode William, K.Hatt Paul, Métodos de Investigación Social, Pág. 148

La observación se puede clasificar en varios tipos, siendo estos:³⁸

- **Observación no científica:** esta observación es la que se realiza de manera espontánea, sin la intención de llevar adelante un proceso de investigación, por lo que no se hace de manera rigurosa y sin ninguna preparación para ello. Esta observación es la que hace una persona cada vez que entra en contacto con algún fenómeno conocido o no. Se trata de un acto sin la intención pero esto no significa que a partir de esta observación la persona no pueda decidir iniciar una investigación a futuro.
- **Observación científica:** es el elemento principal de la investigación científica. Este tipo de observación consiste examinar de manera directa un hecho o fenómeno, capturado de forma sistemática la información sobre las acciones y reacciones mediante el uso de instrumentos científicos.
- **Observación de laboratorio:** este tipo de observación se delimita a un grupo de personas las cuales se llevan a un lugar determinado que también forma parte del estudio, para observar sus comportamientos ante una situación. Se debe tomar en cuenta que los resultados obtenidos de dicho estudio no serán idénticos a los resultados que se pueden obtener en la realidad.
- **Observación de campo:** en este tipo de observación, la persona que realiza el estudio se dirige al lugar en donde se desarrolla el fenómeno, que será sometido a estudio.
- **Observación individual:** como su nombre lo indica, es realizada por una sola persona. Este tipo de observación puede verse afectada ya que el investigador proyecta su personalidad sobre el fenómeno estudiado, creando así una distorsión del resultado de lo observado.

³⁸ <http://www.tipos.co/tipos-de-observacion/> (20/03/2015)

- **Observación grupal:** este tipo de observación no la lleva a cabo una sola persona, sino un grupo de personas, las cuales se dividen el trabajo de lo que observará cada uno o bien el grupo observa el mismo fenómeno y al final comparten las experiencias para poder establecer sus comparaciones y así sacar las conclusiones del estudio.

- **Observación no estructurada:** consiste en anotar los hechos sometidos a observación sin recurrir a medios técnicos especiales.

- **Observación estructurada:** conocida también como observación sistemática, se realiza estableciendo de antemano qué aspectos se necesitan estudiar. Utiliza diferentes herramientas como cámaras fotográficas, cámaras de video para documentar el estudio.

- **Observación participante:** la información recolectada en este tipo de investigación es de primera mano, ya que el investigador forma parte o se involucra con el fenómeno estudiado.

- **Observación no participante:** este tipo de observación el investigador no se involucra de forma directa con el fenómeno a estudiar. El investigador se convierte en un espectador.

- **Observación directa:** es cuando el investigador observa el fenómeno y la información recolectada la obtiene de primera mano.

- **Observación indirecta:** el investigador no participa de manera directa en el fenómeno estudiado, únicamente corrobora la información que ha sido brindada por otros investigadores.

1.10 Conclusiones de la Observación

Durante el proceso de observación realizado como parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la Ventanilla Única de la Construcción, se observaron las diferentes barreras de la comunicación con los vecinos, siendo estas:

- A pesar de que se cuenta con una página de internet, no es actualizada constantemente.
- Los vecinos se han quejado por la mala información que proporcionan los asesores de atención al vecino, ya que cuando llegan por una segunda o tercera asesoría les indican que deben de presentar más documentación de los que se había solicitado anteriormente.
- En cuanto a los tiempos de espera para ser atendido por un asesor los vecinos se han quejado; se observó que el tiempo de espera se debe a que muchos vecinos desconocen completamente los requisitos para solicitar licencias y los asesores deben explicar minuciosamente; en otros casos se debe a que el ingreso de los expedientes se extiende ya que estos son proyectos grandes.
- Existe una contaminación auditiva, ya que las televisiones que se ubican en las salas de espera tiene un volumen alto, por aparte se reproduce música de fondo y esto tiende a generar malestar.
- Al momento que los vecinos ingresan a recepción se toman sus datos y se les consulta la gestión que realizarán para poder otorgarles un número así como para ingresarlos en una base de datos la cual sirve para verificar cuantas personas vinieron por día y cuantas gestiones se realizaron por jefaturas y al momento del ingreso se les entrega una breve encuesta junto con su número al finalizar su gestión deben de depositar la boleta en el buzón que se encuentra en la recepción.
- No todos los vecinos llenan las boletas de las encuestas, por lo que los asesores de atención al cliente recomendaron colocar un buzón en cada uno de los escritorios para que al vecino no se le olvide depositar su encuesta al finalizar la asesoría.

- Se observó que la mayoría de vecinos solicitan asesorías para obtener información de los requisitos para obtener una licencia de construcción.
- Se hacen reuniones periódicas con los asesores de atención al vecino para informarles acerca de los resultados de las calificaciones realizadas por los vecinos, así como los nuevos procedimientos que se realizarán para brindar una mejor atención a los vecinos.
- No se observaron rótulos de salida de emergencia dentro de las instalaciones.
- No se encuentra visiblemente identificado el acceso al servicio sanitario.
- Se les brinda capacitación a los asesores de atención al vecino.
- En cuanto a los espacios dentro de la instalaciones no son adecuados a para personas discapacitadas pues son reducidos.
- En las pantallas de circuito cerrado se transmite constantemente avisos importantes para la realización de gestiones. También se transmite el segmento de "Secretos de mi Ciudad" presentado por el Alcalde Álvaro Arzú.
- La puerta en donde se ubica el centro de llamadas se mantiene abierta, por lo que los vecinos observan el movimiento interno que existe en el área.
- El centro de llamadas se encarga de llamar a los vecinos para informales a cerca de los avances en sus expedientes.
- La atención que se les brinda a los vecinos es amable y cordial.
- Se maneja un ambiente laboral agradable.
- Existe el compañerismo dentro del personal administrativo.
- La Ventanilla Única de la Construcción es la única que se encuentra certificada ISO 9001:2008 a nivel Centroamericano, por lo que todos los procesos y trabajos quedan registrados. Así mismo esto genera que se brinde un mejor servicio no solo en la atención al vecino sino en la agilidad para la realización de los trámites.
- La Dirección de Control Territorial se mantiene al tanto del acontecer diario de la Ventanilla Única de la Construcción.
- Se colocaron nuevos avisos en las pantallas de circuito cerrado sobre los requisitos para agilizar la realización de gestiones.
- No cuentan con visión institucional.

- Los delegados del Ministerio de Ambiente no cuentan con manuales de procesos, por lo que se les genera dificultades con el proceso de entrega de licencias ambientales.

1.11 Objetivos del Diagnóstico

En base a los resultados obtenidos de la observación realizada en la Ventanilla Única de la Construcción, se tomarán los problemas encontrados como antecedentes para buscar una solución a ellos.

1.11.1 Objetivo General

Evaluar cuáles son las necesidades que tiene la Ventanilla Única de la Construcción para informar al vecino sobre los requisitos que debe presentar para solicitar una licencia de construcción.

1.11.2 Objetivos Específicos

- Determinar por qué desconocen las normativas a las cuales deben de regirse los vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción.
- Implementar una estrategia de comunicación que permita dar a conocer a los vecinos los requisitos para la obtención de una licencia de construcción, así como las normativas de la Ventanilla Única de la Construcción.
- Definir los canales de comunicación idóneos para transmitir el mensaje que ayudará a resolver parte del problema planteado en el proceso de observación.

1.12 Descripción Institucional

La Dirección de Control Territorial de la Municipalidad de Guatemala es la dependencia municipal que se encarga de dar operatividad a las leyes y normas que regulan los procesos de urbanización, instalación de infraestructura de telecomunicaciones, datos y anuncios en el municipio de Guatemala, garantizando así al vecino agilidad, certeza y transparencia en sus trámites.

La Dirección de Control Territorial se subdivide en dos departamentos, siendo estos: Control Territorial y la Ventanilla Única de la Construcción.

El departamento de Control Territorial, se encarga del Control y monitoreo de obras en el área privada, así como el control, monitoreo y autorización de instalación de infraestructura de telecomunicaciones, datos y anuncios. Las oficinas del departamento de Control Territorial se encuentran ubicadas en el la 21 calle 6-77 de la zona 1 de la ciudad de Guatemala, primer nivel del Palacio Municipal.

Por aparte la Ventanilla Única de la Construcción, se encarga de brindar asesoría, realizar la evaluación y autorización de solicitudes para licencias y factibilidades en área privada.

La Ventanilla Única de la Construcción, brinda la información necesaria al vecino para que este pueda construir, ampliar, o remodelar una construcción, así como brindar la información necesaria para la apertura de un nuevo negocio.

Después de brindada la asesoría, el vecino puede presentar su expediente para que este sea evaluado y de esta forma verificar que cumpla con los requisitos necesarios para la autorización de la licencia.

Seguidamente de la aprobación de la licencia de construcción, el personal de Control Territorial se encarga del trabajo de campo, el cual consiste en verificar los proyectos que fueron realizados conforme a lo aprobado. En caso contrario que el vecino no esté realizando la construcción, remodelación o ampliación como fue aprobada, se incurría a una multa y en la cancelación de la licencia de construcción.



Esquema de actividades que se realizan en la Ventanilla Única de la Construcción.

Fuente: proporcionada por la institución.

1.13 ¿Qué es y cómo se conforma la Ventanilla Única de la Construcción?

La Ventanilla Única de la Construcción es una entidad Municipal creada con el fin de centralizar en un solo lugar los trámites de expedientes para la obtención y autorización de licencias de construcción las cuáles son solicitadas a la Dirección de Control Territorial. Dicho departamento se conforma por:

- Director de la Dirección de Control Territorial (DCT) quién se encarga de dar todas las directrices a los demás departamentos, esta a su vez se divide en una subdirección.
- Coordinador de Ventanilla Única a quien tiene a cargo:
 - Jefatura de Atención al Vecino y cobros que se divide en: profesional de atención al vecino, profesional del centro de llamadas, técnicos en atención al vecino, recepción. Profesional del centro de llamadas, técnico en centro de llamadas, recepción de centro de llamadas. Encargado en la mejora de la satisfacción del vecino y un técnico de cobros.
 - Jefatura de Evaluación que se divide en: profesional de evaluación, técnico en evaluación de expedientes.
 - Jefatura de Cobros que se divide en: técnico de cobros.
 - Asesor Legal.
 - Técnico de Apoyo.
- Coordinador de Informática quien tiene a su cargo al Técnico en Soporte.
- Coordinador de Procesos, quien tiene a su cargo a un analista de procesos.
- Asistente administrativo, quien tiene a su cargo a un delegado de RRHH, un conserje / mensajero, encargado de archivo, técnico de archivo, mensajero y un auxiliar financiero.

En la Ventanilla Única de la Construcción se pueden realizar varias gestiones como:

- Ingreso de solicitudes de licencia de construcción, cambio de uso, fraccionamiento.
- Ingreso de solicitudes de factibilidad específica.
- Asesorías técnicas para la realización de proyectos de construcción.

- Venta de Timbres de Arquitectura.
- Asesorías con delegados de Centro Histórico, Dirección de Planificación y Diseño, EMPAGUA, Dirección de Planificación Urbana.
- Pago de Solvencias, Boleto de Ornato, EMPAGUA, IUSI, etc, que estén relacionados con expedientes de solicitud de licencia de construcción.
- Pago de construcción inadecuada.
- Pago de multas del Juzgado de Asuntos Municipales.
- Recepción de solicitudes y denuncias relacionadas con procesos constructivos.

1.14 Antecedentes de la Institución

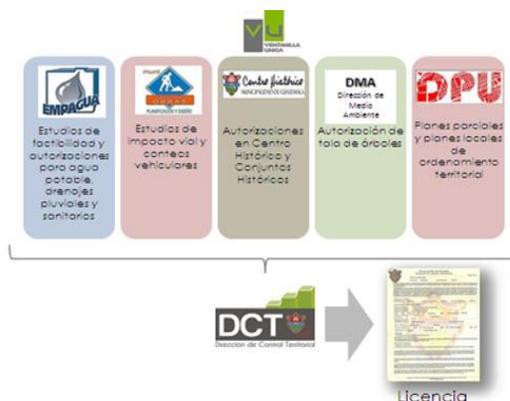
La Ventanilla Única de la Construcción es una entidad creada por Concejo Municipal del Departamento de Guatemala a través del Acuerdo COM-43-2008; dicho acuerdo fue publicado en el Diario Oficial de Centroamérica el 14 de enero de 2012.

El objetivo de la creación de la Ventanilla Única fue el de centralizar los trámites de los expedientes relativos a las licencias y autorizaciones solicitadas a la Dirección de Control Territorial; asimismo agilizar y simplificar los procedimientos establecidos para estas solicitudes y designar a la Dirección de Control Territorial la coordinación con las dependencias involucradas en el proceso de emisión de licencias.

Dentro de las entidades que se encuentran involucradas en este proceso se pueden mencionar:

- Empagua
- Dirección de Obras, Planificación y Diseño.
- Centro Histórico de la Municipalidad de Guatemala.
- Dirección de Medio Ambiente.
- Dirección de Planificación Urbana (DPU)
- Dirección de Catastro.
- Ministerio de Cultura y Deportes.
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

- Dirección General de Aeronáutica Civil, Instituto Nacional de Bosques y la Coordinadora para la Reducción de Desastres (CONRED)



Esquema de las funciones realizadas por entidad.

Fuente: proporcionada por la institución.

La Ventanilla Única de la Construcción, se ubicaba anteriormente dentro de las instalaciones del Palacio Municipal, pero para poder certificarse bajo la norma ISO debían contar con instalaciones más amplias, lo que motivó al traslado el día 7 de marzo del año 2012 hacia la 7ª. Avenida 2-21 de la zona 4, donde se ubica actualmente.

La Ventanilla Única de la Construcción es la única a nivel Centroamericano que se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001:2008, lo que la convierte en una institución que maneja altos estándares de calidad, lo que permite proporcionar de forma constante un servicios que cumpla con las necesidades y expectativas de los vecinos.

La organización Internacional de Normalización, por sus siglas en inglés ISO, es la Organización Internacional para la Estandarización, dicha organización se encarga de promover el desarrollo de estándares esto con el fin de facilitar el intercambio de bienes

y servicios, extender el conocimiento, y compartir los avances tecnológicos y buenas prácticas de gestión.³⁹

1.15 Misión Institucional

Somos una entidad de la DCT que en coordinación con otras entidades municipales le da operatividad a las leyes y normas que regulan el proceso de urbanización del Municipio de Guatemala, centralizando la gestión para garantizar al vecino agilidad, certeza y transparencia.

1.16 Visión Institucional

La Ventanilla Única de la Construcción no cuenta con visión institucional.

1.17 Alcance Institucional

El Sistema de Gestión de la Calidad incluye las actividades y procesos de la Ventanilla Única necesarios para la emisión de licencias de obra para el Municipio de Guatemala que sean:

- Menor a una hectárea.
- Se encuentren actualizados en el mapa POT.
- Solicitados a partir de la vigencia del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), Acuerdo COM-030-08

Nota: Los procesos de la Ventanilla Única necesarios para la emisión de licencias de obra son: Planificación y Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión de Solicitudes, Evaluación de Expedientes, Emisión de Licencias, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Infraestructura y Suministros, Gestión de Informática, Gestión Jurídica, Administración de Documentos y Evaluación y Mejora del SGC.

³⁹ Documento proporcionado por el Departamento de Recursos Humanos de la Ventanilla Única de la Construcción de la Dirección de Control Territorial de la Municipalidad de Guatemala.

1.18 Política Institucional

La Ventanilla Única centraliza la gestión de los servicios administrativos relacionados con el proceso de urbanización del Municipio de Guatemala, la cual está comprometida con:

- ✓ Satisfacer al vecino a través de un servicio ágil y transparente.
- ✓ Dar certeza por medio del cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.19 Objetivos de la Calidad Institucional

Que el 80% de los expedientes, se resuelvan en el tiempo establecido para cada tipo de solicitud.

- ✓ Express en 15 días hábiles
- ✓ Intermedio en 35 días hábiles
- ✓ Complejo en 75 días hábiles
- ✓ Súper Complejo en 125 días hábiles

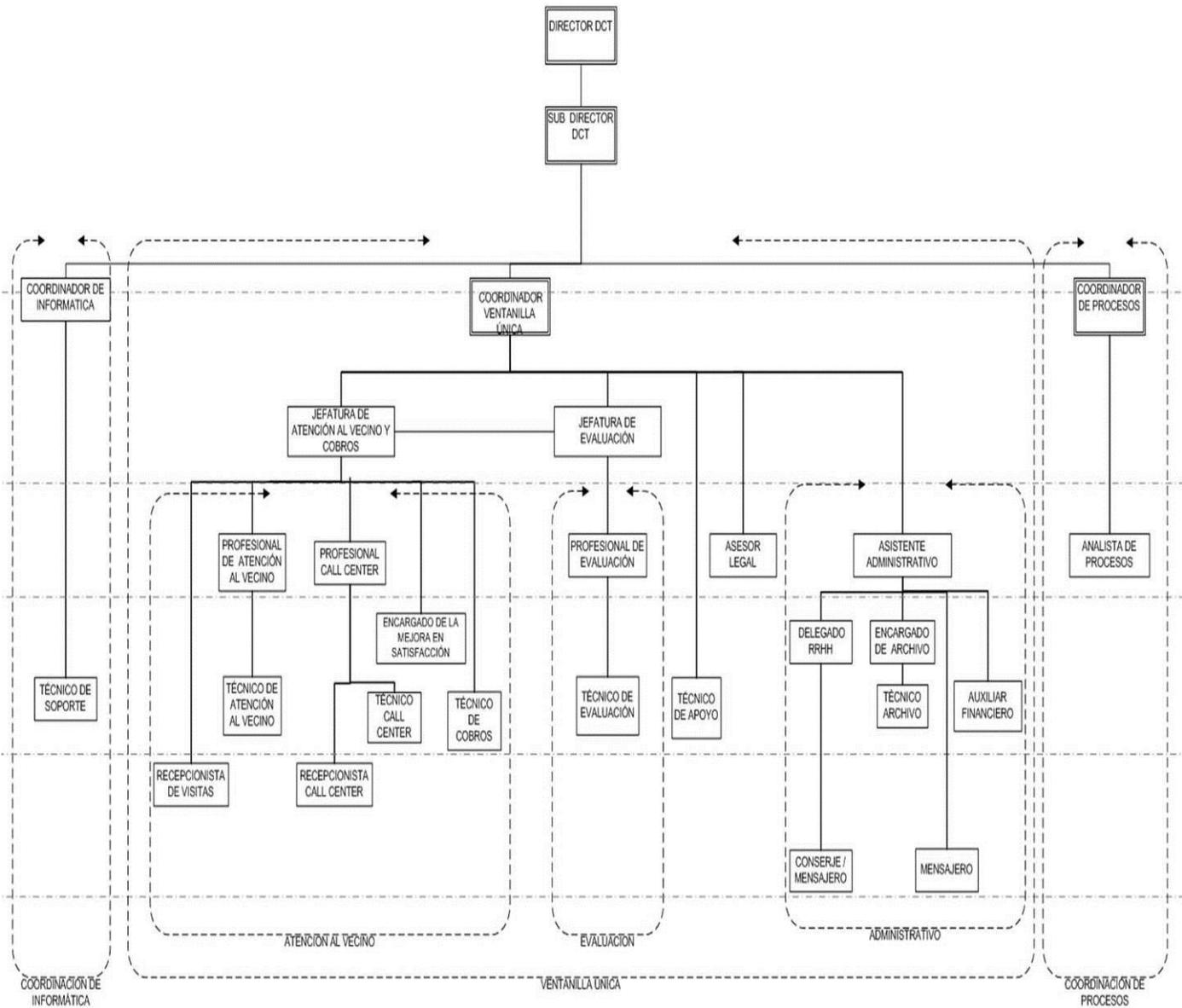
Los anteriores plazos incluyen el tiempo atribuible al vecino.

- Alcanzar un índice de satisfacción al vecino superior al 80%, en el proceso de gestión de la licencia.

En los objetivos de la calidad aplican las siguientes exclusiones:

- Las solicitudes que se encuentren localizadas dentro de inmuebles ubicados en el área delimitada como Centro Histórico o Conjuntos Históricos de la Ciudad de Guatemala.
- Solicitudes de fraccionamiento y Establecimiento Abierto al Público (EAP).

1.20 Organigrama Institucional



Fuente: proporcionada por la institución.

1.21 FODA Institucional

El FODA es utilizado como una herramienta de análisis interno que les permite ver a las empresas todos aquellos aspectos que deben de mejorar tanto dentro, como fuera de ella. Los elementos internos se miden a través fortalezas y debilidades, mientras los externos se miden por las oportunidades y las amenazas. A continuación se presenta el FODA institucional realizado a la Ventanilla Única de la Construcción:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> •El Departamento de Ventanilla Única de la Construcción de la Municipalidad de Guatemala es la única a nivel Centroamericano que cuenta con la certificación ISO 9001:2008. • Cuentan con profesionales y asesores altamente especializados. • Busca la agilización de los trámites para otorgar en el menor tiempo las licencias de construcción. • Dentro de las instalaciones se encuentran asesores de Empagua, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Registro General de la Propiedad y del Colegio de Arquitectos e Ingenieros, a modo que en un solo lugar se puedan llevar a cabo los trámites para la obtención de las licencias de construcción. • La atención brindada a los vecinos es buena. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la afluencia de vecinos que se acercan al departamento de Ventanilla Única de la Construcción. •Mejorar la comunicación con el vecino que llega a solicitar información para la obtención de licencias de construcción. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los vecinos carecen de conocimiento de los requisitos previos a obtener una licencia para construcción. • Para algunos vecinos los tiempos de espera para ser atendidos se extienden. • Existe contaminación de sonido. • Las ventanillas de atención al vecino están únicamente identificadas por número y no por institución. • No está visiblemente el rótulo de servicio sanitario. •El espacio para transitar entre las ventanillas de atención al vecino es reducido, lo que dificulta el libre acceso a personas discapacitadas. •No todos los vecinos llenan las boletas de encuestas proporcionadas por los asesores. •Los vecinos que consultan la página de internet para ver el avance de su caso han indicado que no se encuentra actualizada. •Algunos vecinos han solicitado se les notifique vía telefónica el avance de sus procesos. •No cuenta con visión institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> •Por ser una institución pública es vulnerable a las críticas constantes por parte de los vecinos. •Algunos vecinos después de aprobada su licencia de construcción no realizan la construcción de acuerdo a lo que fue aprobado. •Algunos vecinos construyen sin obtener la licencia de construcción. •No brindar la información completa al vecino

Capítulo II Metodología y Resultados del Diagnóstico

2.1 Metodología

“Metodología es un recurso concreto que deriva de una posición teórica y epistemológica, para la selección de técnicas específicas de investigación. La metodología, entonces, depende de los postulados que el investigador crea que son válidos, ya que la acción metodológica será su herramienta para analizar la realidad estudiada. La metodología para ser eficiente debe ser disciplinada y sistemática y permitir un enfoque que permite analizar un problema en su totalidad”.⁴⁰

2.2 Descripción del tipo de comunicación utilizada

El tipo de comunicación utilizada en la “Propuesta de Comunicación externa para dar a conocer a los vecinos los requisitos y normativas para solicitar una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción”, es una comunicación organizacional externa escrita ya que se hará a través de una fan page y verbal porque se hará uso de videos informativos. Lo que se busca con este tipo de comunicación, es dar a conocer a los vecinos de la Ciudad de Guatemala los servicios que brinda, así como los requisitos que se solicitan para la obtención de una licencia de construcción a través de distintos medios de comunicación.

2.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada en la “Propuesta de Comunicación externa para dar a conocer a los vecinos los requisitos y normativas para solicitar una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción” es descriptiva, cuantitativa y cualitativa.

Para Hernández Sampieri, la investigación descriptiva “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de

⁴⁰<http://definicion.de/metodologia/> (20/03/2015)

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”⁴¹

Para Piloña, la investigación cuantitativa, “prioriza la actividad investigativa siguiendo el método deductivo. Pone énfasis en la recolección de datos con instrumentos que faciliten el acopio, ordenamiento, la codificación, sumarización y el análisis estadístico de los mismos. Se basa en observaciones, ideas, preguntas o hipótesis previas que deben ser aprobadas o comprobadas durante el proceso sistematizado de la investigación, para finalmente generalizar y difundir los resultados”⁴²

Para Hernández Sampieri, la investigación cualitativa “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”⁴³

2.4 Instrumento

Para la obtención de información se utilizaron los instrumentos de la observación, la entrevista a personajes de la institución y encuestas a los vecinos que visitaron la Ventanilla Única de la Construcción.

2.4.1 La observación utilizada

El tipo de observación aplicada fue participante y científica, ya que se examinó e interactuó de manera directa con los vecinos y con el personal que labora en la Ventanilla Única de la Construcción.

2.4.2 La entrevista a personajes de la institución

La entrevista para H. Ñaupas, E. Mejía, E. Nova, A. Villagómez “es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante; es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo”.⁴⁴

⁴¹Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio María del Pilar. Metodología de la Investigación. Pág. 80

⁴²Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo, Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Pág. 15

⁴³Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio María del Pilar. Metodología de la Investigación. Pág. 7

⁴⁴ H. Ñaupas, E. Mejía, E. Nova, A. Villagómez, Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis, Pág. 219.

Las entrevistas se realizaron a tres colaboradores que laboran dentro de la institución con la finalidad de conocer la perspectiva que ellos tenían acerca del funcionamiento de la Ventanilla Única de la Construcción, sus problemas y las posibles soluciones que aplicarían para la resolución de los mismos.

Entrevista No. 1

Entrevistada: Arquitecta Klamcy Solórzano

Puesto: Coordinadora de la Ventanilla Única de la Construcción

En relación a que se dedica la Ventanilla Única de la Construcción, la Arquitecta Solórzano indicó, que la Ventanilla Única es parte de la Dirección de Control Territorial, en donde se ven todos los temas relacionados con licencias de construcción y lo que es el espacio público al respecto de telecomunicaciones y anuncios. Específicamente la Ventanilla Única es una de las áreas de Control Territorial y lo que verifica es la autorización de licencias de construcción, desde la asesoría, la revisión y el otorgamiento de la licencia.

En cuanto al conocimiento sobre la existencia de algún problema con los vecinos que visitan las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción, para solicitar información sobre la obtención de requisitos para la obtención de la licencia o durante el proceso de obtención de la misma, la Arquitecta Solórzano, comentó que sí existen problemas constantemente; asimismo indicó que existe la sección de quejas y reclamos, ya que cuando hay una queja esta se las hacen saber por medio de los procedimientos ya establecidos por la norma ISO, y que estos son revisados una vez al mes con la alta Dirección.

También informó que presentan problemas frecuentes, los cuales catalogan por áreas, ya que la Ventanilla Única se divide en varias áreas, siendo estas, atención al vecino, cobros, centro de llamadas y evaluación. El área de evaluación se divide en evaluación de parámetros del Plan de Ordenamiento Territorial y evaluación de Empagua que a la vez se divide en dos áreas: agua y drenajes; y es de esta forma como ellos clasifican las quejas de los vecinos, y de esta manera tratan de ver como se mejora cada una.

Entre las quejas más frecuentes de atención al vecino se encuentran: el tiempo de espera, los vecinos se quejan que tienen que esperar mucho tiempo, y es por ello que cada cierto tiempo la institución realiza una reingeniería para reducir los tiempos de espera. Según han podido analizar es diferente la percepción que tienen los vecinos, ya que a veces ellos creen que han esperado mucho tiempo y cuando lo que realmente espero no es lo que ellos percibieron.

Asimismo también está la diferencia de criterios, que son los que más les afectan, ya que no todos los que asesoran lo hacen igual, y los que evalúan los expedientes tampoco lo hacen igual. Lo mismo pasa con Empagua y el área de cobros en cuanto al tiempo de espera.

Para encontrar una solución al problema, la Arquitecta Solórzano comentó que se necesitaría de más personal para resolver la problemática.

Cuando se le consultó acerca si creía que el uso del internet sería una herramienta que facilitaría la comunicación con los vecinos, para infórmalos acerca de los requisitos que solicitan para el trámite de licencias de construcción, ella respondió que no en todos los casos funcionaría, pues quienes los visitan son todo tipo de vecinos, y que la mayoría de licencias es de personas que una vez en su vida tramitan una licencia, por lo que para este tipo de vecino no funcionaría la herramienta del internet, porque este no está acostumbrado a un trámite y normalmente le pagan a un tramitador para que les haga la gestión.

El internet nos sirve mucho con los desarrolladores o las empresas constructoras porque ellos utilizan la herramienta y los visitan constantemente por proyectos. Por lo que el tema de las redes sociales, el uso de la página web, les sería más funcional con los desarrolladores y las empresas que con los vecinos comunes.

Para mantener informados a los vecinos indicó que es más conveniente el uso de las herramientas electrónicas que el uso de herramientas impresas como lo son los volantes y los trifoliales.

Entrevista No. 2

Entrevistado: Arquitecto Jorge Osoy

Puesto: Jefatura de Atención al Vecino de la Ventanilla Única de la Construcción

El Arquitecto Osoy informó que la Ventanilla Única de la Construcción, es en general un servicio que presta la Municipalidad en trámites administrativos de todo lo relacionado con autorizaciones municipales de obra, uso de suelo y todo lo que se refiere al ordenamiento territorial, por medio de asesorías, evaluación y emisión de licencias, así como el control y monitoreo de campo.

En cuanto al conocimiento sobre la existencia de problemas con los vecinos que vistan la Ventanilla Única de la Construcción, el Arquitecto Osoy, afirmó la existencia de los mismos, y comentó que por ser una normativa un tema muy complejo, los vecinos demandan mucha información, y dicha información es clara; por lo que mencionó que en primer lugar está el desconocimiento de la normativa municipal por parte de los vecinos y en segundo lugar, los vecinos desconocen la situación de sus inmuebles y es ahí donde surgen muchas brechas que hay que ir cerrando con las asesorías que se dan en Ventanilla Única.

En cada proyecto que el vecino plantea siempre hay una información que hay que reforzar, ya que siempre van a existir muchas dudas, por lo que él cree en relación a eso, es que el proceso debe hacerse de una manera más ordenada de tal forma que el vecino al final de todo el seguimiento que se le dé, se quede con la idea clara de que puede ir a realizar a la Ventanilla Única.

Otra de las debilidades que existe, es que tanto los profesionales desarrolladores, como los vecinos, es que no conocen casi nada de lo que hacemos acá; mucha gente viene sin conocer los servicios, los procedimientos, y la normativa municipal, por lo que habría que crear una cultura en ellos de que tienen que sacar una autorización, que esta lleva un procedimiento y que hay una normativa que los va a regir.

Dentro de las propuestas para mejorar el problema, el Arquitecto Osoy, señaló que es necesario mejorar la comunicación hacia el vecino, simplificando los procedimientos y procesos, así como tratar de culturizar a las personas en relación a los requisitos mínimos para resolver sus dudas.

En cuanto al uso del internet como una herramienta que facilite la comunicación con los vecinos, el Arquitecto, afirmó que sí es una herramienta que facilitaría la comunicación. Para nosotros como oficina, debería existir una plataforma tecnológica o informática. Si logran tener una plataforma que maneje toda la información que el vecino provee a la oficina, esta la podríamos enfocar hacia los vecinos y de esta manera ellos estarían más informados y sería mucho más fácil realizar los trámites. Pero esa plataforma no solo nos ahorraría tiempo y recursos, sino que también mejoraría la satisfacción del vecino. A la que indicó que están trabajando en crear la plataforma.

En relación a los espacios electrónicos idóneos para informar a los vecinos, él Arquitecto Osoy, indicó que en primer lugar, tendría que existir un portal específico donde el vecino pueda plantear todas sus inquietudes y conoce la información de su trámite; este portal debería de tener varias herramientas como por ejemplo, un inbox o un correo en donde el vecino pueda ver su avance y se le pueda enviar información, que tenga su propia cuenta de usuario o correo electrónico para que él pueda realizar su trámite a distancia, y una tercera fase más ambiciosa, sería que pudiera hacer de manera electrónica su trámite, pero este sería más un tema a largo plazo.

El tema del uso de las redes sociales, sería bueno porque el vecino ahí podría manifestar sus inquietudes. Lo que se buscaría de manera objetiva es mejorar el servicio con la herramienta de las redes sociales; la red social podría estar ligada al portal, para que se pudiera subir información y que la comunicación fuera más directa tanto con los evaluadores como los asesores, y el demás personal que labora en el área. También la red social supliría al área del centro de llamadas, pero tomando en cuenta que el portal sería más importante y que la red social se ligará a ella.

Entrevista No. 3**Entrevistada:** Licda. Gabriela Flores**Puesto:** Encargada de la Mejora en la Satisfacción al Vecino de la Ventanilla Única de la Construcción.

La Licenciada Flores indicó que la Ventanilla Única de la Construcción, se dedica a emitir permisos, licencias de construcción, establecimientos abiertos al público (EAP), cambio de uso y fraccionamiento.

En cuanto al conocimiento sobre la existencia de problemas con los vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción, la Licenciada indicó que sí existen problemas especialmente por la falta de información y conocimiento del proceso que lleva el trámite de licencia.

Para una posible solución de problema, la Licenciada comentó que sería interesante que se pudiera informar a los propietarios y a los profesionales el proceso que se lleva en la Ventanilla Única, ello facilitaría el trámite en general porque ya vendrían con el conocimiento de que se necesita para realizar una construcción y puedan ellos medir su tiempo también a la hora de querer realizar un proyecto.

En cuanto al uso del internet, como una herramienta que facilite la comunicación con el vecino, la Licenciada opinó que sí, definitivamente es una herramienta moderna que va en crecimiento, y que ahora la mayoría de profesionales cuenta con esta herramienta y es súper importante ya que la mayoría es la primera opción que buscan para obtener información.

En el tema de las redes sociales, también indicó que es una herramienta que está de moda, todo el mundo se actualiza, pero es un poco difícil de utilización para la Ventanilla Única, además de ser considerada como una arma de doble filo, porque debe de estarse actualizando para que sea una herramienta útil y no se desactualice.

En relación a los espacios electrónicos idóneos para informar a los vecinos, la Licenciada comentó, que en su caso la página es un medio que se puede manejar y

actualizar fácilmente si se cuenta con los recursos. Las personas pueden emitir consultas pero no tiene que ser resueltas en un lapso tan corto como sería en las redes sociales, habría un lapso más largo de tiempo para trasladar la consulta a donde corresponde y sería un poco más fácil.

Para la Licenciada Flores, es importante dar a conocer la página, actualizarla, modernizarla y que el vecino tenga la confianza que es una información veraz, confiable y que ahí va a encontrar información actual, porque le va a facilitar el proceso.

Por el tipo de trámites que se realiza, hay personas que vienen seguido y hay personas que dejan un lapso de tiempo, y en ese lapso de tiempo cambian muchas cosas, es ahí donde los vecinos pueden actualizarse y agilizar sus trámites.

De acuerdo con el uso de medios de comunicación convencionales como volantes y trifolios, resaltó que es más útil la herramienta electrónica, pues es algo que no se descarta inmediatamente, y da la oportunidad de consultar en el momento que uno lo necesite. A diferencia de un volante uno lo ve y lo tira, mientras que la herramienta electrónica se tiene la opción de ubicarla en cualquier momento, es una herramienta actual y las personas es lo primero que consultan.

La Licenciada Flores, resaltó que el propietario es una de las personas que debe de estar enterado al momento de querer realizar un proyecto, pero el gestor y el profesional son las personas que tienen la oportunidad de manejar más el tema de la licencias de construcción.

El propietario viene una vez cada cinco años tal vez o una sola vez en su vida, mientras el gestor y el profesional están aquí todos los días, y ellos son los que pueden transmitir a parte del internet, la información al propietario; ellos son la base de la comunicación número uno.

2.4.3 Encuesta

La encuesta para García es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.⁴⁵

La encuesta se realizó con el objeto de conocer qué requisitos de los que se solicitan para obtener una licencia de construcción son difíciles de comprender o que han recibido menos información los vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción, así mismo se buscaba conocer cuál era el medio de comunicación más idóneo para transmitir la información al vecino.

Para obtener los resultados del estudio, se procedió a encuestar a 255 vecinos que visitaron el departamento de Ventanilla Única de la Construcción en un período de 8 días.

2.4.4 Fórmula aplicada a la población

La fórmula que se aplicó para determinar el tamaño de la muestra en las encuestas realizadas a los vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción fue la fórmula de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.

Para Ander, el muestreo aleatorio simple “constituye la base de todo muestreo probabilístico; consiste en que cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido directamente como parte de la muestra”.⁴⁶ Así mismo, indica que el muestreo irrestrictamente aleatorio o sin reemplazamiento se utiliza cuando la población es finita.

La fórmula para poblaciones finitas se utiliza cuando se conoce el número de la población que será sometida a estudio, en este caso el universo corresponde a 4,854 vecinos que visitaron la Ventanilla Única de la Construcción durante el mes de enero 2015, datos proporcionados por la Ventanilla Única de la Construcción.

⁴⁵García Fernando Manuel, Ibáñez Jesús, Alvira Francisco, El Análisis de la Realidad Social, Métodos y Técnicas de Investigación, Pág. 167

⁴⁶Ander –Egg Ezequiel, Introducción a la Técnica de investigación Social, para trabajadores sociales. Pág. 85

2.4.5 Descripción de la fórmula

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{N * d^2 + Z^2 * P * Q}$$

n	Tamaño de la muestra
N	Tamaño del universo aplicado 4854 visitas de vecinos que durante el mes de enero 2015
Z²	Nivel de confianza aplicado 1.64%
p	Variable de proporción aplicada 0.5%
q	Variable de proporción aplicada 0.5%
d²	Margen de error aplicado 0.05%

$$n = \frac{4854 * 1.64^2 * 0.5 * 0.5}{4854 * 0.05^2 + 1.64^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4854 * 2.68^2 * 0.5 * 0.5}{4854 * 0.0025^2 + 2.68^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3263.8296}{12.8074}$$

$$n = 254.84$$

n = 255 encuestas

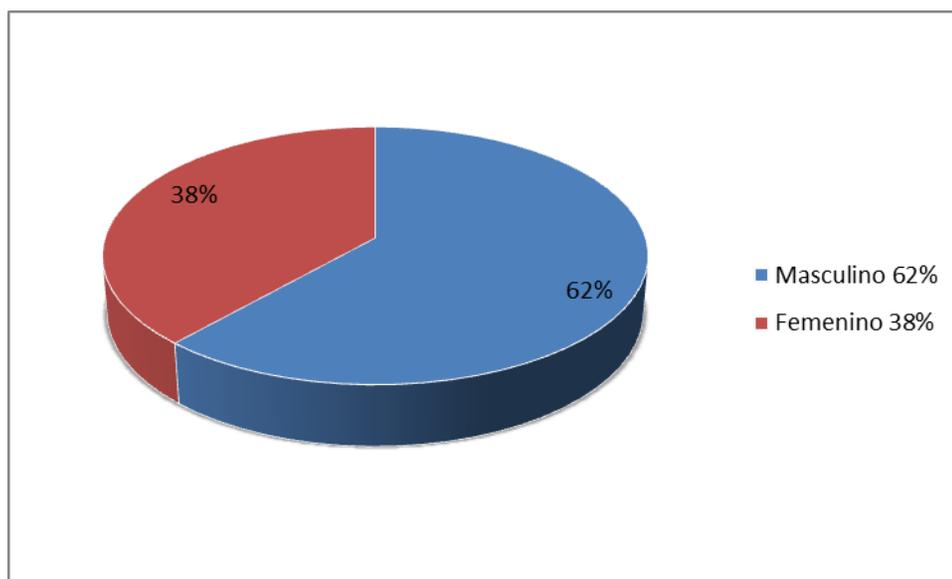
2.5 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES (SEMANAS)							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Propedéutico								
Aplicación de la observación en la institución								
Visitas a biblioteca								
Elaboración de informe, capítulo I								
Entrega de capítulo I								
Elaboración de informe, capítulo II y correcciones capítulo I								
Diseño de encuestas								
Diseño de entrevistas								
Realización de encuestas								
Realización de entrevistas								
Tabulación y análisis de resultados								
Entrega de informe capítulo II y correcciones capítulo I								
Reunión informativa								
Asesoría para creación de fan page								
Elaboración de capítulo III y realización de correcciones capítulo I y II								
Realización de bocetos para propuesta de comunicación								
Realización de cotizaciones para propuesta de comunicación								
Toma de fotografías en área de atención al vecino, correcciones de materiales para presentación								
Presentación de propuestas a Jefatura de Atención al Vecino								
Realización de video informativo								
Presentación de propuestas a Dirección								
Presentación de propuesta a diseñadores gráficos								
Culminación de prácticas supervisadas								
Entrega de informe capítulo II y III para correcciones								
Entrega de correcciones del capítulo III y entrega de capítulo IV								

2.6 Presentación de resultados

A continuación se presentaran los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas, la cuales fueron respondidas por los vecinos que visitaron la Ventanilla Única de la Construcción, y las cuáles fueron analizadas por medio de gráficas.

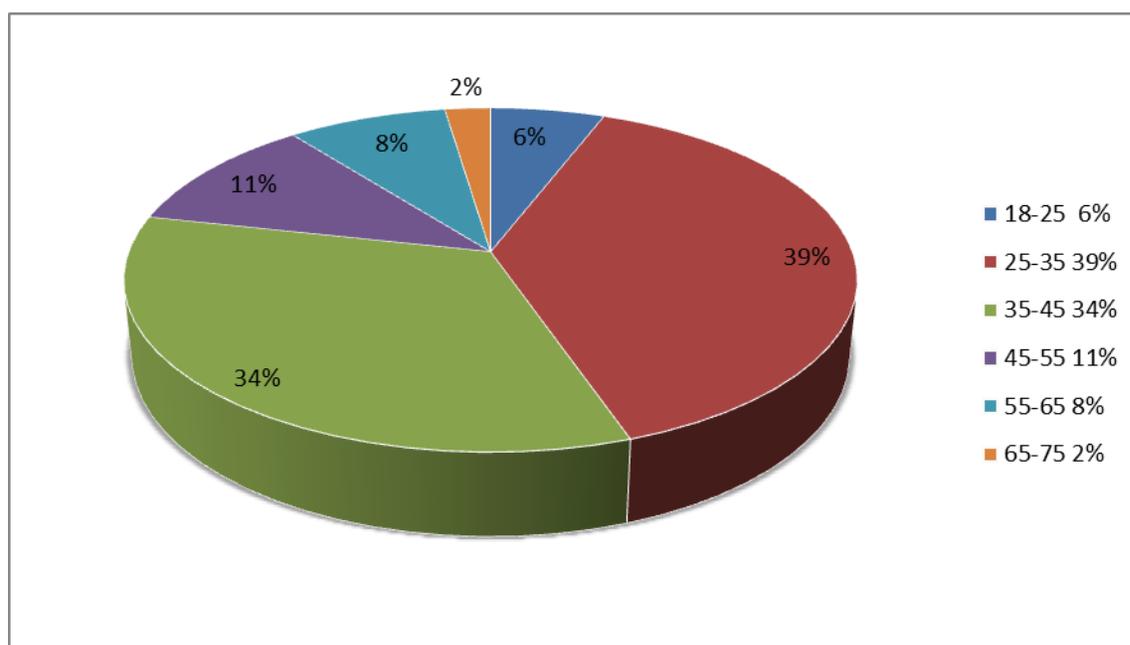
Gráfica 1 Género de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Masculino	157	62%
Femenino	98	38%
TOTAL	255	100%

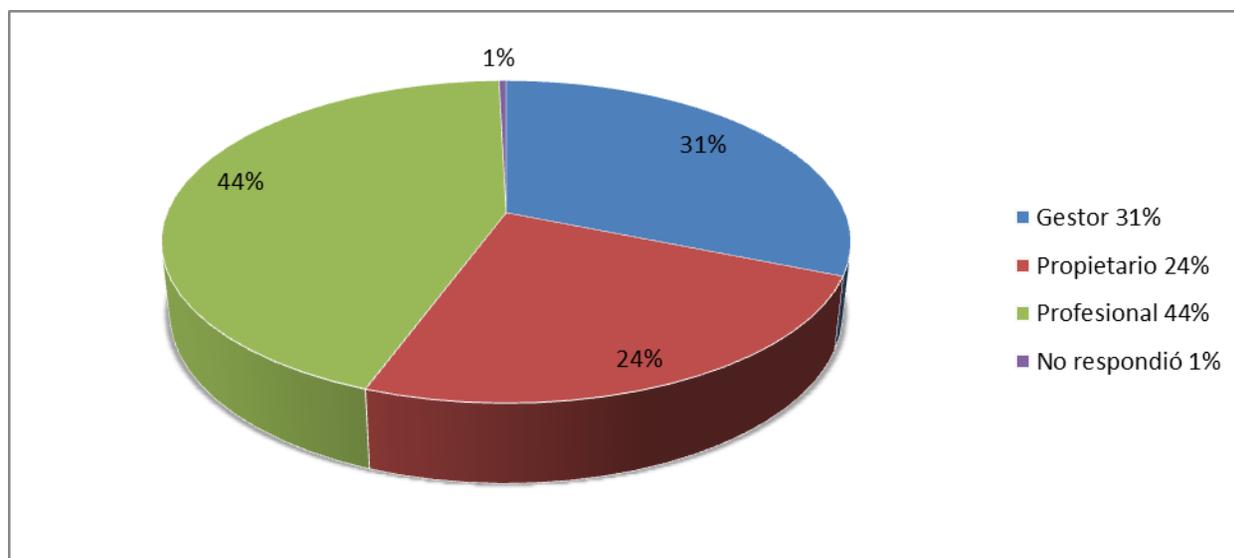
Como se muestra en la gráfica uno, de las 255 personas encuestadas, un 62% corresponde a la población masculina y un 38% corresponde a la población femenina. Es decir que con una diferencia del 24%, es más la población masculina que visita la Ventanilla Única de la Construcción a realizar trámites para la obtención de licencias de construcción.

Gráfica 2 Rango de edades de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
18-25	15	6%
25-35	99	39%
35-45	86	34%
45-55	28	11%
55-65	21	8%
65-75	6	2%
TOTAL	255	100%

Como se observa en la gráfica dos, de las 255 personas encuestadas que visitaron la Ventanilla Única de la Construcción, el 6% se encuentra dentro del rango de 18 a 25 años, un 39% se encuentra entre 25 a 35 años, un 34% se encuentra entre 35 a 45 años, un 11% se encuentra entre 45 a 55 años y un 8% se encuentra entre las edades de 55 a 65 años de edad y un 2% se encuentra entre 65 a 75 años de edad; Es decir que un 98% puede obtener información por cuenta propia, mientras que un 2% debe de solicitar ayuda para obtener información para la realización de sus trámites.

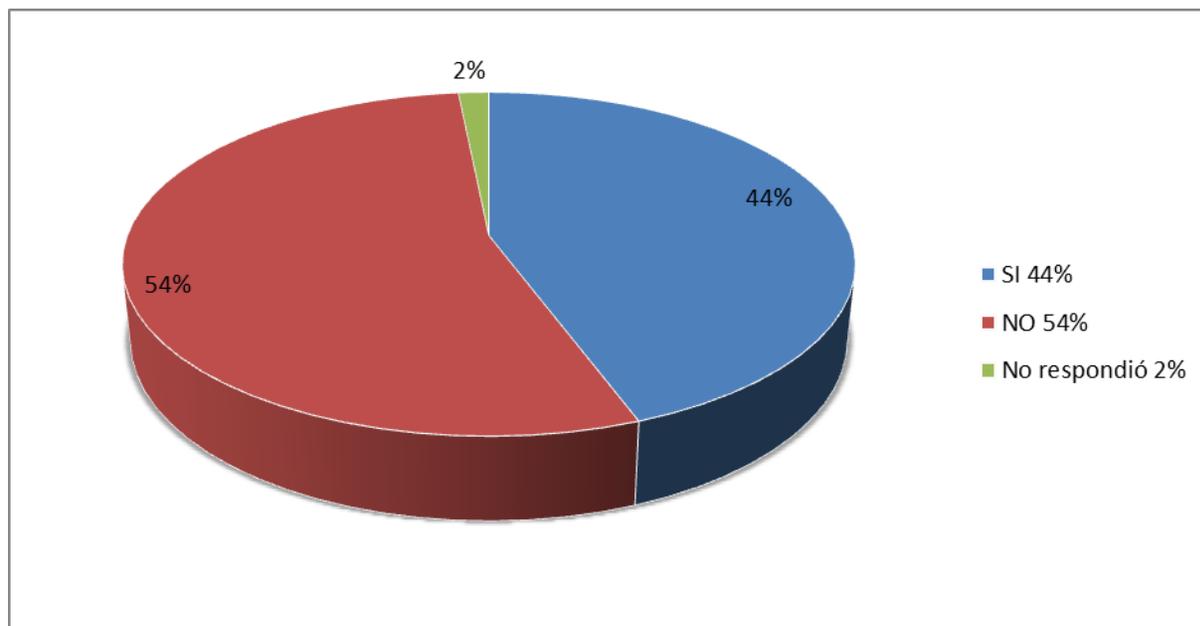
Gráfica 3 ¿En qué calidad actúa?

Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Gestor	79	31%
Propietario	61	24%
Profesional	110	44%
No respondió	1	1%
TOTAL	255	100%

Como se muestra en la gráfica tres, de las 255 personas que visitaron la Ventanilla de la Construcción a realizar consultas para la obtención de licencias de construcción, un 31% son gestores, un 24% son propietarios de inmuebles, un 44% son profesionales y un 1% de la población no respondió. Por lo tanto son más los profesionales y los gestores quienes visitan las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción.

Gráfica 4 ¿Sabe usted que información debe presentar en su primer consulta para realizar trámites en la Ventanilla Única de la Construcción?

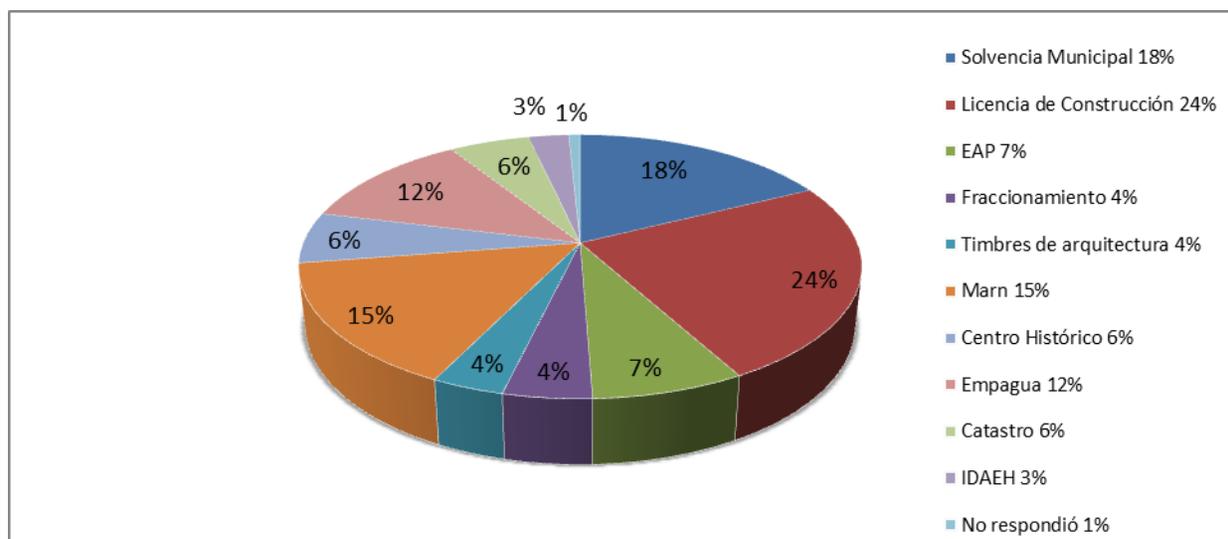


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	113	44%
No	138	54%
No respondió	4	2%
TOTAL	255	100%

Como se detalla en la gráfica cuatro, de la mayoría de la población encuestada que corresponde al 54% no tenía conocimiento de la información que debía presentar en su primer consulta para realizar sus trámites en la Ventanilla Única de la Construcción; mientras el 44% de la población encuestada sí tenía conocimiento de la información a presentar y un 2% no respondió si tenían o no conocimiento de la información que debían presentar en su primer consulta.

Gráfica 5 Indique según su conocimiento que gestiones puede realizar en la Ventanilla Única de la Construcción

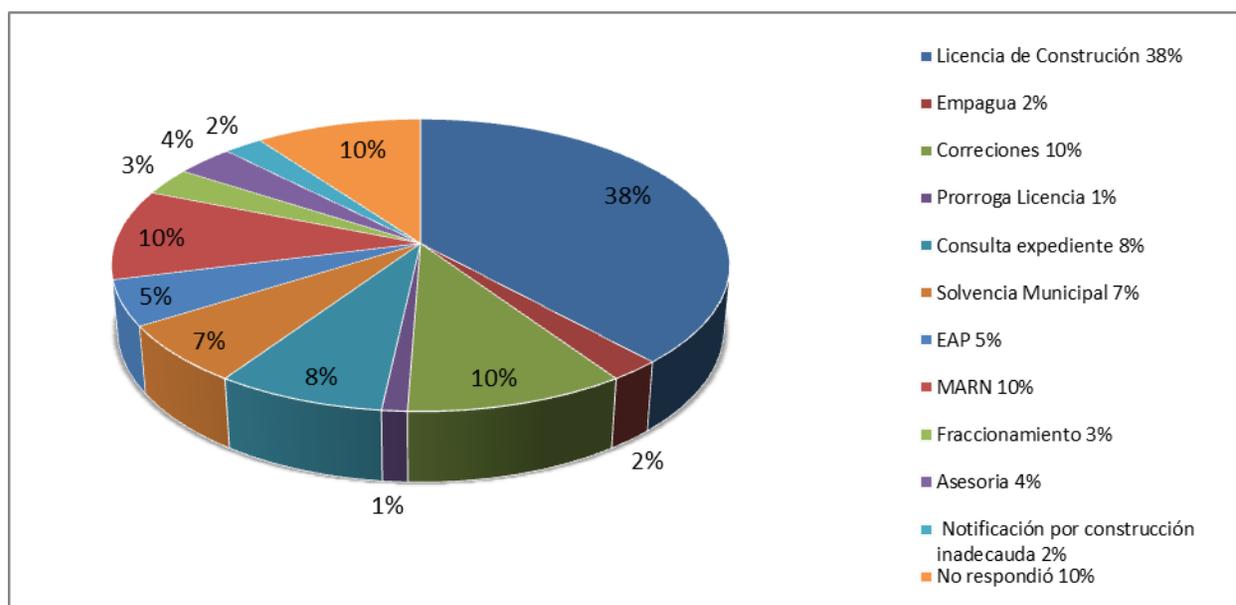


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Solvencia Municipal	45	18%
Licencia de construcción	62	24%
EAP	19	7%
Fraccionamiento	11	4%
Timbres de arquitectura	9	4%
MARN	39	15%
Centro Histórico	16	6%
Empagua	31	12%
Catastro	14	6%
IDAEH	7	3%
No respondió	2	1%
TOTAL	255	100%

Como se observa en la gráfica cinco, la mayoría de las personas encuestadas (24%), respondieron según tenían conocimiento, que dentro de las gestiones que podían realizar en la Ventanilla Única de la Construcción era la solicitud de licencias de construcción.

Gráfica 6 ¿Qué gestión viene a realizar a la Ventanilla Única de la Construcción?

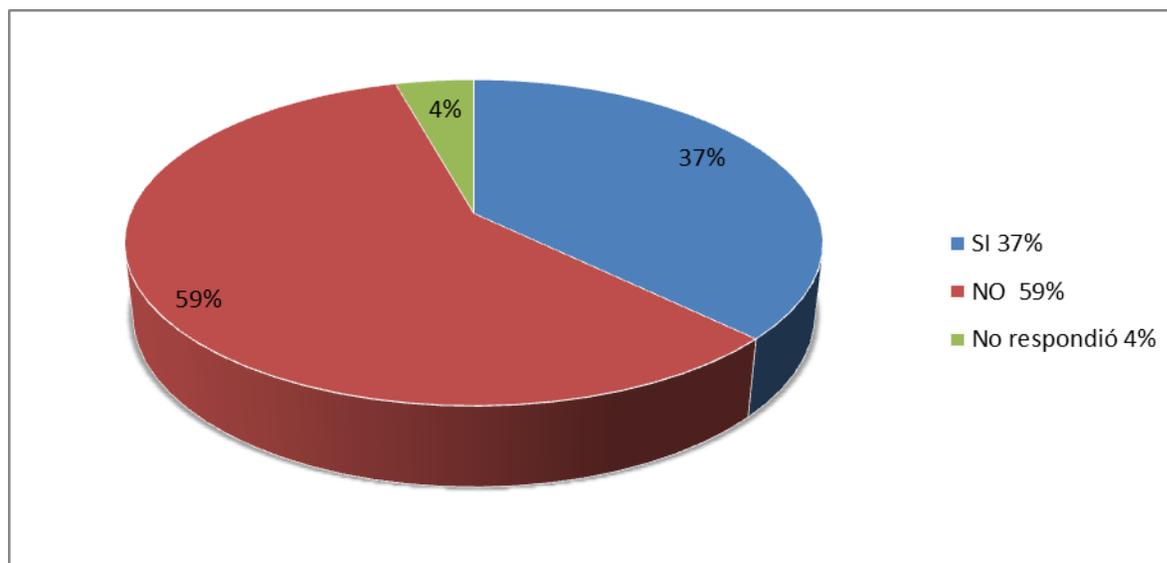


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Licencia de construcción	99	38%
Empagua	6	2%
Correcciones expedientes	26	10%
Prórroga para licencia de construcción	3	1%
Consulta de expediente	20	8%
Solvencia municipal	17	7%
EAP	13	5%
MARN	26	10%
Fraccionamiento	8	3%
Asesoría	9	4%
Notificación por construcción inadecuada	6	2%
No respondió	26	10%
TOTAL	255	100%

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas, se muestra en la gráfica seis, que la mayoría (38%), visitó las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción a realizar el trámite para la obtención de licencia de construcción.

Gráfica 7 ¿El asesor que le atendió en las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción, le brindó de forma clara la información?

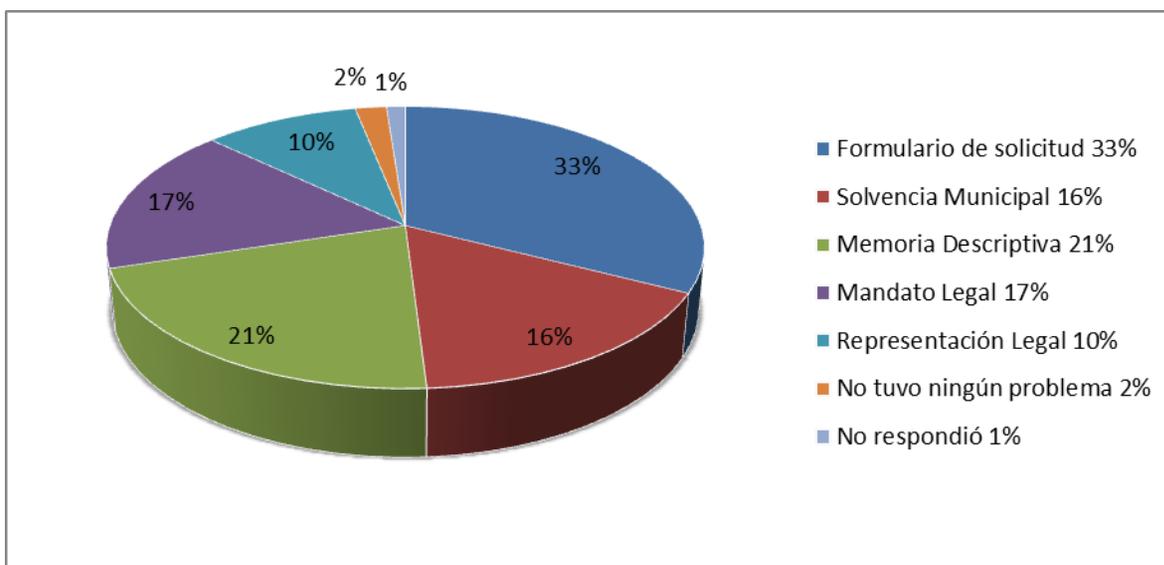


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	95	37%
No	149	59%
No respondió	11	4%
TOTAL	255	100%

En cuanto sí el asesor que le atendió al vecino le brindó de forma clara la información solicitada, se observa en la gráfica siete, que el 59% respondió que no, un 37% respondió que sí y un 4% de la población no respondió. Por lo tanto para la mayoría de la población la información no fue proporcionada de forma clara.

Gráfica 8 De los requisitos legales, ¿cuál de los documentos legales solicitados por el asesor de atención al vecino se le dificulta comprender?

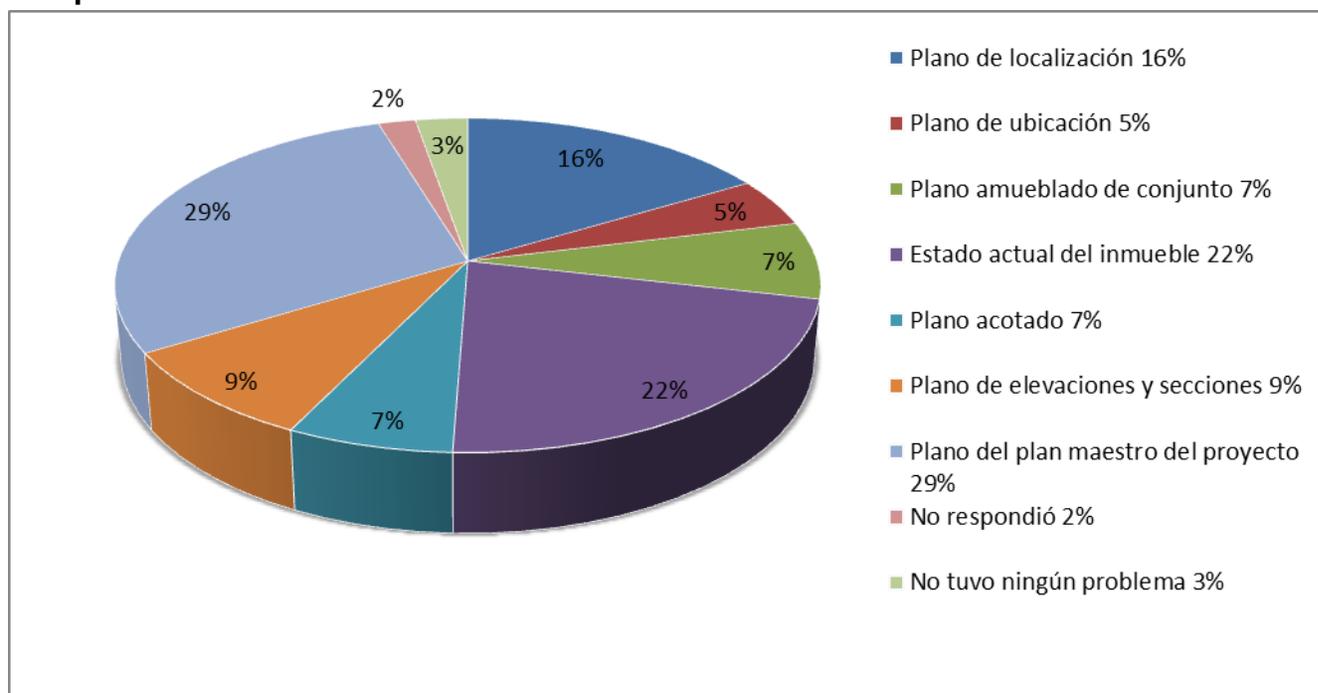


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Formulario de solicitud	83	33%
Solvencia municipal	42	16%
Memoria descriptiva	54	21%
Mandato legal	43	17%
Representación legal	25	10%
No represento ningún problema	5	2%
No respondió	3	1%
TOTAL	255	100%

De acuerdo a los datos indicados en la gráfica ocho, se observa que un 33% de las personas encuestadas consideró que dentro de los requisitos legales, la solicitud de formulario para la optar a una licencia de construcción fue complicada de llenar o que recibió menos información por parte del asesor que le atendió.

Gráfica 9 De los requisitos técnicos, ¿cuál de los documentos legales solicitados por el asesor de atención al vecino se le dificulta comprender?

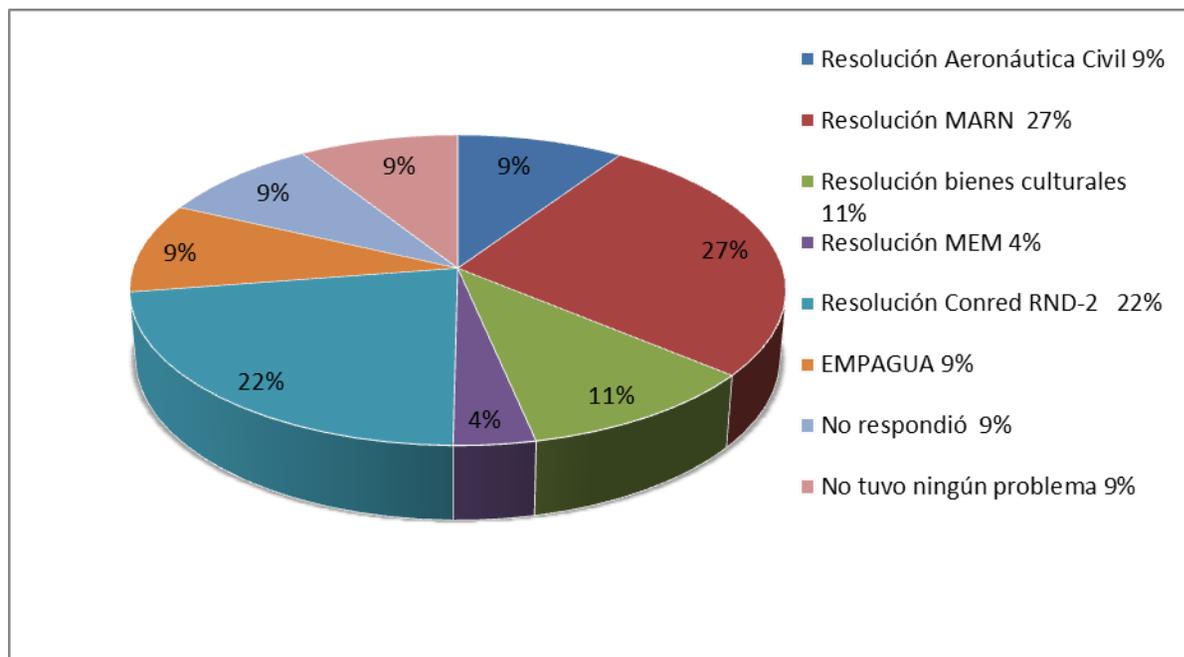


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Plano de localización	42	16%
Plano de ubicación	12	5%
Plano amueblado de conjunto	19	7%
Estado actual del inmueble	56	22%
Plano acotado	17	7%
Plano de elevaciones y secciones	23	9%
Plano plan maestro del proyecto	74	29%
No respondió	5	2%
No represento ningún problema	7	3%
TOTAL	255	100%

En cuanto a los requisitos técnicos, se puede observar en la gráfica nueve, que la mayoría de la población (29%) consideró que el plano maestro del proyecto fue complicado de comprender o que recibió menos información por parte del asesor que le brindó la información.

Gráfica 10 De los requisitos de procedimiento externo, ¿cuál de los documentos legales solicitados por el asesor de atención al vecino se le dificulta comprender?

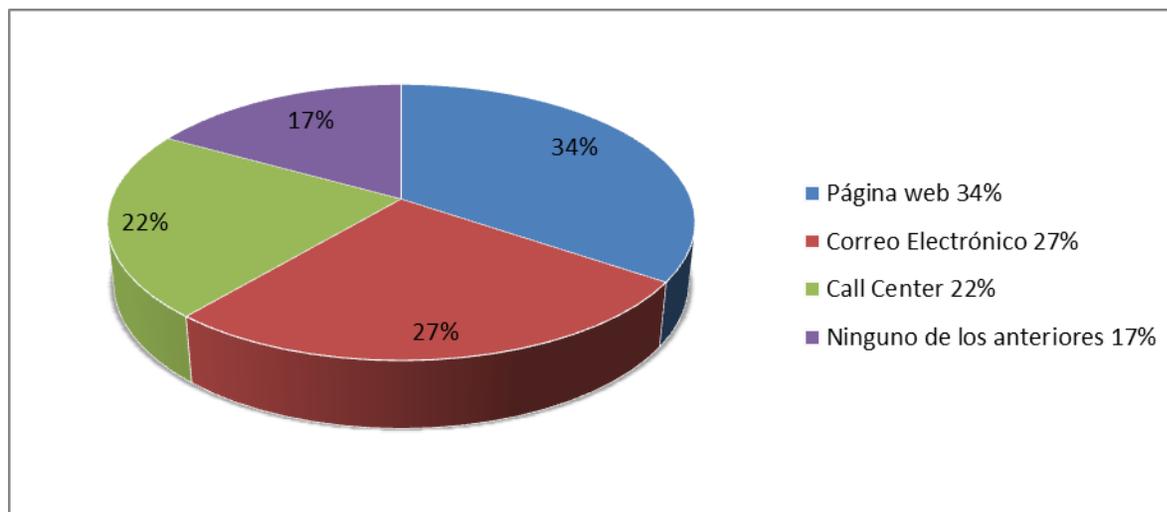


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Resolución Aeronáutica Civil	24	9%
Resolución MARN	68	27%
Resolución bienes culturales	27	11%
Resolución MEM	9	4%
Resolución Conred RND-2	57	22%
Empagua	24	9%
No respondió	23	9%
No represento ningún problema	23	9%
TOTAL	255	100%

Como se observa en la gráfica diez, de acuerdo a los requisitos de procedimiento externo que la mayoría de la población (27%) consideró más complicados o que recibieron menos información por parte del asesor que le atendió fue el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

Gráfica 11 ¿Qué otro medio ha utilizado para obtener información acerca de los trámites que puede realizar en la Ventanilla Única de la Construcción?

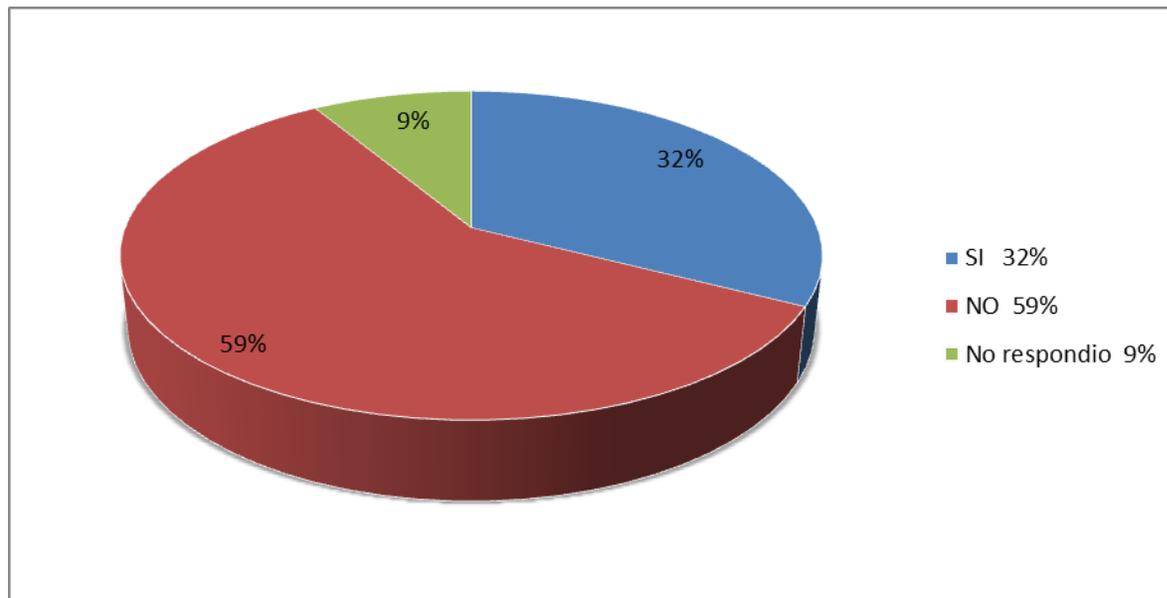


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Página web	88	34%
Correo electrónico	68	27%
Call Center	56	22%
Ninguno de los anteriores	43	17%
TOTAL	255	100%

De acuerdo a lo observado en la gráfica once, las personas que además de haber visitado las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción, para obtener información sobre los trámites que deben de realizar para obtener una licencia de construcción, un 34% respondieron que han utilizado la página web, un 27% ha enviado correos directos, un 22% ha llamado al call center, y el 17 % no respondió.

Gráfica 12 Si ha utilizado un medio de los anteriores, ¿Considera que la información proporcionada fue clara?

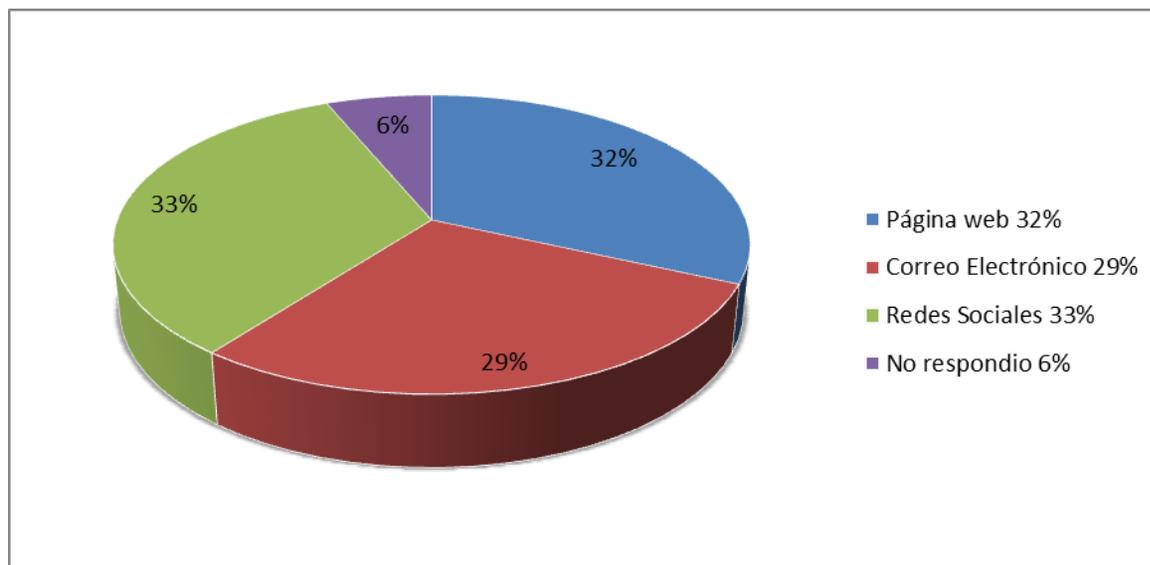


Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	83	32%
No	150	59%
No respondió	22	9%
TOTAL	255	100%

En relación a si la información proporcionada por los medios descritos anteriormente fue clara, como se detalla en la gráfica doce, un 59% respondió que no, un 32% respondieron que sí fue clara la información proporcionada por la página web, el correo directo y el call center, mientras que un 9% no respondió.

Gráfica 13 ¿Por qué medio le gustaría estar informado sobre los requisitos para realizar sus gestiones en la Ventanilla Única de la Construcción?



Fuente: Elaboración propia

Respuestas	Personas Encuestadas	Porcentaje
Página web	81	32%
Correo electrónico	73	29%
Redes Sociales	85	33%
No respondió	16	6%
TOTAL	255	100%

De acuerdo con los datos de la gráfica trece, se puede observar que a las personas que visitaron la Ventanilla Única de la Construcción, un 33% les gustaría estar informados sobre los requisitos para realizar sus gestiones por medio de las redes sociales, un 32% por medio de la página web, un 29% por medio de correo electrónico y un 6% no respondió.

2.7 Conclusiones de la investigación

En base a la investigación realizada en la Ventanilla Única de la Construcción, se concluye:

- La mayoría de vecinos que visitan las instalaciones son hombres, los cuales se ubican en un rango de edades de los 18 a 65 años de edad, los cuales también han buscado información a través de la página web, el centro de llamadas, así como el envío de correos electrónicos directos al área de atención al vecino.
- Se constató que la mayoría de vecinos desconocen la información que deben de presentar al momento de realizar su primera consulta a la Ventanilla Única de la Construcción, dicha información es el número de finca, folio y libro, dirección exacta del inmueble, así como la solvencia municipal.
- Se observó que la visita recurrente de los vecinos a la Ventanilla Única de la Construcción se debe a que a pesar de que reciben una primera asesoría para indicarles lo que procede en cada caso y los documentos que deben de presentar, a muchos no les queda clara la información o se les dificulta algún proceso, por lo que regresan a solicitar más información.
- Otros vecinos regresan constantemente porque al momento de ingresar su papelería y ya que está es revisada por un evaluador, se le requieren algunas correcciones ya sea en el área de Ventanilla Única de la Construcción o de Empagua.
- Otra de las razones por las cuales los vecinos solicitan más asesorías es por la diferencia de criterios que maneja cada asesor, lo que genera malestar en los vecinos pues ellos llevan la papelería que les solicitó el primer asesor que les atendió, y cuando el vecino considera que lleva todos los documentos completos para el ingreso de su expediente, al pasar con otro asesor, este le indica que le faltan documento por presentar. A pesar que constantemente se realizan capacitaciones con los asesores de atención al vecino, el problema sigue siendo recurrente.
- Muchos vecinos se quejan del tiempo de espera para la realización de sus trámites, por lo que se observó se maneja un tiempo de espera aceptable, ya que depende de cada proyecto el tiempo que se demora el vecino con el asesor.

- Los vecinos que han tenido la oportunidad de visitar la página de internet han comentado que la información es clara pero para poder agilizar un poco los tramites, los formularios que se ubican en la misma deberían de poder llenarse en línea.

Capítulo III

Propuesta de Comunicación

3.1 Plan de Comunicación

El plan de comunicación “se trata de un instrumento que engloba el **programa comunicativo de actuación** (a corto, mediano y largo plazo), y que recoge mediante metas, estrategias, públicos objetivos, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación.

Con esta herramienta se trata de coordinar y supervisar la **optimización de la estrategia de imagen y comunicación** de la organización, así como de diseñar las líneas maestras de una **gestión informativa y comunicativa específica** para la entidad.⁴⁷

En base a los resultados obtenidos durante la investigación realizada en la Ventanilla Única de la Construcción, se realizó un plan de comunicación, el cual se presenta a continuación.

3.2 Objetivos de la Propuesta

3.2.1 Objetivo General

- Promover a través de los diferentes medios de comunicación, a los vecinos los requisitos mínimos para solicitar una licencia de construcción y de esta manera reducir la afluencia de los vecinos que visitan las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción para solicitar una segunda o tercera asesoría.

⁴⁷ http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf (22/07/2015)

3.2.2 Objetivos Específicos

- Brindar una mejor orientación a los vecinos que deseen iniciar con el trámite de una licencia de construcción a través de la *fan page* y la página web.
- Dar a conocer a los vecinos las normativas que rigen el tema de las construcciones dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala.
- Facilitar a los vecinos la obtención de información para la realización de sus trámites a través de diferentes medios de comunicación.

3.3 Mensaje Clave

La Ventanilla Única de la Construcción es una entidad la cual se encarga de brindar licencias de construcción a aquellas personas o instituciones que deseen realizar un proyecto de construcción dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala.

3.4 Grupo Objetivo

Vecinos que visitan la Ventanilla Única de la Construcción y que se ubican dentro del rango de edades de 18 a 55 años de edad, quienes residen dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala.

3.5 Descripción de la Propuesta

Para ayudar a solucionar el problema encontrado se pretende realizar los materiales que se describen a continuación:

- a) Elaborar una *Fan page*, en donde se esté informando al vecino sobre los requisitos básicos para la obtención de una licencia de construcción, así como las normativas que rigen los permisos de construcción. Esta página será de creación y seguimiento gratuito.
- b) Realizar videos informativos de 4 a 5 minutos de duración, los cuales se puedan transmitir a través de las pantallas de circuito cerrado que se ubican dentro de las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción.

- c) Crear un boletín informativo electrónico e impreso a una medida de 11 x 14 cm a full color, cuya publicación sea mensual, el cual se pueda subir a la *fan page*, a la página web, y enviarlo por correo a la base de datos existente de los vecinos.
- d) Modificar los formularios que se encuentran en la página web, para que estos puedan llenarse de forma digital.
- e) Colocar un rótulo de recordatorio a los vecinos para que depositen su boleta de encuesta en el buzón ubicado en la recepción a una medida de 13x18cm.
- f) Colocar un buzón de sugerencias en cada ventanilla para que los vecinos depositen su encuesta, este será de una medida de 21.5 x 21 cm, y debe llevar un rótulo en donde se les indique a los vecinos que ahí deben de depositar sus encuestas este tendrá una medida de 21x18cm.
- g) Establecer una visión institucional, ya que la entidad carece de la misma.
- h) Implementar un chat de atención al vecino en la página web de la Ventanilla Única de la Construcción, el cuál será gratuito ya que se puede solicitar al departamento de informática que lo realice.

3.6 Justificación de la Propuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas al personal administrativo de la Ventanilla Única de la Construcción, se procederá con dar a conocer a los vecinos las normativas que rigen el proceso de construcción, ya que según los entrevistados la mayoría desconoce dichos reglamentos. El medio que sugirieron para transmitir el mensaje fueron las redes sociales, la página web y las pantallas de circuito cerrado que se ubican dentro de las instalaciones.

Por aparte, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los vecinos que visitaron la Ventanilla Única de la Construcción, la información que es solicitada por ellos y brindada por los asesores de atención al vecino y el centro de llamadas no es clara, es por ello que se estará informándoles de una forma breve y concisa la información que por lo regular van a solicitar.

Como resultado de dichas encuestas se puede constatar que los vecinos prefieren en primer lugar obtener información por las redes sociales, ya que este es un medio de comunicación que ha obtenido relevancia en los últimos años por la facilidad para obtener información.

Por las razones anteriormente expuestas, se decidió trabajar una *fan page*, crear un boletín informativo el cual se subirá a dicha página de internet, así como a la página web, y unos videos informativos que se transmitirán en las pantallas de circuito cerrado mientras las personas esperan su turno para ser atendidas por los asesores de atención al vecino que se ubican en las diferentes ventanillas.

3.7 Estrategia para su implementación

En base a los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado en la Ventanilla Única de la Construcción, se determinó la existencia de barreras de comunicación, lo cual conlleva a una comunicación accidentada entre los vecinos que buscan obtener información para solicitar una licencia de construcción y dicho departamento.

Según las respuesta brindadas por los entrevistados, la información proporcionada por los asesores de atención al vecino, la página web y el centro de llamadas no es clara, se ideó un medio para mantener informados a los vecinos a través diferentes medios de comunicación, siendo estos medios electrónicos y visuales.

De acuerdo a la estrategia planteada, los vecinos estarán informados sobre los requisitos para obtener una licencia de construcción y las normativas que regulan dicho proceso.

- a) Elaborar una *Fan page*, en donde se esté informando al vecino sobre los requisitos básicos para la obtención de una licencia de construcción, así como las normativas que rigen los permisos de construcción. Esta página se retroalimentaría diariamente para estar subiendo información a los vecinos que la visiten. Se desea realizar un enlace con la página web de la Ventanilla Única de la Construcción.

- b) Realizar vídeos informativos de 4 a 5 minutos de duración, los cuales se puedan transmitir a través de las pantallas de circuito cerrado que se ubican dentro de las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción.
- c) Crear un boletín informativo electrónico e impreso a una medida de 11 x 14 cm a *full color*, cuya publicación sea mensual, el cual se pueda subir a la *fan page*, a la página web, y enviarlo por correo a la base de datos existente de los vecinos.
- d) Modificar los formularios que se encuentran en la página web, para que estos puedan llenarse de forma digital.
- e) Colocar un rótulo de recordatorio a los vecinos para que depositen su boleta de encuesta en el buzón ubicado en la recepción.
- f) Colocar un buzón de sugerencias en cada ventanilla para que los vecinos depositen su encuesta, debe llevar un rótulo en donde se les indique a los vecinos que ahí deben de depositar sus encuestas.
- g) Establecer una visión institucional, ya que la entidad carece de la misma.
- h) Implementar un chat de atención al vecino en la página web de la Ventanilla Única de la Construcción.

3.8 Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	MESES (SEMANAS)												
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
Presentación de propuestas	■	■											
Aprobación de propuestas	■	■											
Elaboración de fan page	■												
Elaboración de boletín informativo electrónico e impreso	■												
Publicación de boletín informativo electrónico e impreso		■	■	■									
Elaboración de videos informativos	■	■											
Transmisión de videos informativos		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de segundo boletín informativo electrónico e impreso			■	■	■								
Publicación de segundo boletín informativo electrónico e impreso			■	■	■								
Cotización de boletines para impresión	■	■											
Cotización de buzones para sugerencias	■	■											
Cotización para materiales impresos	■	■											
Elaboración y publicación de tercer boletín informativo electrónico e impreso				■	■	■							
Elaboración y publicación de cuarto boletín informativo					■	■	■						
Elaboración y publicación de quinto boletín informativo electrónico e impreso							■	■	■				
Elaboración y publicación de sexto boletín informativo electrónico e impreso								■	■	■			
Elaboración y publicación de séptimo boletín informativo electrónico e impreso											■	■	■
Readecuación de formularios digitales y adecuación en la página web		■	■	■	■								
Creación de chat electrónico en la página web e implementación			■	■	■	■							

3.9 Presupuesto

PRESUPUESTO				
CANTIDAD	MATERIAL	PRECIO UNITARIO	TOTAL	Anotaciones
1	Elaboració de Fan Page	Q -	Q -	La elaboración de la Fan Page no tiene ningún costo ya que está puede ser elaborada por el personal de la institución.
1	Elaboración de video informativo con una duración de 5 minutos	Q 18,600.00	Q 18,600.00	Incluye comisión de agencia. - Cámara Canon 5d, cámara Gopro 4, óptica, kit luces, dolly slider, para grabar tomas de material audiovisual en instalaciones requeridas - Director, Camarógrafo y asistentes para grabación en una jornada - Estudio de audio para grabación y mezcla final de material audiovisual - Música de stock para amientar material de TV - Locución institucional para material - Edición y post producción de material de video a 5 minutos aprox
5000	Elaboración de boletín informativo electrónico	Q -	Q -	La elaboración del boletín electrónico no tiene ningún costo ya que está puede ser elaborada por el personal de la institución.
5000	Boletín impreso media carta en couché 80 a full color, tiro y retiro, Sin barniz UV	Q 3.47	Q 1,440.00	
5000	Boletín impreso media carta en couché 80 a full color, tiro y retiro, Con barniz UV	Q 2.78	Q 1,800.00	
--	Elaboración de formularios digitales en formato editable	Q -	Q -	La elaboración de los formularios no tiene ningún costo ya que está puede ser elaborada por el personal de la institución.
24	Exhibidores acrílicos para escritorios de 13 x 18 cm	Q 10.00	Q 240.00	
24	Rótulos en papel couché para colocar en los exhibidores acrílicos de 13x18cm (precio incluye arte final)	Q 12.29	Q 295.00	
24	Buzones acricilos de 21.5 x 21 cm para colocar en cada ventanilla	Q 115.00	Q 2,760.00	
24	Rótulos en papel couche de 21 x 18 cm para colocar en cada buzón acrílico (precio incluye arte final)	Q 15.63	Q 375.00	
--	Elaboración de chat electrónico en la página web de la institución	Q -	Q -	La elaboración del chat no tiene ningún costo ya que está puede ser elaborada por el personal de la institución.

Capítulo IV

Control y Seguimiento

4.1 Ejecución de propuestas

A continuación se presentarán las propuestas de materiales elaborados a la Ventanilla Única de la Construcción de la Dirección como parte del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-

Creación de Fan Page

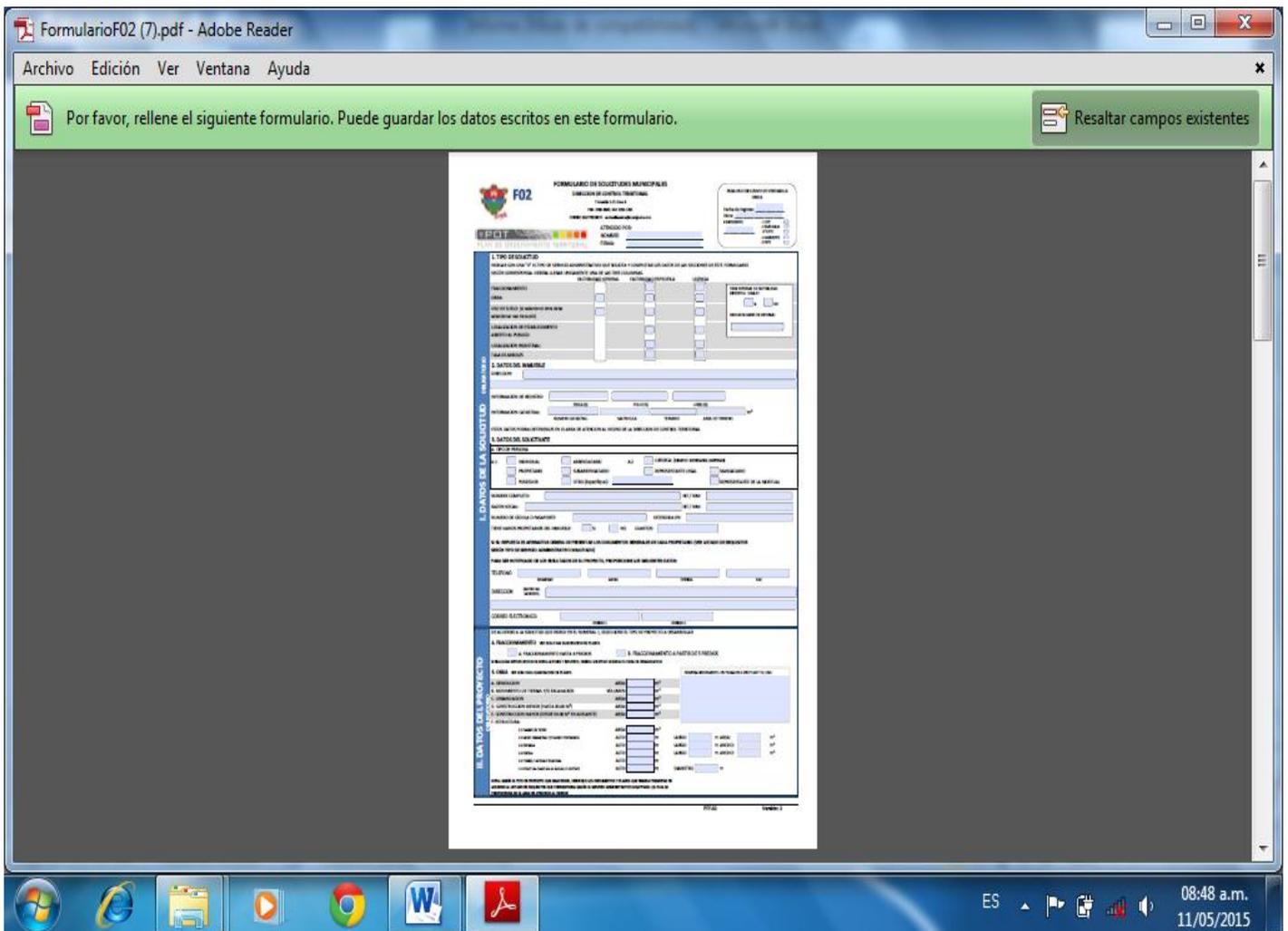


Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Formulario Digital Interactivo



Fuente: elaboración propia

Guión para Vídeo Informativo

Nombre del Proyecto: Propuesta de Comunicación externa para dar a conocer a los vecinos los requisitos y normativas para solicitar licencias de construcción a la Ventanilla Única de la Construcción.

Spot: Cómo presentar un expediente para solicitud de una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción.

SECUENCIA	PLANO	MOVIMIENTO	DESCRIPCIÓN	DIÁLOGO
	Plano General	Aparecerá en la parte del centro el logo de la Municipalidad de Guatemala.	En un fondo en color verde, aparecerá en logo de la Municipalidad de Guatemala, al fondo se escuchará la canción de La Ciudad es como Tú	
	Área fuera de las instalaciones. Plano general	Se hará una toma general del actor fuera de las instalaciones, seguidamente se le dará el seguimiento cuando el abra la puerta para ingresar a la recepción.	El actor estará ubicado afuera, la puerta de recepción estará cerrada y él la abrirá.	PRISCILA: Bienvenidos a la Ventanilla Única de la Construcción, el día de hoy les mostraremos debe ingresar un expediente. ¡Acompañanos!
	Área de recepción Primer plano	Se hará una toma en primer plano del actor.	El actor estará ubicado en el área de recepción en donde se iniciará con la descripción de la presentación de los expedientes.	CRISTOFER: Les voy a indicar unas recomendaciones para el trámite de licencia de construcción. Deben presentar toda su papelería en folder tamaño oficio con gancho, una papelería en original y una en copia.
	Área administrativa Primer plano	Se hará una en primer plano y poco a poco de acercará al actor.	El actor estará sentado trabajando en su computadora y poco a poco de girará hacia la cámara al final	LAURA: Estimado vecino, yo le voy a informar sobre la importancia del formulario F02. Este es uno de los documentos más importantes dentro del expediente, en el

				mostrará el documento.	contiene la información de solicitud y la información del propietario. Hay que recordar que no tiene que venir con tachones ni borrones ni uso de corrector.
	Área de ventanilla 11	Primer plano	Se hará una toma en primer plano de una de las pinturas y poco a poco de acercará al actor hasta enfocarlo.	El actor estará sentado en el escritorio de la ventanilla 11.	MYNOR: La memoria descriptiva, es un requisito muy importante en donde el analista conoce parte del proyecto que el vecino quiere realizar.
	Área de atención al vecino	Primer plano.	Se hará una toma en primer plano a un costado del actor y poco a poco se irá enfocándolo.	El actor estará ubicado cerca de las ventanilla 12 y 13.	OLGA: Solvencia Municipal, es parte del requisito que nos piden al momento del ingreso de nuestro expediente a través de ella podemos determinar que estamos solventes con todos los pagos municipales. No olvide incluirla en su expediente.
	Área de mesanine	Primer plano	Se hará una toma en primer plano del actor.	El actor de pie ubicado en el área del mesanine.	JORGE PUMAY: Consulta A, es un desplegado del mapa POT en el cual podemos determinar qué zonas generales tiene un inmueble así como si está afecto a un régimen especial, el área del terreno y la dirección del inmueble.
	Área de atención al vecino	Plano general	Se hará una toma general y poco a poco el actor se acercará hacia donde se ubica la cámara de video.	El actor se acercará caminando lentamente hacia donde se ubica la cámara de video.	GIOVANA: La representación legal, es un documento el cual nos sirve para verificar quien representa legalmente a una empresa y el tiempo de vigencia del mismo. Es importante que lo incluyamos dentro de la

	Área de Call Center	Plano general	Se hará una toma general de la entrada al call center	El actor estará de pie en el área del call center y poco a poco se acercará caminando hacia donde se ubica la cámara de video.	solicitud de licencia. SANDRA: La certificación del registro general de la propiedad es un documento muy importante que se ingresa acá en la Dirección de Control Territorial ya que en el nosotros verificamos quien es el propietario actual del inmueble y el área del terreno.
	Área atención al vecino	Primer plano	Se hará en primer plano del actor.	El actor se ubicara en el área de atención al vecino.	JOHANA: Estimados vecinos yo les voy a hablar acerca del dictamen de aeronáutica civil, este es el que regula o restringe en si las alturas de las edificaciones y busca el resguardo del espacio aéreo de toda la ciudad.
	Área sala de reuniones	Primer plano	Se hará una toma en primer plano hasta y poco se irá alejando.	El actor se ubicara en el área de la sala de reuniones, se hará una toma del logo de la Municipalidad que se encuentra en su vestimenta y poco a poco de alejará hasta enfocar completamente al actor.	CIRO: La constancia de colegiado activo demuestra que un profesional está legalmente autorizado para ejercer su función. Es un documento indispensable dentro del expediente.
	Área recepción administrativa	Primer plano	Se hará una toma en primer plano del actor.	El actor se ubicará en el área de recepción de Empagua en donde realizará la explicación del documento	INGRID: Estimado vecino recuerde presentar su boleto de ornato para cualquier trámite de licencia de construcción.

	Área de Mesanine	Primer plano	Se hará una toma en primer plano del actor	El actor se ubicara en el área del mesanine en donde dará la explicación del documento	<p>JOSÉ DANIEL: Los planos son parte fundamental del expediente ya que nos muestran de manera técnica lo que se va a realizar en el proyecto. No olvides traerlos doblados según la norma ICAITI. Los más esenciales son: arquitectura, estructuras e instalaciones, o los que apliquen según el proyecto.</p>
	Área Jefatura Empagua	Plano general	Se hará una toma en plano general y poco a poco de acercará al actor.	El actor estará ubicado en un escritorio, de frente a la cámara.	<p>CLAUDIA MUÑOZ: Estimado vecino, si su expediente aplica Empagua deberá entregar 5 folders, el primero correspondiente a las redes de agua y drenaje, el segundo una copia idéntica del primer folder, el tercero y cuarto aplican para la planta de tratamiento y un quinto folder si es aplicable a la venta de agua. Todo deberá venir debidamente identificado.</p>
	Área de balcón	Plano general y un primer plano	Plano de ambos actores.	Se hará una toma general del área del balcón seguido de una toma en primer plano de los actores.	<p>Priscila y José Daniel: Priscila: Al presentar tú expediente en el orden indicado nos ayudas a: JD: Facilitar la revisión de tú expediente. Priscila: Reducir los tiempos en la revisión de tú expediente así como el tiempo de espera del resto de vecinos. JD: Y nos ayuda a resguardar los documentos que tú presentes. Priscila: ¡Gracias por tú colaboración!</p>

Fuente: Elaboración propia

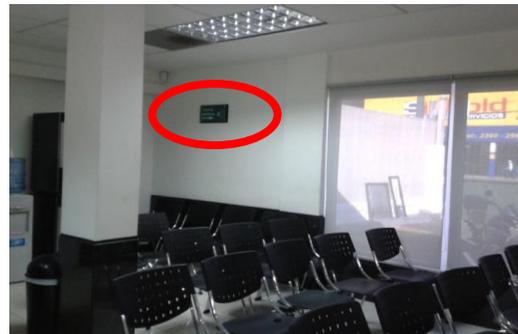
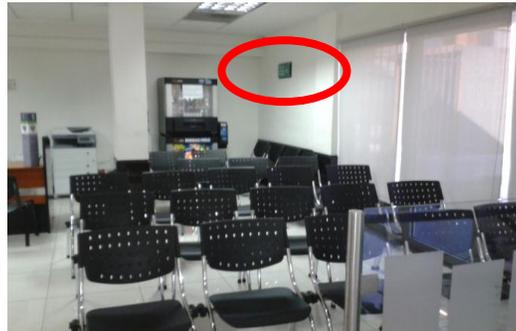
4.1.4 Rótulos de salida de emergencia en el área de Atención al Vecino

Antes
Se observó que no existían

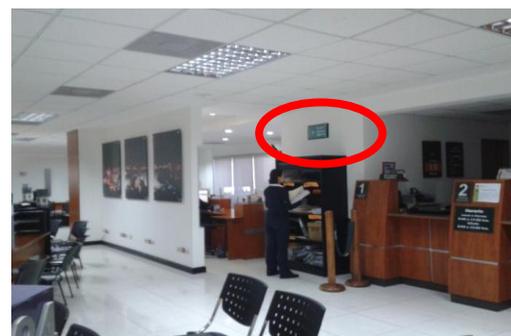


Fuente: Elaboración propia

Después
Se observó que se procedió con la colocación de rótulos



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

4.2 Descripción de materiales utilizados

A continuación se hará una descripción de la propuesta de materiales que fueron presentados a la Dirección de Control Territorial.

4.2.1 *Fan page*

Se procedió con la creación de una página *fan page*, para que los vecinos puedan informarse sobre los procedimientos y normativas para la obtención de una licencia de construcción en la Ventanilla Única de la Construcción. El fin primordial de la *fan page*, es minimizar las visitas de los vecinos que llegan a las instalaciones a realizar consultas que pueden ser resueltas a través de este medio de comunicación.

4.2.2 Formulario digital interactivo

Se modificó el formulario digital que se encuentra en la página web de la Ventanilla Única de la Construcción, para que este pueda ser llenado digitalmente por los vecinos que necesiten utilizarlo. Anteriormente este formulario se descargaba de la página y debía de llenarse a mano o a máquina de escribir lo que les generaba pérdida de tiempo a los vecinos y en algunas ocasiones a los asesores ya que la letra no era clara.

4.2.3 Video informativo

Se realizó un vídeo informativo en el cual se les daba a conocer a los vecinos como deben de presentar sus expedientes a la Ventanilla Única de la Construcción al momento del ingreso de los mismos para la obtención de la licencia de construcción. Estos vídeos se subirán a la página web y se estarán transmitiendo en las pantallas de circuito cerrado ubicadas dentro de la sala de espera.

4.2.4 Rótulos de salida de emergencia

Dentro de las recomendaciones realizadas a la Ventanilla Única de la Construcción, se encontraba la ubicación de rótulos de salida de emergencia ya que carecían de ellos, estos rótulos fueron colocados posteriormente en lugares estratégicos dentro de las instalaciones.

Conclusiones finales

En base al trabajo de investigación realizado dentro de las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción, se presentó una estrategia de comunicación que ayudará a mejorar los puntos débiles que surgieron de dicha investigación y los cuales concluyen en:

- La utilización de las redes sociales para mantener informados a los vecinos es importante ya que por ser un medio de fácil acceso, es preferido por ellos ya que la obtención de información a través de este medio que representa un ahorro de tiempo.
- La realización de capacitaciones periódicas a los asesores de atención al vecino como a los evaluadores es primordial ya que varios vecinos se quejan de la diferencia de criterios que se manejan dentro de la institución.
- La actualización de información a través de los diferentes medios de comunicación es primordial, ya que la mayoría de los vecinos que visitan las instalaciones son profesionales y gestores, en algunas ocasiones han llenado formularios que ya no están vigentes.

Recomendaciones generales

A continuación se presentan algunas de las recomendaciones para la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y para la Ventanilla Única de la Construcción:

- Se recomienda a la Ventanilla Única de la Construcción crear un departamento de Comunicación Social para que se puedan hacer más estudios e implementar estrategias que faciliten la comunicación con el vecino y con los empleados de la institución.
- Mantener informados a los vecinos por los diferentes medios de comunicación a cerca de los trámites que pueden realizar así como la existencia de las normativas para la obtención de una licencia de construcción.
- A la Escuela de Ciencias de la Comunicación para que sigan implementando el EPS desde las instituciones en las que laboran los estudiantes para que puedan graduarse en menor tiempo.
- A los supervisores de EPS para que sigan realizando las visitas a las instituciones en donde se encuentran los epevistas ya que esto incentiva al estudiante en el trabajo que está realizando y crea una mejor imagen y credibilidad de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y de la Universidad de San Carlos de Guatemala ante las instituciones.

Bibliografía

Albizúrez, F. **Manual de Comunicación Lingüística**, 3ª. Edición, Editorial Universitaria, Guatemala, 2006

Almazán, J. **Comunicación y Desarrollo, Teoría y Ensayo**. Editorial Provedora de Impresos, 1996. 175 págs.

Ander – Egg Ezequiel, **Introducción a la Técnica de Investigación Social, para Trabajadores Sociales**. 7ª. Edición. Editorial HVMANITAS. Buenos Aires, 1978.

Aragón, E. **Facebook, herramienta de comunicación del Colegio Evangélico La Patria de Guatemala**. Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2012.

Báez, C. **La Comunicación Efectiva**. 1ª. Edición. Editora Búho. Santo Domingo, República Dominicana. 2000.

Barbero, J. **Retos de la Investigación de Comunicación en América Latina**. Cali, Junio 1980.

Bolaños, E. **Aplicación del Modelo de Lasswell sobre los usos de Facebook por parte de los estudiantes del Plan de Autoformación a Distancia (PAD) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación**. Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2012.

Castell, M. **Comunicación y Poder**. España, Alianza Editorial. 2009.

Fernández, C. **La Comunicación en las Organizaciones**. Editorial Trillas, México. 1991. 468 págs.

- García, F. **El Análisis de la Realidad Social, Métodos y Técnicas de Investigación**. 3ª. Edición. Ciencias Sociales Alianza Editorial. Madrid, 2000.
- Gil, E. **El Facebook como herramienta comunicacional en apoyo didáctico en la Jornada Vespertina de la Escuela de Ciencias de Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala**. 2011. Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2011.
- González, S. **Exposición Social: Reputación y Marketing Personal Online**. Guatemala. Editorial Café Publicidad. 2012.
- Gularte, E. **Otra Comunicación para el Desarrollo**. 1ª. Edición, Colección COCODE No. 1. Guatemala 2008.
- Hernández, R. **Metodología de la Investigación**. 5ª. Edición. MacGrawHill. México, 2010.
- Interiano, C. **Semiología y Comunicación**, 8ª. Edición, Editorial Estudiantil Fenix, Usac, Guatemala, 2003.
- J. Goode, W. **Métodos de Investigación Social**. 15a. reimpresión, Editorial Trillas, México, 1988.
- Lee, T. **Comunicación y Sistemas de Comunicación**. 1ª. Edición, Ediciones Península, Barcelona España, 1975.
- Lucas, A. **Sociología de las Organizaciones**. MC Graw Hill/Interamericana de España, S-A.U. 2203, 441 págs.

Mutzus, L. **Estrategias de Comunicación y persuasión utilizadas para la atención al vecino en una dependencia municipal.** Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2011

Niño Rojas, V. **Los Procesos de la Comunicación y del Lenguaje: Fundamentos y Práctica.** Editorial Ecoe, Colombia, 1998.

ÑaupasPaitán, H. **Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis.** 4ª. Edición. Ediciones de la U. Bogotá, 2014.

Palma, E. **Propuesta de Comunicación Externa para el Centro de Atención al Usuario (CAU) del Ministerio de Finanzas Públicas.** Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2013.

Piloña, G. **Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo.** 6ª. Edición. Litografía CIMGR. Guatemala. 2005.

Poroj, W. **Uso de Facebook y Twitter en el proceso de preparación y producción del Telenoticiero Guatevisión.** Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2014

Presentación de Inducción General V4, Ventanilla Única de la Construcción, Dirección de Control Territorial, Municipalidad de Guatemala, Guatemala. Febrero 2015

Prieto, D. **Diagnóstico de la Comunicación.** 1ª. Edición, CIESPAL, Quito Ecuador, 1985.

Tamayo y Tamayo, M. **El Proceso de la Investigación Científica –Fundamentos de Investigación**. 5ª. Edición. Editorial Limusa, S.A. México, España, Argentina. 1991.

Vásquez, E. **Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala**. Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2010.

Velásquez, A. **Comunicación, semiología del mensaje oculto**. 7ª. Edición, Eco Ediciones, San José Villa Nueva, Guatemala, 2008.

Urbina, F. **Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa del Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza –CATIE- Guatemala**. Tesis (Tesis inédita pregrado) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 2005.

E-grafías

Elementos de la Comunicación. Recuperado el 22 de febrero de 2015, de:
<http://www.elergonomista.com/comunicacionelementos.html>

King, K. (2014-2015). **Comunicación Organizacional. Tipos y Formas.** Recuperado el 22 de febrero de 2015, de:
<https://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/>

Definición de Atención al Cliente. Recuperado el 22 de febrero de 2015, de:
<http://definicion.mx/atencion-al-cliente/#ixzz3SUgWUypV>

Definición de Metodología. Recuperado el 20 de marzo de 2015, de:
<http://definicion.de/metodologia/>

Tipos de Observación. Recuperado el 20 de marzo de 2015, de:
<http://www.tipos.co/tipos-de-observacion/>

Molero, A. (2015) **Plan de Comunicación. concepto, diseño e implementación.** Recuperado el 22 de julio de 2015, de:
http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

Anexos

Modelo de encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Proyecto de EPS

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



Sexo F M

Edad 18-25 35-45 55-65

25-35 45-55 65-75

1. ¿En qué calidad actúa?

Gestor Propietario Profesional

2. ¿Sabe usted que información debe presentar en su primera consulta para realizar sus trámites en la Ventanilla Única de la Construcción?

SI NO

3. Indique según su conocimiento que gestiones puede realizar en la Ventanilla Única de la Construcción

Solvencia Municipal
 Licencia de construcción
 Establecimiento abierto al público (EAP)
 Fraccionamiento
 Timbres de arquitectura

MARN
 Centro Histórico
 Empagua
 Catastro
 IDAEH

4. ¿Qué gestión viene a realizar a la Ventanilla Única de la Construcción?

5. ¿El asesor que le atendió en las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción le brindo de forma clara la información?

SI

NO

6. De los requisitos legales, ¿cuál de los documentos legales solicitados por el asesor de atención al vecino se le dificulta comprender?

- Formulario de solicitud
- Solvencia municipal
- Certificado Registro General de la Propiedad
- Memoria descriptiva
- Mandato legal
- Representación legal

7. De los requisitos técnicos, ¿cuál de los documentos legales solicitados por el asesor de atención al vecino se le dificulta comprender?

- Plano de localización
- Plano de ubicación
- Plano amueblado de conjunto
- Estado actual del inmueble
- Plano acotado
- Plano de elevaciones y secciones
- Plano del plan maestro del proyecto

8. De los requisitos de procedimiento externo, ¿cuál de los documentos legales solicitados por el asesor de atención al vecino se le dificulta comprender?

- Resolución Aeronáutica Civil
- Resolución MARN
- Resoluciones bienes culturales
- Resolución MEM
- Resolución Conred RND-2
- Empagua

9. ¿Qué otro medio ha utilizado para obtener información acerca de los trámites que puede realizar en la Ventanilla Única de la Construcción?

Página Web Correo Electrónico Call Center Ninguno de los anteriores

10. Si ha utilizado un medio de los anteriores, ¿considera que la información proporcionada fue clara?

SI NO

11. ¿Por qué medio le gustaría estar informado sobre los requisitos para realizar sus gestiones en la Ventanilla Única de la Construcción?

Página Web Correo Electrónico Redes Sociales

Modelo de entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Proyecto de EPS

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



1. ¿Qué servicios son los que brinda la Ventanilla Única de la Construcción?

2. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de algún problema de comunicación que se de en la Ventanilla Única de la Construcción?

3. ¿Qué propondría usted para solucionar dichos problemas?

4. ¿Cree usted que el uso de internet como una herramienta, facilite la comunicación con los vecinos?

5. ¿Cree usted que el uso de las redes sociales sea una herramienta que facilite la comunicación con los vecinos?

6. ¿Qué medio cree usted que es el más idóneo para informar a los vecinos, los medios escritos o los digitales?

Páginas e-grafías

<http://www.elergonomista.com/comunicacionelementos.html>

Servicios de Prevención
Biografías
Software

Derecho sindical

SEGURO SOCIAL

Asociaciones Ergonomía

EMPLEO - TRABAJO

El Proceso de Comunicación requiere fundamentalmente de dos elementos indispensables: **EMISOR Y RECEPTOR**. Pero definitivamente que éstos no son los únicos, ya que para que exista verdaderamente una comunicación se requiere del **MENSAJE** que incluye las ideas, sentimientos o pensamientos que se transmiten, así como de un vehículo para transmitirlo que es el **CANAL**, y como se trata de un proceso bilateral, requiere de la **RETROALIMENTACIÓN**, que es la información recurrente o información de regreso. También intervienen otros elementos, que vienen a ser propiamente las variables extrañas que afectan la comunicación, que son las **INTERFERENCIAS**.

1. **El Emisor** inicia la comunicación, generalmente con una determinada intención, es la fuente de origen de la comunicación.
2. **Elabora el Mensaje** utilizando un **Código**, ese código debe ser común, es decir conocido, tanto para el Emisor, como para el Receptor. El Mensaje es lo que se comunica.
3. **El Canal** es el medio a través del cual viaja un mensaje de comunicación, es el vehículo mediante el cual se transmite el mensaje, deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje, de acuerdo con las condiciones del ambiente y de acuerdo al tipo de información que contiene el mensaje, de ahí que se deba de tener mucho cuidado al elegir el Canal, para prevenir posibles fallas en la recepción e interpretación del mensaje, por haber elegido un canal inadecuado.
4. **Se debe** buscar controlar las posibles interferencias o eliminarlas por completo, para que el mensaje pueda llegar con fidelidad al receptor y lograr en él el efecto deseado.
5. **El Receptor** es el encargado de la decodificación, es decir, de volver a traducir de manera inteligible el mensaje recibido, interpretándolo correctamente.
6. **La retroalimentación** es el último eslabón del proceso de comunicación, es el paso que cierra el circuito, poniendo el mensaje de respuesta devuelta en el sistema, como control para evitar malentendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la Retroalimentación que nos dé el receptor, por medio de su reacción o respuesta.

Conclusion

- o Es importante que la retroalimentación sea dada de inmediato.

Industria química
Textil
Industria madera
Alimentación
Industria papel
Minería
Educación
Activid. Sanitarias
Seguridad escolar
Relaciones laborales

Ibermutuamur
Corporación mutua

Documentación de prevención de riesgos laborales elaborada por **Ibermutuamur** Corporación mutua

Licenciatura en Línea
Estudia tu carrera en línea, Universidad a

El peso de las mochilas que día a día nuestros hijos tienen que soportar cada vez que van clase, en ocasiones es exagerado

El infarto como accidente de trabajo

<https://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/>

Comunicación en las organizaciones

Las organizaciones hoy en día necesitan mantenerse actualizadas, cumpliendo tendencias e innovando en productos y servicios lo cual permite su permanencia en el mercado con el dinamismo correspondiente de las empresas altamente efectivas; y de esta forma cumplir con las demandas de los mercados actuales. Para eso es necesario comprometerse a nivel corporativo que permita darle el valor que realmente se debe a los procesos vitales de comunicación de las empresas que le permiten alcanzar los objetivos institucionales y ser competitivos en relación a las demás organizaciones.

La comunicación organizacional es una importante herramienta de mucho aporte laboral en la actualidad que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma. **La comunicación organizacional llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo.**

La principal finalidad de la comunicación organizacional es primordial para alcanzar los objetivos institucionales; elementos que en conjunto dan paso al desarrollo organizacional y de los colaboradores que se van preparando para alcanzar su mejor desempeño en los mercados.

Comunicación interna y externa

La comunicación interna, son todas las actividades realizadas por la organización, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización.

Deja de tener propósitos elusivos y cúmplelos
Empresas familiares.
Sugerencias para evitar algunos conflictos
12 recomendaciones para mejorar la calidad de su información

Administración del Tiempo y Reuniones Artículos Propios
Calidad de Vida Coaching
Comunicación Control de Gestión Creatividad Cuentos e Historias Cultura
Organizacional Cursos El empresario El problema de la Delegación Emprendedores Empresas Familiares Estrategia Estructura Organizacional Frases Gestión del Cambio Gestión del Conocimiento Liderazgo Management Marketing Negociación Noticias Pyme en

<https://jcvalda.wordpress.com/category/administracion-del-tiempo-y-reuniones/>

[Seguir](#)

<http://definicion.mx/atencion-al-cliente/#ixzz3SUgWUypV>

The screenshot shows a web browser window with the URL definicion.mx/atencion-al-cliente/#ixzz3SUgWUypV. The page features the logo for 'DEFINICION' with the tagline 'miles de términos explicados' and a navigation menu with letters A through Z. The main heading is 'Definición de Atención al cliente'. Below the heading are three social sharing buttons: 'Compartir Facebook', 'Compartir Twitter', and 'Compartir Google+'. To the right, there is a Facebook widget for 'Definicion.MX' showing 3236 likes and a grid of profile pictures. Below the widget is a 'RANKING (MEJOR VOTADOS)' section. The definition text on the left reads: 'El concepto de atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes.' To the right of the text is a photograph of a woman wearing a headset, representing a customer service representative.

<http://definicion.de/metodologia/>

The screenshot shows a web browser window with the URL definicion.de/metodologia/. The page displays the definition of 'metodología' in Spanish. The text reads: 'técnicas que se requieren para concretar el desafío. Cabe aclarar que la propedéutica da nombre a la acumulación de conocimientos y disciplinas que son necesarios para **abordar y entender** cualquier materia. El término proviene del griego *pró* ("antes") y *paideutikós* ("referente a la enseñanza")'. Below this, it states: 'En otras palabras, la metodología es un recurso concreto que deriva de una **posición teórica y epistemológica**, para la selección de técnicas específicas de investigación. La metodología, entonces, depende de los postulados que el investigador crea que son válidos, ya que la acción metodológica será su herramienta para analizar la realidad estudiada. La metodología para ser eficiente debe ser disciplinada y sistemática y permitir un enfoque que permite analizar un problema en su totalidad.' The final paragraph begins: 'Dentro de una investigación pueden desarrollarse muchas metodologías, pero todas ellas pueden encasillarse en dos grandes grupos, la metodología de investigación **cualitativa y cuantitativa**. La primera es la que permite'.

<http://www.tipos.co/tipos-de-observacion/>

primer contacto con el fenómeno a investigar. De todas formas, el investigador va orientando el uso de sus sentidos, para poder analizar aquellos aspectos que más le interesen.

La observación: su clasificación

Dentro del **ámbito de la investigación** se identifican diferentes tipos de observación. Algunos de ellos son los siguientes:

- **No científica:** esta observación es la que se realiza de manera **espontánea, sin la intención de llevar adelante un proceso de investigación**, por lo que no se hace de manera rigurosa ni sin ninguna preparación para ello. Esta observación es la que hace una persona cada vez que entra en contacto con algún fenómeno conocido o no. Se trata de un acto sin intención pero esto no significa que a partir de esta observación la persona no pueda decidir iniciar una investigación a futuro.
- **Científica:** en este caso, en cambio, el individuo entra en contacto con el fenómeno con una **preparación previa**, que le sirve como guía para saber a qué se le debe prestar atención, en qué enfocarse y con qué puede encontrarse. De esta manera, la persona sabrá qué irá a observar aunque puede ocurrir que una vez que se encuentre frente al fenómeno entre en contacto con elementos que no se esperaba, y se concentre en ellos.
- **De laboratorio:** en observaciones como estas se delimita el **grupo** de personas o a la

Belleza
Biología
Ciencias
Deportes
Derecho
Ecología
Economía y Negocios
Educación
Empresas
Física
General
Geografía
Informática
Internet
Lengua y Literatura

http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

conocimiento.incae.edu/E x

conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

El Plan de Comunicación es el esqueleto, la base que permite practicar una comunicación institucional profesional. Como la comunicación es una labor que aborda multitud de actividades, que se dirige a numerosos tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro: el **Plan de Comunicación**.

Se trata de un instrumento que engloba el **programa comunicativo de actuación** (a corto, medio y largo plazo), y que recoge metas, estrategias, públicos objetivo, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación.

Con esta herramienta se trata de coordinar y supervisar la **optimización de la estrategia de imagen y comunicación** de la organización, así como de diseñar las líneas maestras de una **gestión informativa y comunicativa específica** para la entidad.

ES 11:17 a.m. 22/07/2015

Fotografías Instalaciones Área de Atención al Vecino Ventanilla Única de la Construcción

Recepción

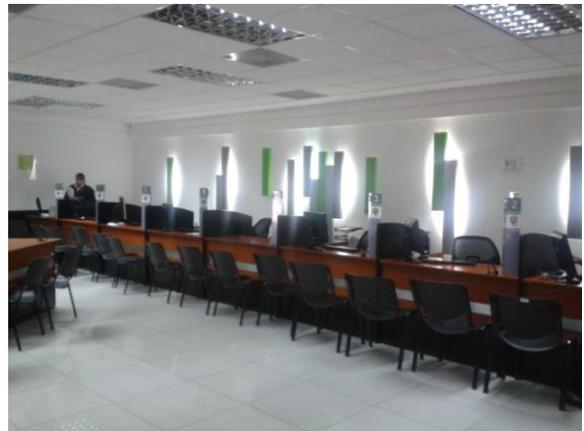
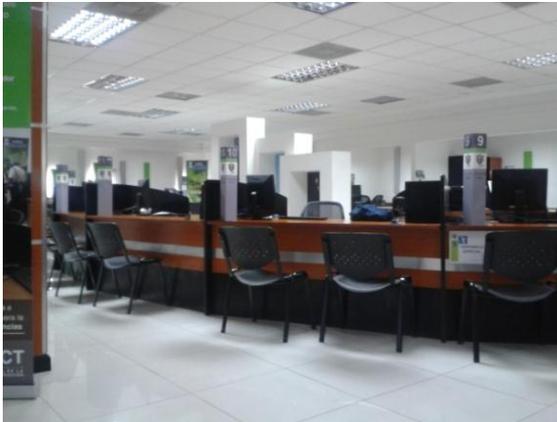


Sala de espera



Fuente: Elaboración propia

Área de atención al vecino



Fuente: Elaboración propia

Banner informativo

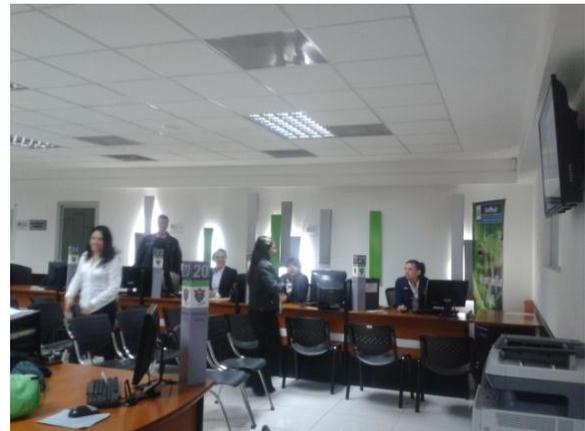


Rótulos de avisos en área de recepción



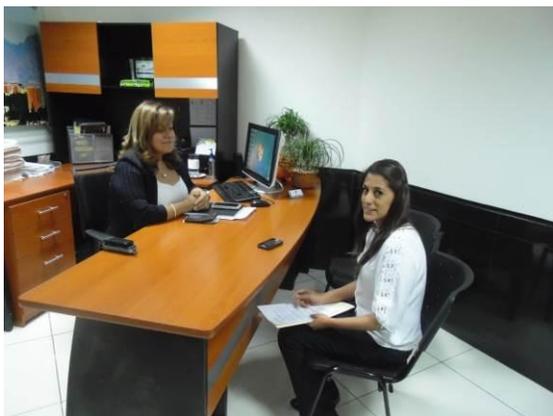
Fuente: Elaboración propia

Pantallas de circuito cerrado

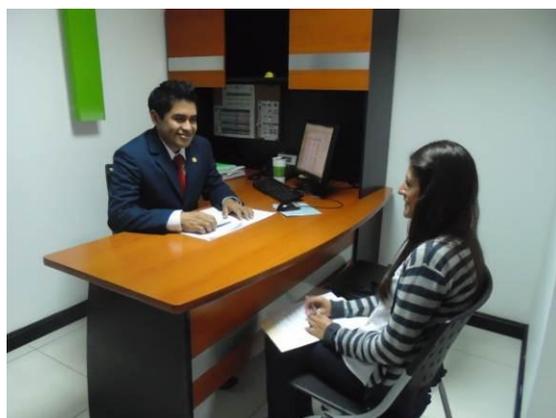


Fuente: Elaboración propia

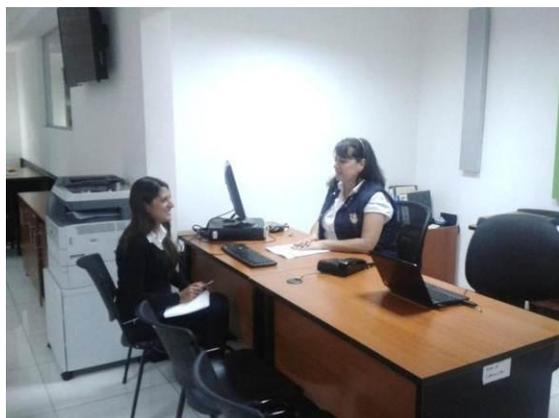
Fotografías Entrevistas a Personal de la Ventanilla Única de la Construcción



Entrevista Arq. Klamcy Solorzano
Coordinadora



Entrevista Arq. Jorge Osoy
Jefatura Atención al Vecino



Entrevista Licda. Gabriela Flores
Encargada Mejora a la Satisfacción al Vecino

Boletín informativo Electrónico



Boletín Informativo Electrónico No.1 Ventanilla Única de la Construcción

Mayo 2015



¿Sabías qué?

Para realizar tu primer consulta en la Ventanilla Única de la Construcción, debes presentar:

- Tú documento de identificación personal.
- Número de finca, folio y libro del inmueble.
- Dirección exacta de inmueble.
- Nombre completo del propietario.

¿Qué trámites puedes realizar en la Ventanilla Única de la Construcción?



- Ingreso de solicitudes de licencia de construcción, cambio de uso, fraccionamiento.
- Ingreso de solicitudes de factibilidad específica.
- Asesorías técnicas para la realización de proyectos de construcción.
- Venta de timbres de Arquitectura.
- Asesorías con delegados de Empagua, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Centro Histórico.
- Pago de solvencias municipales, boleto de ornato, que estén relacionados con expedientes de solicitud de licencias de construcción.
- Pago de construcción inadecuada.
- Pago de multas del Juzgado de Asuntos Municipales.
- Recepción de solicitudes y denuncias relacionadas con procesos constructivos.

Documentos disponibles en la web

Puedes encontrar en la página web los formularios para el ingreso de solicitudes, así como las normativas de ley que rigen el proceso para la obtención de las autorizaciones municipales.



¿Cómo se debe presentar un expediente?

Un expediente es una herramienta administrativa que permite captar los requisitos necesarios para la solicitud de autorización municipal; este debe contener los documentos y planos que sean requeridos por el asesor de atención al vecino. Dentro de los documentos generales que se solicitan se encuentran:

- Formulario F02
- Memoria descriptiva
- Solvencia Municipal
- Consulta A – Mapa POT
- Representación Legal
- Certificado del Registro General de la Propiedad
- Certificación de Bienes Culturales
- Patente de Comercio
- Dictamen de Aeronáutica Civil
- Constancia de Colegiado Activo
- Boleto de Ornato
- Planos

Es importante mencionar las dependencias municipales y externas que intervienen en el proceso.



Los expedientes deben presentarse:

- *Folders tamaño oficio con gancho, ordenado conforme al anterior esquema.
- *Planos en copias heliográficas o papel bond a una escala legible, los cuales deberán estar firmados, timbrados y sellados según aplique.
- *Los planos deberán presentarse según normas ICAITI.
- *No se dará trámite a expedientes que no cumplan con los requisitos solicitados, así como formularios, documentos o planos que presenten tachones o uso de corrector.
- *Cada dependencia podrá requerir aquellos requisitos que considere necesarios para la autorización de la solicitud, según sea necesario.

Síguenos en  Ventanilla Única de la Construcción
Vista nuestra web: <http://vu.muniguate.com>
Contáctanos al call center 2285-8500
Escríbenos al correo ventanillaunica@muniguate.com





Boletín Informativo No. 1



MAYO 2015

VENTANILLA ÚNICA DE LA CONSTRUCCIÓN

Editorial

Estimados vecinos, es para nosotros un gusto poder informarles que a partir del mes de mayo, estaremos implementado un boletín informativo mensual, en el cual les estaremos dando a conocer las actividades que realiza la Ventanilla Única de la Construcción, en cuanto a los trámites para obtención de licencias de construcción.

Esperamos que este material sea de ayuda para ustedes.

Atentamente,
Licda. Anajoyce Oliva
Directora DCT

¿Qué trámites puedes realizar en la Ventanilla Única de la Construcción?

La Ventanilla Única ofrece varios servicios, dentro de los cuales se encuentran:

♦ Ingreso de solicitud de licencia de construcción, cambio de uso, fraccionamiento.

♦ Ingreso de solicitudes de factibilidad específica.

♦ Asesorías técnicas para la realización de proyectos de construcción.

♦ Venta de timbres de Arquitectura.

♦ Asesorías con delegados de Empagua, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Centro Histórico.

♦ Pago de solvencias municipales, boleto de ornato, que estén relacionados con expe-



dientes de solicitud de licencias de construcción.

♦ Pago de construcción inadecuada.

♦ Pago de multas del Juzgado de Asuntos Municipales.

♦ Recepción de solicitudes y denuncias relacionadas con procesos constructivos.

¿Sabías qué?

Para realizar tú primer consulta en Ventanilla Única de la Construcción, debes presentar:

1. Tú documento de identificación personal.

2. Número de finca, folio y libro del inmueble.

3. Dirección exacta del inmueble.

4. Nombre completo del propietario.

Documento generales para solicitar Una licencia municipal

Dentro de los documentos generales que se deben de presentar para solicitar una licencia de construcción, se encuentran:

♦ Formulario F02
♦ Memoria descriptiva
♦ Solvencia Municipal
♦ Consulta A - Mapa POT

♦ Representación Legal
♦ Certificado del Registro General de la Propiedad

♦ Certificación de Bienes Culturales

♦ Dictamen de Aeronáutica Civil

♦ Constancia de Colegiado Activo

♦ Boleto de Ornato

♦ Planos



Boletín informativo impreso (Retiro)

VENTANILLA ÚNICA DE LA CONSTRUCCIÓN

Dirección 7a. avenida 2-21, de la zona 4.

Teléfono: 2285-8500

Página web [http:// vumuniguatate.com](http://vumuniguatate.com)

Correo: ventanillaunica@municguate.com



SIQUENOS EN
FACEBOOK COMO
VENTANILLA ÚNICA DE
LA CONSTRUCCIÓN

La Ventanilla Única de la Construcción es una entidad creada por Concejo Municipal del Departamento de Guatemala a través del Acuerdo COM-43-2008; dicho acuerdo fue publicado en el Diario Oficial de Centroamérica el 14 de enero de 2012.

El objetivo de la creación de la Ventanilla Única, fue el de centralizar los trámites de los expedientes relativos a las licencias y autorizaciones solicitadas a la Dirección de Control Territorial; asimismo agilizar y simplificar los procedimientos establecidos para estas solicitudes y designar a la Dirección de Control Territorial la coordinación con las dependencias involucradas en el proceso de emisión de licencias.



¿Cómo debe presentarse un expediente?

Un expediente es una herramienta administrativa que permite captar los requisitos necesarios para la solicitud de autorización municipal; este debe contener los documentos y planos que sean requeridos por el asesor de atención al vecino.

La presentación de los expedientes dependerá de las características de la obra, así como de las instancias municipales intervengan en su evaluación. El contenido y orden del expediente estará en función de las guías de requisitos aplicables.

Los expedientes deberán de presentarse en:

*Folders tamaño oficio con gancho, ordenado conforme sea sugerido.

*Planos en copias heliográficas o papel bond a una escala legible, los cuales deberán estar firmados, timbrados y sellados según aplique.

*Los planos deberán presentarse según normas ICAITI.

*No se dará trámite a expedientes que no cumplan con los requisitos solicitados, así como formularios, documentos o planos que presenten tachones o uso de corrector.



Documentos disponibles en la web

Puedes encontrar en la página web los formularios de ingreso de solicitudes, así como las normativas de ley que rigen el proceso para la obtención de las autorizaciones municipales.

¡Recuerda!

Cumplir con todos los requisitos que se te solicitan en la memoria de revisión de expedientes, esto con el fin de evitar que este sea rechazado.

Formulario Digital Interactivo



F02

FORMULARIO DE SOLICITUDES MUNICIPALES DIRECCION DE CONTROL TERRITORIAL

7 Avenida 2-21 Zona 4
PBX: 2285-8500, FAX 2253-1391

CORREO ELECTRONICO: ventanillaunica@muniguate.com

PARA USO EXCLUSIVO DE VENTANILLA UNICA

Fecha de ingreso: _____
 Hora: _____
 # EXPEDIENTE -1 DCT
 -2 EMPAGUA
 -3 VUCH
 -4 AMBIENTE
 -5 DPD



ATENDIDO POR: _____
 NOMBRE: _____
 FIRMA: _____

OBLIGATORIO

1. TIPO DE SOLICITUD

INDICAR CON UNA "X" EL TIPO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO QUE SOLICITA Y COMPLETAR LOS DATOS DE LAS SECCIONES DE ESTE FORMULARIO SEGÚN CORRESPONDA. DEBERA LLENAR UNICAMENTE UNA DE LAS TRES COLUMNAS.

	FACTIBILIDAD GENERAL	FACTIBILIDAD ESPECIFICA	LICENCIA
FRACCIONAMIENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OBRA:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
USO DE SUELO: (si seleccionó obra debe seleccionar uso de suelo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LOCALIZACION DE ESTABLECIMIENTO ABIERTO AL PUBLICO:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LOCALIZACION INDUSTRIAL:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TALA DE ARBOLES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIENE INFORME DE FACTIBILIDAD ESPECIFICA VIABLE? SI NO

INDICAR NUMERO DE INFORME: _____

OBLIGATORIO

2. DATOS DEL INMUEBLE

DIRECCION: _____

INFORMACION DE REGISTRO: _____

INFORMACION CATASTRAL: _____ m²

FINCA (S) FOLIO (S) LIBRO (S)
NUMERO CATASTRAL MATRICULA TERMINO AREA DE TERRENO

ESTOS DATOS PODRA OBTENERLOS EN EL AREA DE ATENCION AL VECINO DE LA DIRECCION DE CONTROL TERRITORIAL

OBLIGATORIO

3. DATOS DEL SOLICITANTE

A. TIPO DE PERSONA

A.1 INDIVIDUAL ARRENDATARIO SUBARRENDATARIO OTRO (Especifique): _____

A.2 JURIDICA: (EJEMPLO: SOCIEDADES, EMPRESAS) REPRESENTANTE LEGAL MANDATARIO REPRESENTANTE DE LA MORTUAL

NOMBRE COMPLETO: _____ NIT / NIM: _____

RAZON SOCIAL: _____ NIT / NIM: _____

NUMERO DE CEDULA O PASAPORTE: _____ EXTENDIDA EN: _____

TIENE VARIOS PROPIETARIOS DEL INMUEBLE: SI NO CUANTOS: _____

SI SU REPUESTA ES AFIRMATIVA DEBERA DE PRESENTAR LOS DOCUMENTOS GENERALES DE CADA PROPIETARIO (VER LISTADO DE REQUISITOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO SOLICITADO)

PARA SER NOTIFICADO DE LOS RESULTADOS DE SU PROYECTO, PROPORCIONE LOS SIGUIENTES DATOS:

TELEFONO _____

DOMICILIO MOVIL OFICINA FAX

DIRECCION (DENTRO DEL MUNICIPIO) _____

CORREO ELECTRONICO: _____

CORREO 1 CORREO 2

OBLIGATORIO

4. FRACCIONAMIENTO

VER GUIA PARA ELABORACION DE PLANOS

A. FRACCIONAMIENTO HASTA 4 PREDIOS B. FRACCIONAMIENTO A PARTIR DE 5 PREDIOS

SI REALIZARA INTRODUCCION DE INSTALACIONES Y SERVICIOS, DEBERA SOLICITAR LICENCIA DE OBRA DE URBANIZACION

5. OBRA

VER GUIA PARA ELABORACION DE PLANOS

A. DEMOLICION	AREA: _____ m ²
B. MOVIMIENTO DE TIERRAS Y/O EXCAVACION	VOLUMEN: _____ m ³
C. URBANIZACION	AREA: _____ m ²
D. CONSTRUCCION MENOR (HASTA 30.00 M ²)	AREA: _____ m ²
E. CONSTRUCCION MAYOR (DESDE 30.00 M ² EN ADELANTE)	AREA: _____ m ²
F. ESTRUCTURA:	
F.1 CAMBIO DE TECHO	AREA: _____ m ²
F.2 MURO PERIMETRAL Y/O MURO CONTENSON	ALTO: _____ m
F.3 CISTERNA	ALTO: _____ m
F.4 PISCINA	ALTO: _____ m
F.5 TORRES / ANTENAS TELEFONIA	ALTO: _____ m
F.6 ESTRUCTURA OMENTADA EN SUBSUELO O EXISTENTE	ALTO: _____ m

DESCRIBA BREVEMENTE LOS TRABAJOS A EFECTUAR Y EL USO:

LARGO _____ m AREA: _____ m²

LARGO _____ m ANCHO: _____ m²

LARGO _____ m ANCHO: _____ m²

DIAMETRO _____ m

OBLIGATORIO

NOTA: SEGÚN EL TIPO DE PROYECTO QUE SELECCIONO, VERIFIQUE LOS DOCUMENTOS Y PLANOS QUE DEBERA PRESENTAR DE ACUERDO AL LISTADO DE REQUISITOS QUE CORRESPONDA SEGÚN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO SOLICITADO. (EL CUAL SE PROPORCIONA EN EL AREA DE ATENCION AL VECINO)

6. USO DEL SUELO		
INDICAR EL AREA EN METROS CUADRADOS DE USO DEL SUELO ACTUAL (LO EXISTENTE) USO DEL SUELO PROPUESTO (PROYECTO A REALIZAR) Y USO DEL SUELO FINAL (EXISTENTE MAS PROYECTO) TOMANDO EN CUENTA TODOS LOS NIVELES DE EDIFICACION.		
	USO ACTUAL (m ²)	USO FINAL (m ²)
A. USO RESIDENCIAL: SUPERFICIES DEDICADAS A VIVIENDA		
B. USO NO RESIDENCIAL: SUPERFICIES DEDICADAS A:		
1 BALDIAS O SIN USO		
2 LA VENTA DE PRODUCTOS O A LA PRESTACION DE SERVICIOS		
INDIQUE EL TIPO DE COMERCIO		
3 CONSUMO DE COMIDAS Y BEBIDAS		
4 LABORES DE OFICINAS		
5 ENSEÑANZA		
6 AREAS DE ESPECTADORES SENTADOS		
7 CAMPOS O CANCHAS DEPORTIVAS		
8 LA PRODUCCION, REPARACION O ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS (REQUIERE LOCALIZACION INDUSTRIAL)		
9 ALOJAMIENTO O ENCAMAMIENTO		
10 ACTIVIDADES DE RECREACION INDIVIDUALES O GRUPALES		
11 ACTIVIDADES DE OCIO O ESTANGIALES		
TOTAL		
DE USOS NO RESIDENCIALES		

7. DENTRO DEL PROYECTO A REALIZAR ¿VA A LLEVAR A CABO ALGUNA DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?			
DEBE MARGAR SI O NO PARA LA DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES VER ANEXO III DEL POT			
TIPO DE ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES	SI	NO
	ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS LIVIANOS COMO USO DE SUELO PRIMARIO <small>(POR EJEMPLO: MEDIOS PARA VENTA O ALMACENAMIENTO DE VEHICULOS Y MAQUINARIAS PUBLICOS Y PRIVADOS QUE NO REQUIERAN APORTE A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL MISMO Y QUE TENGAN PRECIO DE LICENCIA)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ALMACENAMIENTO, LOGISTICA, EMBALAJE U OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON TRANSPORTE PESADO <small>(POR EJEMPLO: DE CARGA O DE PASAJEROS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SERVICIOS DE PUBLICIDAD O PROMOCION <small>(POR EJEMPLO: ESTRUCTURAS CON IMAGENES GRAFICAS, UNIPOLARES)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ENSEÑANZA SUPERIOR <small>(POR EJEMPLO: AULAS, LABORATORIOS, TALLERES, BIBLIOTECAS, SALONES DE MUSICA, AUDITORIOS, CURSOS LIBRES)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTIVIDADES CONDICIONADAS I PROCEDIMIENTO JOT	MANEJO DE RESIDUOS BIOLÓGICOS, MÉDICOS Y HOSPITALARIOS <small>(POR EJEMPLO: LABORATORIOS CLÍNICOS, HOSPITALES, VETERINARIAS, CARNICERIAS, PESCADERIAS, MERCADEROS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES MASIVAS DE EXCAVACION, PROCESAMIENTO O DEPOSITO DE MATERIALES <small>(POR EJEMPLO: MINAS, CANTERAS, FABRICA DE BLOCS, VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ALMACENAMIENTO O EXPEDIO DE SUS TANCIAS TOXICAS, COMBUSTIBLES O PELIGROSAS <small>(POR EJEMPLO: GASOLINERAS, EXPENDIOS DE GAS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES RELACIONADAS CON MOVIMIENTO MASIVO DE PASAJEROS <small>(POR EJEMPLO: TERMINALES DE AUTOBUSES, AEROPUERTOS, CENTRALES DE TRANSFERENCIA)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SERVICIO DE MANEJO, ALMACENAJE, PROCESAMIENTO O DISPOSICION DE DESECHOS SOLIDOS <small>(POR EJEMPLO: BASUREROS, RECICLADORAS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS PUBLICOS <small>(POR EJEMPLO: ELECTRICIDAD, TORRES DE TELEFONIA, ANTENAS, PLANTAS DE TRATAMIENTO)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHOLICAS <small>(POR EJEMPLO: BARES, CANTINAS, DISCOTECAS, RESTAURANTES QUE CUENTAN CON AREA DE BAR, CAFE-BAR)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES GRUPALES, DE ESPECTACULOS EN VIVO O QUE PRODUZCAN AGLOMERACION DE PERSONAS <small>(POR EJEMPLO: TEATROS, CINES, AUDITORIOS, CENTROS DE CONVENCIONES, SALONES DE EVENTOS, SALONES DE EXPOSICIONES)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	USO DE INSTRUMENTOS MUSICALES O DE APARATOS REPRODUCTORES O AMPLIFICADORES DE SONIDO <small>(POR EJEMPLO: CLUBS, DISCOTECA, ACADEMIAS DE MUSICA, SALONES DE EVENTOS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTIVIDADES CONDICIONADAS II PROCEDIMIENTO JOT + VECINOS	CELEBRACION DE SERVICIOS RELIGIOSOS Y REALIZACION DE ACTIVIDADES CONEXAS <small>(POR EJEMPLO: IGLESIAS, TEMPLOS, CAPILLAS, CASA DE ORACION)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SERVICIOS DE REPARACION, MANTENIMIENTO O LIMPIEZA DE VEHICULOS Y OTROS OBJETOS MAYORES <small>(POR EJEMPLO: TALLERES, O CAR WASH, PINCHAZOS, ACEITERAS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES DE MANUFACTURA O INDUSTRIA MECANIZADA O AUTOMATIZADA <small>(POR EJEMPLO: FABRICAS, MAQUILAS, PLANTAS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES CON AUTOSERVICIO <small>(POR EJEMPLO: AUTOBANCOS Y RESTAURANTES, FARMACIAS, LAVANDERIAS)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO CON TARIFA POR FRACCION DE TIEMPO <small>(POR EJEMPLO: MOTELS, PENSIONES, HOTELES)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTIVIDADES CONDICIONADAS III PROCEDIMIENTO JOT + VEC	VELACION, EMBALSAMIENTO, ENTERRAMIENTO, INHUMACION O CREMACION <small>(POR EJEMPLO: CAPILLAS FUNERARIAS, CEMENTERIO)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	REALIZACION DE APUESTAS O DE JUEGOS PASIVOS DE AZAR <small>(POR EJEMPLO: CASINOS, BILLARES, CLUB NOCTURNO, BINGO, VIDEOLOTERIA)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ACTIVIDADES RELACIONADAS AL COMERCIO O DE SERVICIO SEXUAL <small>(POR EJEMPLO: CLUB NOCTURNO, BARRA SHOW, BARES SEXSHOP)</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCION AÑOS

9. DATOS PARA IMPACTO VIAL APLICA PARA PROYECTOS QUE GENEREN MAS DE 10 VIAJES
 INDIQUE LA CANTIDAD DE VIAJES GENERADOS POR SU PROYECTO
 PARA CONOCER LOS VIAJES QUE GENERARA SU PROYECTO, UTILIZAR LA HOJA DE CALCULO QUE SE PROPORCIONA EN ATENCION AL VECINO DE LA DCT
 DESEA QUE LA MUNICIPALIDAD APLIQUE LA FORMULA DE MITIGACION DE IMPACTO VIAL?
 SI NO
 SI SU PROYECTA GENERA MAS DE 10 VIAJES Y NO DESEA QUE SE APLIQUE LA FORMULA, O SI SU PROYECTO GENERA MAS DE 400 VIAJES, DEBE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS ESPECIFICOS PARA QUE LA DIRECCION DE PLANIFICACION Y DISEÑO PUEDE APLICAR EL PROCEDIMIENTO COMPLETO Y REALIZAR EL ANALISIS DETALLADO DE IMPACTO VIAL.
 NOTA: ESTE ANALISIS GENERA UN MONTO POR IMPACTO VIAL, EL CUAL DEBERÁ SER CANCELADO PREVIO A LA EMISIÓN DE LA LICENCIA.

10. DATOS PARA DOTACION DE ESTACIONAMIENTO
 DESEA QUE LA MUNICIPALIDAD APLIQUE LA FORMULA DE REDUCCION DE LA DOTACION DE PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO?
 SI NO

11. DATOS PARA EMPAGUA
 VERIFICAR REQUISITOS SEGÚN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO SOLICITADO, EN ELLOS PODRA CONFIRMAR SI SU PROYECTO ESTA SUJETO A INGRESAR UN EXPEDIENTE A EMPAGUA.

A. FACTIBILIDAD: DE AGUA POTABLE DE DRENAJES

B. INSTALACIONES EXISTENTES:
 AGUA POTABLE SERVICIO QUE POSEE: MUNICIPAL MARISAL PRIVADA POZO PROPIO NINGUNO
 DRENAJES: EXISTEN CANDELAS SI NO

INDICAR NUMERO DE CONTADOR

NOTA: PARA EL INGRESO DEL EXPEDIENTE DEBERÁ CANCELAR LO CORRESPONDIENTE A LA FACTIBILIDAD DE AGUA POTABLE Y DRENAJES, POSTERIORMENTE EL ANALISIS GENERA UN MONTO POR EVALUACIÓN Y SERVICIOS EL CUAL DEBERÁ SER CANCELADO PREVIO A LA EMISIÓN DE LA LICENCIA. Continúa...

II. DATOS DEL PROYECTO OBLIGATORIO

III. OTROS DATOS SEGUN CORRESPONDA

III. OTROS DATOS SEGUN CORRESPONDA

12. DATOS PARA INMUEBLES QUE SE ENCUENTRAN EN CENTRO HISTORICO, CONJUNTOS HISTORICO AREAS DE AMORTIGUAMIENTO

Unica Técnica del Centro Histórico: 7a. Ave. 11-66 zona 1 Casa Ibarquien, interior of 101 Tels.: 2285-8950/51/52 E-mail: unidadetecnica@muniguatemala.com
 Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural: 12 Ave. 11-11 zona 1. Tels.: 2232-5571 - 22531570, Fax (502) 2232-2595

NOTA: SI APLICA A ESTE REGIMEN DEBERA PRESENTAR UN FOLDER ADICIONAL CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS PARA LA VENTANILLA UNICA DEL CENTRO HISTORICO Y DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL, IDENTIFICADOS COMO VUCH / DGPN EN LAS HOJAS DE REQUISITOS

A. INDICAR LA CATEGORIA DEL INMUEBLE

PREVIAMENTE DEBERA DE INGRESAR EL FORMULARIO F03 Y SUS REQUISITOS PARA GESTIONAR LA CERTIFICACION DE BIENES CULTURALES, EN LA CUAL SE LE INDICARA LA CATEGORIA DEL INMUEBLE

B. TIPO DE PROYECTO A REALIZAR

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> CAMBIO VENTANA | <input type="checkbox"/> CAMBIO DE PUERTA A VENTANA | <input type="checkbox"/> REMODELACION DE FACHADA |
| <input type="checkbox"/> PROYECTO DE RESTAURACION | <input type="checkbox"/> APERTURA DE VENTANA | <input type="checkbox"/> APERTURA DE PUERTA |
| <input type="checkbox"/> CAMBIO DE TECHO | <input type="checkbox"/> REMODELACION INTERIOR | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> OTROS, ESPECIFIQUE | <input type="text"/> | |

13. LOCALIZACION DE ESTABLECIMIENTO ABIERTO AL PUBLICO

ESTA SECCION DEBERA COMPLETARSE SI FUE SELECCIONADA AL INICIO DEL FORMULARIO EN EL TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE ESTABLECIMIENTO:

NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO:

SI EL ESTABLECIMIENTO TIENE DIRECCION DIFERENTE A LA DIRECCION DEL INMUEBLE INDICAR A CONTINUACION

DIRECCION

14. INFORME INDUSTRIAL

ESTA SECCION DEBERA COMPLETARSE SI FUE SELECCIONADA AL INICIO DEL FORMULARIO EN EL TIPO DE SOLICITUD, O BIEN SI MARCO DENTRO DE LOS USOS DE SUELO NO RESIDENCIALES EL NUMERAL 8.

- A. INFORME INDUSTRIAL SIMPLE:**
 SI SUS ACTIVIDADES ESTAN COMPRENDIDAS EN LAS CATEGORIAS I Y II DEL REGLAMENTO DE LOCALIZACION E INSTALACION INDUSTRIAL DEBERA PRESENTAR UN INFORME INDUSTRIAL SIMPLE, ESTE INFORME DEBERA SER FIRMADO POR EL PROPIETARIO, REPRESENTANTE LEGAL. EL INFORME UNICAMENTE DEBERA CONTENER LOS DATOS SOLICITADOS EN EL DOCUMENTO DE APOYO PARA LA ELABORACION QUE SE LE PROPORCIONA EN EL AREA DE ATENCION AL VECINO
- B. INFORME INDUSTRIAL COMPLETO:**
 SI SUS ACTIVIDADES ESTAN COMPRENDIDAS EN LAS CATEGORIAS III A LA VI DEL REGLAMENTO DE LOCALIZACION E INSTALACION INDUSTRIAL DEBERA PRESENTAR UN INFORME INDUSTRIAL COMPLETO, AVALADO POR UN INGENIERO INDUSTRIAL O MECANICO O INGENIERO QUIMICO INDUSTRIAL, COLEGIADO ACTIVO (EN CASOS ESPECIALES SE CONSIDERARA LA PROFESION AFIN A LA INDUSTRIA) Y FIRMADO POR EL PROPIETARIO, REPRESENTANTE LEGAL O ARRENDATARIO. EL INFORME DEBERA CONTENER LOS DATOS SOLICITADOS EN EL DOCUMENTO DE APOYO PARA LA ELABORACION QUE SE LE PROPORCIONA EN EL AREA DE ATENCION AL VECINO.

15. NECESITA EFECTUAR TALA DE ARBOLES?

APLICA PARA ARBOLES QUE SE ENCUENTREN UBICADOS DENTRO Y/O FUERA DEL INMUEBLE

SI NO

EN CASO AFIRMATIVO, PRESENTAR LOS REQUISITOS ESPECIFICOS PARA LA DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE (DMA) Y COMPLETAR LO SIGUIENTE:

INDIQUE EL MOTIVO POR EL CUAL DESEA TALAR ARBOLES:

CANTIDAD DE ARBOLES QUE DESEA TALAR:

LA DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE DETERMINARA SI SE REQUERRA DE LA LICENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ARBOLES -INAB-

NOTA: ESTE ANALISIS GENERA UN MONTO POR EVALUACION Y SERVICIOS EL CUAL DEBERA SER CANCELADO PREVIO A LA EMISION DE LA LICENCIA.

16. QUIERE HACER USO DE INCENTIVOS?

SI NO

IV. RESPONSABILIDADES LEGALES

17. RESPONSABILIDADES PROFESIONALES

RESPONSABLE DE PLANIFICACION

NOMBRE

PROFESION COLEGIADO NIT/NIM

DIRECCION CEDULA O DPI

TELEFONOS DOMICILIO MOVIL ORIGINAL FAX

CORREO ELECTRONICO CORREO 1 CORREO 2

FIRMA Y SELLO (ORIGINAL)

RESPONSABLE DE CALCULO ESTRUCTURAL

NOMBRE

PROFESION COLEGIADO NIT/NIM

DIRECCION CEDULA O DPI

TELEFONOS DOMICILIO MOVIL ORIGINAL FAX

CORREO ELECTRONICO CORREO 1 CORREO 2

FIRMA Y SELLO (ORIGINAL)

Continua...

REPOSABLE DE EJECUCION:

NOMBRE

PROFESION COLEGIADO NIT/NIM

DIRECCION CEDULA O DPI

TELEFONOS

CORREO ELECTRONICO

DOMICILIO MOVIL OFICINA FAX FIRMA Y SELLO (ORIGINAL)

CORREO 1 CORREO 2

RESPONSABLE DEL INFORME INDUSTRIAL

NOMBRE

PROFESION COLEGIADO NIT/NIM

DIRECCION CEDULA O DPI

TELEFONOS

CORREO ELECTRONICO

DOMICILIO MOVIL OFICINA FAX FIRMA Y SELLO (ORIGINAL)

CORREO 1 CORREO 2

RESPONSABLE DEL CALCULO Y DISEÑO DE INSTALACIONES HIDRAULICAS

NOMBRE

PROFESION COLEGIADO NIT/NIM

DIRECCION CEDULA O DPI

TELEFONOS

CORREO ELECTRONICO

DOMICILIO MOVIL OFICINA FAX FIRMA Y SELLO (ORIGINAL)

CORREO 1 CORREO 2

18. DECLARACION JURADA DEL PROPIETARIO, REPRESENTANTE LEGAL

YO SOLICITANTE DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO INDICADO AL INICIO DE ESTE FORMULARIO E IDENTIFICADO ANTERIORMENTE, DECLARO BAJO SOLEMNE JURANTE QUE: A) TODOS LOS DATOS AQUÍ CONSIGNADOS SON VERDADEROS; B) ME RESPONSABILIZO POR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCERAS PERSONAS; C) EL EJECUTOR PROCEDERA A LA CONSTRUCCION DE CONFORMIDAD CON LOS PLANOS CON LOS QUE SE ESTA SOLICITANDO LA LICENCIA; D) SE EFECTUE LOS TRABAJOS DE OBRAS DE PROTECCION PARA LAS COLINDANCIAS; E) EL RIPO Y CUALQUIER OTRO MATERIAL PRODUCTO DE LOS TRABAJOS SERA DEPOSITADO EN EL BOTADERO MUNICIPAL QUE SE INDIQUE Y FI EN CASO DE INCUMPLIMIENTO ME SOMETO A LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS MUNICIPALES CORRESPONDIENTES, ASI COMO A LA JURISDICCION DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA POR LAS PENAS RELATIVAS AL DELITO DE PERJURIO

FIRMA (S) ORIGINAL (ES) DEL (LOS) PROPIETARIO (S), ARRENDATARIO (S), SUBARRENDATARIO (S), POSEEDOR (S) Y/O REPRESENTANTE LEGAL

ASIMISMO YO _____ EN CALIDAD DE SOLICITANTE DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO, ACEPTO COMO VALIDA, TODA NOTIFICACION RELATIVA AL PRESENTE EXPEDIENTE, QUE SE REALICE POR VÍA ELECTRÓNICA EN EL (LOS) CORREO(S) ELECTRÓNICOS CONSIGNADOS EN EL NUMERAL TERCERO DE ESTE FORMULARIO, RECONOCIENDO SU VALIDEZ, CONTENIDO Y DEMÁS EFECTOS LEGALES.

FIRMA: _____

19. AUTORIZACION PARA REALIZAR EL TRAMITE DE LICENCIA (TRAMITADOR)

SEÑOR (A) PROPIETARIO (A); SI POR CUALQUIER MOTIVO LISTED NO PUEDE DAR SEGUIMIENTO PERSONAL AL TRAMITE DE SU LICENCIA LE SOLICITAMOS LLENAR LA SIGUIENTE AUTORIZACION, MEDIANTE LA CUAL LA DIRECCION DE CONTROL TERRITORIAL PUEDA ENTREGARLE INFORMACION RESPECTO AL TRAMITE A LA PERSONA QUE AUTORIZA.

YO

EN CALIDAD DE PROPIETARIO, REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD PROPIETARIA DEL INMUEBLE IDENTIFICADO EN ESTE FORMULARIO,

AUTORIZO A:

QUIEN SE IDENTIFICA CON CEDULA DE VECINDAD NUMERO: EXTENDIDA EN EL MUNICIPIO DE:

DEPARTAMENTO DE: PARA REALIZAR

EL TRAMITE DE LA SOLICITUD EFECTUADA MEDIANTE ESTE FORMULARIO

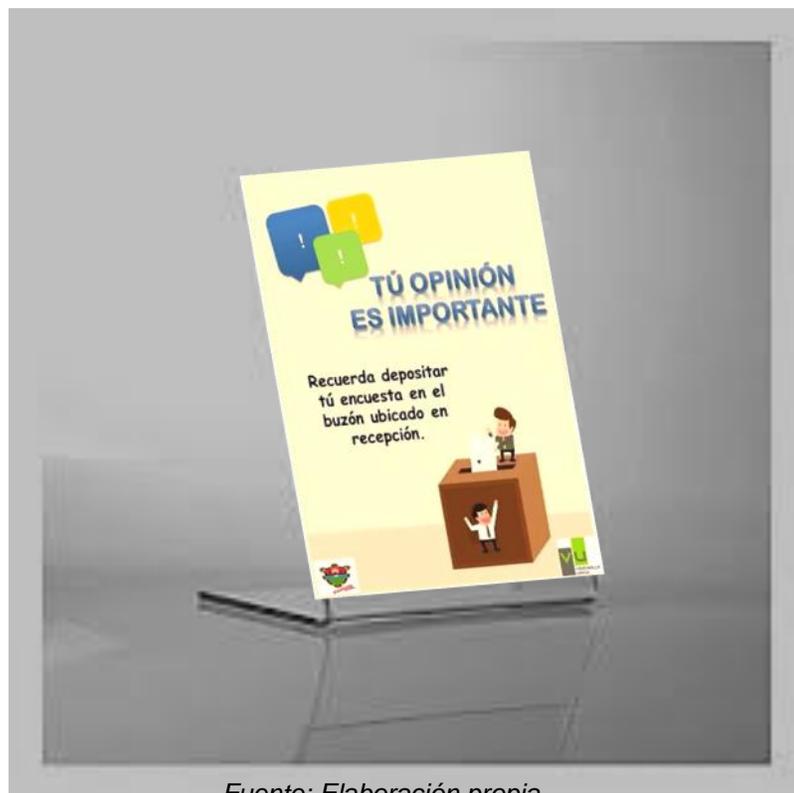
FIRMA (S) ORIGINAL (ES) DEL (LOS) PROPIETARIO (S), ARRENDATARIO (S), SUBARRENDATARIO (S), POSEEDOR (S) Y/O REPRESENTANTE LEGAL

NOTA: ADJUNTAR FOTOCOPIA DE CEDULA DE VECINDAD DEL TRAMITADOR, ESTA AUTORIZACION NO DELEGA LA FACULTAD PARA FIRMAR PLANOS O FORMULARIOS

Rótulos exhibidores para colocar en cada una de las ventanillas de atención al vecino



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Buzones para colocar en cada ventanilla de atención al vecino con su rotulo identificador



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Visión Institucional

VISIÓN

Ser una unidad de la DCT que brinde un servicio de calidad, excelencia y eficiencia que satisfaga las necesidades de los vecinos en la gestión de trámites para solicitudes de licencias municipales.



Fuente: Elaboración propia

Chat de Atención al Vecino en la Página Web de la Ventanilla Única de la Construcción

Página Actual



Página con chat de Atención al Vecino



Fuente: Elaboración propia



La ciudad es
como
TÚ

DIRECCION DE CONTROL TERRITORIAL
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 22 de Septiembre de 2015.

Licenciada
Evelyn Morazán
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimada Licenciada:

Por este medio hago constar que recibimos las propuestas de comunicación presentadas por la alumna Jaquelin Gabriela García Flores como parte de su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) realizado en las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción de la Dirección de Control Territorial de la Municipalidad de Guatemala.

Le hacemos de su conocimiento que dentro de las propuestas presentadas, serán ejecutadas las siguientes:

- Fan Page, la cual podría ser ejecutada a largo plazo.
- Formularios digitales interactivos, los cuales se subirán a la página web a mediano plazo.
- Videos informativos, los cuales se estarían transmitiendo en las pantallas de circuito cerrado de la institución a mediano plazo.

Sin otro particular me despido de usted,

Atentamente,

Arq. Jorge Osyo
Jefatura de Atención al Vecino
Ventanilla Única de la Construcción



Ventanilla Única de la Construcción
Teléfonos: 2285-8500
www.muniguate.com

Cotizaciones



COTIZACION

Guatemala, 12 de mayo de 2015

Gabriela Garcia
Presente.

Sírvase tomar nota de la siguiente cotización.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIDAD	TOTAL
24	Exhibidor de acrílico de 12.8 cms de ancho x 17.5 cms de alto	Q. 10.00	Q. 10.00
		Total	Q. 240.00

- Esta cotización tiene **5 días** de vigencia.
- Tiempo de entrega ES INMEDIATO.
- Pago contra entrega. 100 % efectivo ó cheque corporativo del banco industrial

Cualquier consulta o sugerencia estamos para servirle.

Atentamente,

Rodolfo Cruz
División Displays
Novocolor, S.A.
Tel: 56926048
Correo: Rodolfo@novocolor.com

**COTIZACION**

Guatemala, 12 de mayo de 2015

Gabriela Garcia
Presente.

Sírvase tomar nota de la siguiente cotización.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIDAD	TOTAL
24	Buzón de acrílico 21.5 cms x 21 cms	Q. 115.00	Q. 2,760.00
		Total	Q. 2,760.00

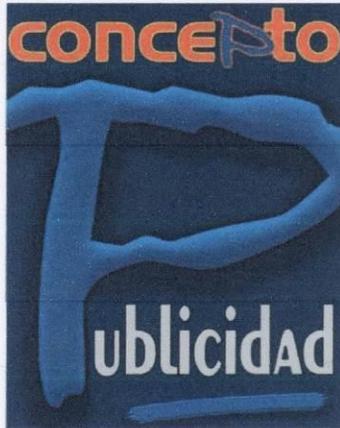
- Esta cotización tiene **5 días** de vigencia.
- Tiempo de entrega ES INMEDIATO.
- Pago contra entrega. 100 % efectivo ó cheque corporativo del banco industrial

Cualquier consulta o sugerencia estamos para servirle.

Atentamente,

Rodolfo Cruz
División Displays
Novocolor, S.A.
Tel: 56926048
Correo: Rodolfo@novocolor.com

rótulos . acrílicos . exhibidores . mantasvinílicas . art.promocionales



Guatemala 11 de mayo de 2015

Señores:

Atención: GABRIELA GARCIA

A continuación tenemos el agrado de presentar la siguiente **Cotización** solicitada, esperando poder servirles con la calidad y experiencia que siempre nos ha caracterizado.

cantidad	descripción	valor
24	PORTA AFICHES DE ACRILICO CON PATAS	Q. 50.00
TOTAL		Q. 1,200.00

Forma de pago: 70% anticipo, 30% Contra entrega

* **Precios por Unidad o tipo de cambio**

* **Esta Cotización tiene validez de quince días**

Tiempo de entrega :

Atentamente,

Firma de Aceptación Cliente

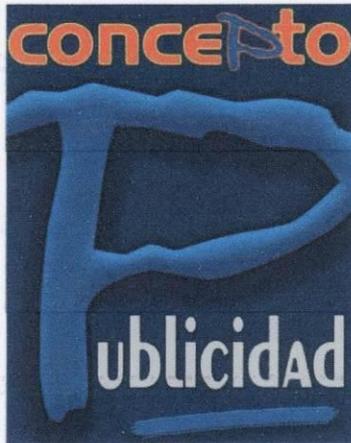
ventasconceptopublicidad2@yahoo.es

admoconcepto@yahoo.com

(502) 2476-4994

litografía . reconocimientos . letrasblok . serigrafía . diseñaráfico

rótulos . acrílicos . exhibidores . mantasvinílicas . art.promocionales



Guatemala 12 de mayo de 2015

Señores:

Atención: GABRIELA GARCIA

A continuación tenemos el agrado de presentar la siguiente **Cotización** solicitada, esperando poder servirles con la calidad y experiencia que siempre nos ha caracterizado.

cantidad	descripción	valor
24	Buzón en pvc 2mm en medida de 30x20x24	Q. 350.00
TOTAL		Q.8,400.00

Forma de pago: 70% anticipo, 30% Contra entrega

*** Precios por Unidad o tipo de cambio**

*** Esta Cotización tiene validez de quince días**

Tiempo de entrega :

Atentamente,

Firma de Aceptación Cliente

ventasconceptopublicidad2@yahoo.es

admoconcepto@yahoo.com

(502) 2476-4994

litografía . reconocimientos . letrasblok . serigrafía . diseñográfico



36 Avenida 14-70, Zona 5 Colonia Abril
 2336 1501/02 • 2336 0358 • 2335 0565
 informacion@uniimpresion.com
 www.uniimpresion.com

Guatemala, 12 de Mayo 2015

Señorita:
Gabriela García
 Presente.

Estimada Srita. García:

Reciba un cordial saludo, por este medio tengo el gusto de presentarle la siguiente cotización:

Cantidad	Producto	Precio
5,000	Boletín impreso media carta impreso en couché 80 a full color tiro y retiro, sin barniz UV.	Q. 1,440.00
	Boletín impreso media carta impreso en couché 80 a full color tiro y retiro, con barniz UV.	Q. 1,800.00

Esperando poder servirle, quedo a sus órdenes.

Atentamente,

Rodolfo Torres
Uni- Impresión



36 Avenida 14-70, Zona 5 Colonia Abril
 2336 1501/02 • 2336 0358 • 2335 0565
 informacion@uniimpresion.com
 www.uniimpresion.com

Guatemala, 13 de Mayo 2015

Señorita:
Gabriela García
 Presente.

Estimada Srita. García:

Reciba un cordial saludo, por este medio tengo el gusto de presentarle la siguiente cotización:

Cantidad	Producto	Precio
24	Rótulos de buzón por ventanilla, impreso en couché 80 a full color a tamaño 21 cm x 18 cm.	Q. 375.00
24	Rótulos por ventanilla en couché 80 a full color tiro, a medida 13 cm x 18 cm.	Q. 295.00

NOTA: Estos precios ya incluye artes.

Esperando poder servirle, quedo a sus órdenes.

Atentamente,

Rodolfo Torres
Uni- Impresión

Cliente Gabriela García

Contacto: Gabriela García

Dirección: Ciudad

Teléfonos:

Correo gabygf19@gmail.com

Cel.:



12/05/15

Buen día:

Por este medio le deseamos éxitos y bendiciones, presentándole nuestra mejor propuesta económica:

- a. **Boletín, tamaño 1/2 carta, impresión a full color de ambos lados en papel couche, El arte final lo proporciona el cliente**

	sin barniz		con barniz uv brillante	
Cantidad	5000		250	
Precio Total	Q 1,750.00		Q 2,182.50	
Precio Unit.	Q 0.35		Q 8.73	

Entrega y Obs.: 6 días hábiles después de aprobado o entregado el diseño gráfico final

- b. **Rotulos, impresión laser a full color en cartulina o papel adhesivo.**

	13cm x 18 cm		21 cm x 18 cm	
Cantidad	24		24	
Precio Total	Q 204.00		Q 288.00	
Precio Unit.	Q 8.50		Q 12.00	

Entrega y Obs.: 6 días hábiles después de aprobado o entregado el diseño gráfico final

- c. **Preparación de Diseño final de textos y fotografías para el material cotizado**

Cantidad	1			
Precio Total	Q 150.00			
Precio Unit.	Q 150.00			

Entrega y Obs.: 3 días hábiles

Atentamente,

Fredy Bol

Ventas / Cel.: 5552-7427

cancelación contra-entrega
Cotización válida por 15 días
Los precios incluyen IVA



Guatemala 26 de agosto de 2015

Licenciada:
Gaby Garcia
Presente.

Un placer saludarte Gaby, aprovecho para desearle éxitos en sus labores, envío cotización solicitada, en base a mail con requerimientos , en espera de poder servirte,

Presupuesto incluye:

- Cámara Canon 5d, cámara Gopro 4, óptica, kit luces, dolly slider, para grabar tomas de material audiovisual en instalaciones requeridas
- Director, Camarógrafo y asistentes para grabación en una jornada
- Estudio de audio para grabación y mezcla final de material audiovisual
- Música de stock para amientar material de TV
- Locución institucional para material
- Edición y post producción de material de video a 5 minutos aprox

El valor total es el siguiente: Q.18.600.00 incluye IVA

Forma de pago: 50 % anticipo, Saldo contra entrega de Material. No incluye comisión de Agencia.

Atentamente,

Sergio Amaya

Productor