

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

“Estrategias de comunicación internas y externas para el fortalecimiento de la imagen Institucional de la Alcaldía Auxiliar de la Zona 6, Guatemala”

Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado EPS

Etelvina Jacinto Carrera

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licda. Brenda Yanira Chacón

Guatemala, noviembre de 2015

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Consejo directivo

Representante de docentes

M.A. Amanda Ballina

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de los Estudiantes

Joseph Mena

Carlos León

Representante de los egresados

Lic. Michael González Batres

Secretaría académica y administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador general de EPS

M. Sc. Sergio Morataya

Coordinador de EPS

M.A. Marco Julio Ochoa España

Supervisor

Licda. Brenda Yanira Chacón

Supervisor

Licda. Evelin Morazán Gaitán



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

Guatemala, 2 de febrero 2015

EPSL-B29-2015

Licenciada:

Onelia Roca

Mini Municipalidad de Guatemala

24 calle 15-95 Colonia Bienestar Social Zona 6

Ciudad Guatemala

Licenciada Roca:

Por medio de la presente solicito se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **ETELVINA JACINTO CARRERA**, carné 199820490, 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 59000007



Copia: archivo

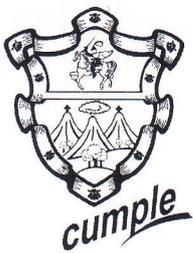
MJOE-EMG

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



Alcaldía Auxiliar Zona 6
Municipalidad de Guatemala

La ciudad es
como
TÚ

Guatemala 11 de febrero de 2015

Licenciado
Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS
Presente

Estimado licenciado:

Por este medio se hace constar que la Estudiante **Etelvina Jacinto Carrera** con carné 199820490, ha sido aceptada en la Alcaldía Auxiliar de la zona 6 para que realice 300 horas del Ejercicio Profesional Supervisado el cual inicio el día 03 de febrero de 2015.

Sin otro particular.

Atentamente,


Licda. Onelia Roca
Alcaldesa Auxiliar
Zona 6



24 calle 15-95 Colonia Bienestar Social
Tel: 2288-5279
Desasociald4@gmail.com



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

Guatemala 16 de octubre del 2015

Estudiante Epesista de Licenciatura:
Etelvina Jacinto Carrera
Carné no. 199820490
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: Estrategias de comunicación internas y externas para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Alcaldía Auxiliar de la Zona 6, Guatemala, 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 instancia así como 3 CD's con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las Bibliotecas Flavio Herrera y 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. 590000007



Copia: archivo



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 el autor es responsable del contenido del presente trabajo investigativo”

AGRADECIMIENTO

A DIOS

Por la vida, por abrirme las puertas y darme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios y mostrarme el camino a seguir.

A MIS PADRES

Felipe Jacinto Carrera (+) y Jesus Carrera Veliz

Por su cariño, sus buenos consejos y apoyo en mi vida.

A MI ESPOSO

Byron Martínez

Por su apoyo incondicional en la realización de mi trabajo.

A LA ALCALDÍA AUXILIAR DE LA ZONA 6

Licenciada Angela Onelia Roca Alvarez

Por abrirme las puertas y permitirme trabajar mi Ejercicio Profesional Supervisado.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Quien fue mi casa de estudios, por la formación que me brindó a través de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

A MIS SUPERVISORES DE EPS

Marco Julio Ochoa, Brenda Chacón, Evelyn Morazán

Gracias por el apoyo a mi trabajo, muy en especial a la licenciada **Evelyn Morazán** por su confianza, apoyo incondicional en la realización de mi EPS.

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado con mucho cariño a mis tres hijos:

MADELAINE ALEJANDRA

PABLO ESTEBAN

DANIELA FERNANDA

Demostrando que con esfuerzo, esmero y dedicación podemos cumplir los sueños que nos trazamos en esta vida

Y

A MI PADRE FELIPE JACINTO

Quien ya no se encuentra a mi lado, pero sus palabras nunca se me olvidaran, se quedaron grabadas en mi mente y en mi corazón.

ÍNDICE

Página

CAPÍTULO I

1.1	Diagnóstico comunicacional.....	1
1.2	Comunicación.....	1
1.3	Proceso de comunicación.....	2
1.3.1	Emisor.....	2
1.3.2	Receptor.....	2
1.3.3	Mensaje.....	2
1.3.4	Canal.....	2
1.3.5	código.....	2
1.3.6	Contexto.....	2
1.4	Tipos de Comunicación.....	3
1.4.1	Comunicación verbal.....	3
1.4.2	Comunicación no verbal.....	3
1.4.3	Comunicación organizacional.....	4
1.4.3.1	comunicación interna.....	4
1.4.3.2	Comunicación externa.....	4
1.4.3.3	Comunicación formal.....	5
1.4.3.4	Comunicación informal.....	5
1.4.3.5	Comunicación vertical.....	5
1.4.3.6	Comunicación horizontal.....	6
1.5	Barreras de la comunicación.....	6
1.5.1	Barreras Semánticas.....	6
1.5.2	Barreras físicas.....	7
1.5.3	Barreras fisiológicas.....	7
1.5.4	Barreras psicológicas.....	7
1.5.5	Barreras ideológicas.....	8
1.6	La Observación como técnica del método científico.....	8

1.6.1	Tipos de observación.....	9
1.6.1.1	Observación directa.....	9
1.6.1.2	Observación documental.....	9
1.6.1.3	Observación no estructurada.....	9
1.6.1.4	Observación estructurada.....	9
1.6.1.5	Observación no participante.....	10
1.6.1.6	Observación participante.....	10
1.6.1.7	Observación individual.....	10
1.6.1.8	Observación en equipo o colectiva.....	10
1.6.1.9	Observación de campo.....	10
1.6.1.10	Observación de laboratorio.....	11
1.7	Conclusiones de lo observado.....	11
1.8	Objetivo del diagnóstico.....	12
1.8.1	Objetivo general.....	12
1.8.2	Objetivo específico.....	12
1.9	Descripción institucional.....	13
1.9.1	Escudo municipal.....	14
1.10	Antecedentes e historia.....	15
1.10.1	Alcaldía auxiliar de la zona 6.....	15
1.11	Misión.....	18
1.12	Visión.....	19
1.13	Organigrama de la municipalidad de Guatemala.....	19
1.14	Organigrama de la Alcaldía auxiliar de la zona 6.....	20
1.15	FODA comunicacional.....	21
CAPÍTULO II		
2.1	Metodología.....	22
2.2	Comunicación utilizada.....	22
2.3	Tipos de investigación.....	22
2.3.1	Investigación cuantitativa.....	23

	Página
2.3.2 Investigación cualitativa.....	23
2.3.3 Investigación descriptiva.....	23
2.4 Instrumento.....	24
2.4.1 La observación utilizada.....	24
2.4.2 La entrevista.....	24
2.4.3 La encuesta.....	24
2.4.4 Fórmula aplicada a la población.....	25
2.4.5 Descripción de la fórmula.....	26
2.5 Cronograma de actividades.....	26
2.6 Presentación de resultados comunicación externa.....	27
2.7 Presentación de resultados comunicación interna.....	43
2.8 Conclusiones de la investigación.....	53

CAPÍTULO III

3.1 Plan de comunicación.....	55
3.2 Objetivos de la propuesta.....	55
3.2.1 Objetivo general.....	55
3.2.2 Objetivo específico.....	55
3.3 Público objetivo.....	55
3.4 Mensaje.....	56
3.5 Descripción de la Propuesta.....	56
3.6 Justificación de la propuesta.....	56
3.7 Estrategias para su implementación.....	57
3.7.1 Estrategia No. 1.....	57
3.7.2 Estrategia No. 2.....	58
3.7.3 Estrategia No. 3.....	59
3.7.4 Estrategia No. 4.....	59
3.7.5 Estrategia No. 5.....	60

	Página
3.7.6 Estrategia No. 6.....	61
3.7.7 Estrategia No. 7.....	61
3.8 Presupuesto.....	62
3.9 Cronograma de ejecución.....	63

CAPÍTULO IV

4.1 Ejecución de propuestas.....	64
4.1.1 Propuesta ejecutada No. 1.....	65
4.1.2 Propuesta ejecutada No. 2.....	66
4.1.3 Propuesta ejecutada No. 3.....	67
4.1.4 Propuesta ejecutada No. 4.....	68
4.1.5 Propuesta ejecutada No. 5.....	69
4.1.6 Propuesta ejecutada No. 6.....	71
4.2 Descripción de materiales utilizados.....	72
4.2.1 Capacitaciones de fotografía.....	72
4.2.2 Buzones móviles.....	72
4.2.3 Misión y visión visible.....	73
4.2.4 Organigrama institucional.....	73
4.2.5 Revista Mi Zona Vale la Pena.....	74
4.2.6 Identificadores de lugares.....	76
4.3 Presentación de resultados.....	77
4.4 Conclusiones finales.....	81
4.5 Recomendaciones generales.....	82
4.6 Bibliografía.....	83

ANEXOS

Anexos 1: Entrevistas y encuestas

Anexos 2: Diseños para las estrategias

Anexos 3: Gestiones y cotizaciones

Anexos 4: Fotografías de estrategias ejecutadas

Anexos 5: Fotografía de trabajo y entrevistas realizadas

INTRODUCCION

La comunicación, se ha considerado clave de éxito de empresas, corporaciones y entes de cualquier tipo, y constituye fundamentalmente una herramienta que permite la organización, coordinación, interrelación y planeación hacia El fortalecimiento de cualquier agrupación constituida por personas, este último es su fin. De esa cuenta, la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, se ha esmerado en formar profesionales de la comunicación que faciliten, guíen y brinden acompañamiento a entidades que requieren fortalecer sus mecanismos, estrategias, canales y formas de comunicación, mediante técnicas, instrumentos y herramientas propios del que hacer comunicativo. Tomando en cuenta la filosofía de la Universidad de San Carlos de Guatemala, resumida en la siguiente frase “ID ENSEÑAD A TODOS”, ha inculcado a sus estudiantes poner en práctica todo lo aprendido retribuyéndole especialmente un aporte a la población guatemalteca más necesitada y vulnerable.

Por ésta razón se procedió con una investigación en la alcaldía auxiliar de la zona 6, de la Municipalidad de Guatemala, iniciando con el “Diagnóstico de Comunicación Interna y Externa de la Alcaldía Auxiliar Zona 6 de la Municipalidad de Guatemala”. Este informe sustenta la información obtenida de la investigación realizada durante el trabajo de campo efectuado en el mes de febrero de 2015.

La metodología que fue utilizada para el proceso de investigación, consistió en el trabajo de campo y de gabinete, aplicación de instrumentos para recopilar y analizar información, así como el desarrollo de temas propios de la comunicación.

Las herramientas científicas para recopilar información son: la Observación Participante y la entrevista para determinar rasgos esenciales. Los instrumentos de investigación que fueron utilizados en el estudio son: referencias bibliográficas, internet y libretas de apuntes y boleta de encuesta.

El presente informe está integrado por cuatro capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I: Se dan a conocer diferentes conceptos y definiciones de diagnóstico comunicacional, la comunicación y sus tipos de expresión, los antecedentes históricos de Municipalidad de Guatemala, de la alcaldía Auxiliar de la zona 6 y aspectos geográficos como su localización, extensión territorial, su proyección social, cultural, educativa. Además el FODA Comunicacional y sus respectivas conclusiones de la observación.

Capítulo II: Se presentan conceptos y definiciones de la metodología, comunicación interna y externa, tipos de investigación, instrumentos utilizados como: la observación participante, la entrevista, la encuesta realizada a una muestra de la población en la cual se utilizó la fórmula de población finita. Además un cronograma de actividades desde que inicia el propedéutico hasta la finalización del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS). Se evalúa y analiza los resultados de las encuestas realizadas con el análisis respectivo de cada gráfica y al final se establece las conclusiones de la investigación.

Capítulo III: Se presenta el plan de Comunicación, objetivos, Descripción de las propuestas, Justificación, estrategias de Comunicación y acciones, presupuesto, cronograma de ejecución.

Capítulo IV: Este capítulo Muestra las artes finales de la ejecución de las propuestas, descripción de materiales utilizados en las diferentes estrategias,

evaluación por medio de encuestas y gráficas del trabajo realizado en dicha institución y por último las conclusiones del informe con recomendaciones generales tanto para la Alcaldía Auxiliar de la zona 6 como para la Escuela de Ciencias de Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Anexos: En él se encontrará, las entrevistas, encuestas, fotografías de las Estrategias realizadas, y las diferentes cotizaciones hechas para ejecutar las diferentes estrategias.

Justificación

El manejo de una imagen institucional es una herramienta indispensable que permite que la Alcaldía Auxiliar que trabaja con los vecinos de la zona 6, pueda obtener una opinión favorable de parte del público al que se dirige, logrando así proyectar una imagen sólida de prestigio, es decir que se distinga de las demás. Así también el fortalecimiento de la imagen contribuye al desarrollo de una organización a obtener identificación e involucramiento del personal que labora en dicha institución y que luego refleja sus resultados hacia el público externo a través de la buena labor que se realiza a favor de aquellos que más lo necesitan. Debido a que la Alcaldía Auxiliar de la zona 6, ha trabajado durante varios años con vecinos de la zona, realizando obras tanto en el ámbito, social, cultural, deportivo, educativo y de infraestructura, se cree conveniente la elaboración de varias propuestas que permitan fortalecer la imagen institucional desde la perspectiva de su público, ya que en la actualidad no se cuenta con un área de comunicación específica que maneje una herramienta que lleve consigo aspectos importantes sobre comunicación efectiva, relaciones públicas, imagen e identidad corporativa, lo cual permitirá proyectarse y dar a conocer su Misión, Visión, Objetivos de dicha entidad, como las actividades que realiza en bienestar de los vecinos. Razón por la cual se pretende fortalecer y consolidar la imagen institucional de la Alcaldía Auxiliar de la zona 6, a través de capacitaciones constantes al personal de trabajo, visibilizar su Misión y Visión, elaboración del organigrama de la institución, colocación de identificadores dentro de las instalaciones, implementación de buzones móviles dentro del sector, creación de la primera revista con aspectos relevantes de los vecinos y de la zona. Por lo cual generara en los vecinos un sentimiento identidad, pertenencia y confiabilidad. Ya que si una entidad logra empatizar con sus vecinos con los cuales trabaja, será más fácil promover un espíritu de solidaridad y apoyo hacia la Alcaldía Auxiliar de la zona 6.

Título

“Estrategias de Comunicación internas y externas para el fortalecimiento de la imagen Institucional de la Alcaldía Auxiliar de la Zona 6”

Antecedentes

Las estrategias de comunicación son una prioridad para toda institución, ya que es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos, prioridades basadas en el análisis y el diagnóstico que definen tanto la tarea como el modo de cumplirla por parte de las herramientas de comunicación, que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. El tema de estrategias de comunicación ha sido abordado por varios estudiantes de la escuela de ciencias de la comunicación por la importancia de realizar comunicaciones efectivas. A continuación se detallan una serie de informes realizados con este tema.

- ✓ “Estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la imagen Institucional de la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, del departamento de Sololá.”
Ruth Noemy Morales Hernández
Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación.
Guatemala, noviembre 2011

- ✓ Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación Interna en la Municipalidad de Asunción Mita, Jutiapa
Sergio Eduardo Palma Barrientos
Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación, Noviembre de 2011

- ✓ Sistematización y fortalecimiento de la comunicación interna en la oficina de Comunicación e Información de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Mary Elizabeth García Barrera
Guatemala noviembre 2012

- ✓ “Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación institucional de: la Agencia de Noticias a Favor de la Niñez y la Adolescencia “La Nana”, a través de las nuevas tecnologías vinculadas a internet”

Brenda Magaly Escobar Fuentes

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

Guatemala, noviembre 2011



CAPÍTULO I

EL DIAGNÓSTICO

CAPÍTULO I

1. 1 Diagnóstico Comunicacional

Es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que lo conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución. Es una herramienta para evaluar las prácticas sociales, orientadas a tener un conocimiento sistemático sobre las mismas, para reconocer fortalezas y debilidades a retomar en la planificación; acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivos en el grupo, comunidad o la institución.¹

1.2 Comunicación

Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. Etimológicamente proviene del latín *communicare* que se traduce como: “Poner en común, compartir”.Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas.²La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.

En el ser humano, la comunicación es un acto propio de su actividad psíquica, derivado del lenguaje y del pensamiento, así como del desarrollo y manejo de las capacidades psicosociales de relación con el otro. Permite al individuo conocer más de sí mismo, de los demás y del medio exterior, mediante el intercambio de mensajes principalmente lingüísticos que le permiten influir y ser influido por las personas que lo rodean.³

¹Prieto Castillo, Daniel, 1999, La Comunicación en la educación, Ediciones CICCUS-La Crujía, Buenos Aires, pág. 81.

²Interiano, Carlos 1995, Semiología y Comunicación 4ta. edición Pág. 9-12-14-15-16

³ Facultad de Humanidades Universidad de Alicante, Lenguaje de la Comunicación, 2007, Pág. 12

1.3 Proceso de la comunicación

La gráfica demuestra que la comunicación puede resultar compleja. Todo acto de comunicación implica un emisor y receptor, un mensaje, un canal, un referente, y un código.⁴



Fuente: La Comunicaciónwc.blogspot.com

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.⁵

- 1.3.1 **Emisor:** La persona o personas que emiten un mensaje.
- 1.3.2 **Receptor:** La persona o personas que reciben el mensaje.
- 1.3.3 **Mensaje:** Contenido de la información que se envía.
- 1.3.4 **Canal:** Medio por el que se envía el mensaje.
- 1.3.5 **Código:** Signos y reglas empleados para enviar el mensaje.
- 1.3.6 **Contexto:** Situación en la que se produce la comunicación.⁶

⁴Arredondo CospinVioleta Susana, 2006, Creación de un Departamento de Comunicación en SEGEPLAN, Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de ciencias de la Comunicación, Guatemala, Pág. 12.

⁵ La Comunicaciónwc.blogspot.com

⁶Berlo David K. "El Proceso de Comunicación" México Editorial el Ateneo 1992

1.4 Tipos de comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:

- a. **Verbal:** a través de signos orales y palabras habladas.
- b. **Escrita:** por medio de la representación gráfica de signos.⁷

1.4.1 Comunicación verbal

Es tipo de comunicación se refiere a las palabras que utilizamos como canal para expresar sus ideas y a las inflexiones de nuestra voz.

La comunicación verbal mantiene una relación muy estrecha con la comunicación no verbal, ya que suelen emplearse juntas. En muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje.⁸ Los sistemas de comunicación no verbales varían según las culturas de cada región geográfica. Generalmente, cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones.

1.4.2 Comunicación no verbal

Hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes, el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal. La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad, imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales.⁹

El lenguaje corporal, nuestros gestos, movimientos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor corporal también forman parte de los mensajes cuando nos comunicamos con los demás. El Lenguaje Icónico: En él se engloban muchas

⁷Interiano, Carlos. *Semiología y Comunicación* 4ta Edición pág. 4.

⁸ Facultad de Humanidades Universidad de Alicante, *Lenguaje de la Comunicación*, 2007, Pág. 14, 15, 16, 17, 18 y 19.

⁹Prieto Castillo, Daniel, 1999, *La Comunicación en la educación*, Ediciones CICCUS-La Crujía, Buenos Aires, pág. 81.

formas de comunicación no verbal: código Morse, códigos universales (sirena, Morse, braille, lenguaje de los sordomudos), códigos semiuniversales (El beso, signos de luto o duelo), códigos particulares o secretos (señales de los árbitros deportivos). Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65% y un 80% del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales verbales.¹⁰

1.4.3 Comunicación organizacional

Proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la empresa hacia el conjunto de la opinión pública a través de los medios de comunicación social.¹¹

1.4.3.1 Comunicación Interna

Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial, donde el cambio es cada vez más rápido. Para aumentar la eficacia del equipo humano, verdadero artífice de los resultados, ha de sentirse a gusto e integrado dentro de su organización y esto sólo es posible si los trabajadores están informados, conocen los diferentes entramados de la compañía, su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se sienten parte de ella y, por consiguiente, están dispuestos a dar todo de sí mismos.¹²

1.4.3.2 Comunicación externa

Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Y sea cual sea la tipología que adopte la comunicación externa de la

¹⁰ Interiano Carlos, 1995, *Semiología y Comunicación* 4ta. edición. págs. 9,12,14,15,16

¹¹ Fernández Collado, Carlos. *La Comunicación en la Organizaciones*. Editorial Trillas 2da. edición. México 2006 pág12,49, 64.

¹² AlemaraAloy, Jaume. *Comunicación Interna En La Empresa*. pág 72 Editorial VOC. Barcelona 2005

empresa, lo que no debe olvidar es que ésta debe incorporar el “estilo de la firma”, lo que la distingue de cualquier otra. Este proceso de comunicación en la organización surge al amparo del concepto de sociedad desarrollada, en el que las relaciones humanas vienen determinadas por el auge que los medios de comunicación están alcanzando en la actualidad. Con ellos aparece el fenómeno de la opinión pública, originando la demanda y la oferta de información que se constituyen en factor esencial de las relaciones entre sociedad y empresa.¹³

1.4.3.3 Comunicación formal

Es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera.¹⁴

1.4.3.4 Comunicación informal

Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse sin seguir los cauces oficiales lo cual permite agilizar muchos trámites y en ocasiones permite obtener información adicional.¹⁵

1.4.3.5 Vertical

En esta comunicación se da de dos tipos: una que sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados. **Descendente**, uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: “quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué”. La otra es la que va del subordinado hacia los superiores. **Ascendente**, el principal beneficio de este tipo de comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo que permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.

¹³Rota Josep, Doctor en Comunicación, 1987, Universidad Iberoamericana, México, Pág. 169.

¹⁴Interiano, Carlos 1995, Semiología y Comunicación. 4ta Edición pág. 9,12,14,15,16

¹⁵Almazán Moscoso Jorge Mario, 1996. comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo, Pág. 121.

1.4.3.6 Horizontal

Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y coordinación del personal de un mismo nivel.

1.5 Barreras de la comunicación

En el proceso de comunicación suelen presentarse perturbaciones que infieren y afectan total o parcialmente la realización del mismo, los psicólogos la denominan barreras de la comunicación. Otros autores llaman a esto ruido o interferencia, y se presenta debido a los problemas o deficiencias originadas en algunos elementos del proceso de comunicación. Puede ocurrir que el contenido del mensaje no llegue a su destino, o bien, que llegue distorsionado y no se cumpla con el objetivo de la comunicación. Tomando en consideración el origen y su incidencia, las barreras se han clasificado en cinco tipos.¹⁶

1.5.1 Barreras semánticas

Son las barreras generadas por una falta de coincidencia entre el emisor y el receptor, la relación con el significado y sentido que poseen o adquieren las palabras, los enunciados, las oraciones y los símbolos empleados en la estructuración de un mensaje. Estas barreras están directamente relacionadas con el contexto semántico.¹⁷

Las diferencias de significado y el sentido de la palabra y expresiones pueden deberse a diversos problemas generados tanto por el emisor como por el receptor. El problema de las barreras semánticas se vuelve más crítico en la comunicación escrita, pues, además de considerar la caligrafía, habrá que tomar en cuenta la ortografía y la puntuación para expresarse con claridad y evitar las interpretaciones equivocadas.¹⁸

¹⁶León Mejía Alma B. Estrategias, Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional, Editorial Limusa Pág. 36

¹⁷Almazán Moscoso Jorge Mario, 1996. comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo, Pág. 121.

¹⁸Rota Josep, Doctor en Comunicación, 1987. Universidad Iberoamericana, México, Pág. 169

1.5.2 Barreras Físicas

Estas barreras afectan directamente a los medios utilizados para la transmisión y recepción del mensaje. Pueden ser de tipo técnico, cuando se presenta alguna falla mecánica, eléctrica, electrónica, óptica o acústica en el funcionamiento de los aparatos utilizados para la transmisión. También se consideran barreras físicas a los problemas ambientales que impiden una recepción adecuada del mensaje, como el exceso de ruido en el lugar donde se realiza la comunicación; o bien, el exceso de luz, cuando se trata de reproducir imágenes mediante el empleo de un aparato electrónico.¹⁹

1.5.3 Barreras fisiológicas

Estas barreras se presentan en el emisor y receptor cuando existe alguna disfunción, ya sea parcial o total, en los órganos que participan en el proceso fisiológico de la comunicación. Para el caso de la comunicación oral se consideran los órganos de la fonación y la audición. Entre los problemas fisiológicos que afectan a la fonación se encuentran las malformaciones de la boca, congénitas o adquiridas, que afectan la articulación de las palabras (labio leporino, movilidad limitada de la lengua) Aquí también se incluyen las afecciones respiratorias temporales, como la gripe, la tos, la garganta irritada. Las barreras fisiológicas que afectan a la comunicación escrita están relacionadas directamente con las limitaciones fisiológicas que impiden la escritura o la lectura.²⁰

1.5.4 Barreras psicológicas

Estas barreras parten de la manera muy particular del ser humano de percibir y concebir el mundo que le rodea. Cada individuo es diferente en cuanto a su personalidad, conformada por su carácter, temperamento y experiencias.²¹ La herencia y el ambiente interactúan para formar la personalidad de cada sujeto. En el proceso de comunicación, la percepción y la interpretación de los mensajes pasa por ese filtro individual, así es que en ocasiones la comunicación se

¹⁹León Mejía Alma B. Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional, Editorial Limusa Pág. 36

²⁰Rota Josep, Doctor en Comunicación, 1987, Universidad Iberoamericana, México, Pág. 169

²¹Almazán Moscoso Jorge Mario, 1996, Comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo, Pág. 121

puede ver afectada de manera negativa cuando existen discrepancias importantes entre el emisor y el receptor, ocasionadas por las diferencias de personalidad.

1.5.5 Barreras ideológicas

Están directamente vinculadas con el contexto sociocultural de quienes establecen la comunicación. Cada hablante, al comunicarse, utiliza la lengua del grupo social o comunidad a la que pertenece, dentro de la cual las palabras adquieren un significado y sentido particular, definidos por el alcance social del momento y el lugar donde se producen. En virtud de que una lengua se utiliza por varios grupos sociales, la significación de las palabras es portadora de acentos con distintas orientaciones ideológicas, propias de cada grupo social.²²

1.6 La observación como técnica del método científico

Consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente. La observación debe ser consciente, es la búsqueda deliberada guiada por un objeto o propósito bien determinado y definidosistemática y planificada cuidadosamente y estar inscrita en el proceso de investigación a realizar. Objetiva sin influir sobre lo que se ve o se recoge.²³El investigador necesita auxiliarse de instrumentos (microscopio, telescopio, cámara, filmadora, etc.) que contribuyan a recoger con mayor objetividad la información. Las observaciones deben ser registradas en forma cuidadosa y experta. Todo lo observado se debe poner por escrito lo antes posible, cuando no se puede tomarnotas en el mismo momento, para eso el observador utiliza fichas, libretas, registros, y otros instrumentos que faciliten el trabajo.²⁴

²²León MejíaAlma B. Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional, Editorial Limusa Pág. 36 a 41.

²³Duverger Maurice, Métodos de las Ciencias Sociales, Prólogo de Enrique Tierno Galván. Editorial Ariel. Barcelona Pág. 115-198

²⁴ComboniSonia,JuárezJoséManuel,Introducción para las Técnicas de Investigación, Editorial Trillas pág. 95 a 104

1.6.1 Tipos de observación

Según Maurice Duverger la observación se divide en dos grandes grupos:

1.6.1.1 Observación directa (simple y experimental)

Esta Técnica supone mayor acercamiento a la Comunicación Organizacional, la toma de notas y el análisis de las mismas.

1.6.1.2 Observación documental

Las fuentes de información utilizadas en la investigación se denominan genéricamente unidades conservatorias de información, y se trata de personas, instituciones, documentos, cosas, bibliografías, publicaciones, estados del arte, estados del conocimiento, tesis, bases de datos, fuentes electrónicas situadas en la red web, etc. cuya función es la de almacenar o contener información.²⁵

Según el grado de estructuración de la observación y de los medios que se utilizan para sistematizar lo que se observa son:

1.6.1.3 Observación no estructurada

Es la observación que no lleva pasos a seguir, simplemente se hace la observación y se reúne la información recabada.²⁶

1.6.1.4 Observación estructurada

Es la observación en donde se sigue una serie de pasos a llenar, estructura para la complementación.²⁷

Según el grado de participación del observador, es decir el nivel de contacto que se establezca con la realidad que va a estudiar son:

²⁵Comboni Sonia, Juárez José Manuel, Introducción para las Técnicas de Investigación, Editorial Trillas pág. 95 a 104

²⁶León Mejía Alma B. Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional, Editorial Limusa Pág. 36 a 41.

²⁷ Facultad de Humanidades Universidad de Alicante, Lenguaje de la Comunicación, 2007, Pág. 16

1.6.1.5 Observación no participante

Es cuando no se participa en las actividades solo se realizan preguntas para recabar información que se necesita.²⁸

1.6.1.6 Observación participante

Es la observación en donde se participa activamente en las diferentes actividades que realiza la institución en donde se recaba la información a través de la experimentación.

Según el número de investigadores que participan en la observación pueden ser:

1.6.1.7 Observación individual

Una sola persona realiza la técnica de la observación para obtener información que se necesita.²⁹

1.6.1.8 Observación en equipo o colectiva

Se distribuye el trabajo en fragmentos para que cada individuo, observe en diferentes ámbitos y al final se reúnen para agrupar la información recabada de la observación.³⁰

Según el lugar donde se realiza la observación puede ser:

1.6.1.9 Observación de campo

Puede ser utilizada con la finalidad de reunir elementos para posteriormente elaborar un diseño de técnica de campo, en particular en los apartados relativos a selección de la técnica y concepto de la técnica cuando se acude a manuales de técnicas de investigación.

²⁸ComboniSonia, Juárez José Manuel ,Introducción para las Técnicas de Investigación, Editorial Trillas pág. 95 a 104

²⁹Maurice Duverger, Métodos de las Ciencias Sociales, Prólogo de Enrique Tierno Galván, Editorial Ariel, S:A Barcelona, pág. 115-198

³⁰León MejíaAlma B. Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional, Editorial Limusa Pág. 36 a 41.

1.6.1.10 Observación de laboratorio.

Se utiliza esta técnica por medio de instrumentos de experimentación para lograr una observación efectiva y recabar información necesaria.

1.7 Conclusiones de lo observado

- ✓ De acuerdo a la observación participante, se pudo constatar que el trabajo que desarrolla la Alcaldía auxiliar de la zona 6, es muy importante en diferentes ámbitos a que se proyecta, tanto humano, social, cultural, educativo y otras, lo que hace una labor integral para el área.
- ✓ Durante la fase de observación en la Alcaldía auxiliar, se participó en diversas actividades externas en su mayoría, teniendo un contacto humano con las personas para la recopilación de la información, así mismo se verifico el trabajo interno, en infraestructura y en su personal.
- ✓ Al realizar el recorrido por las instalaciones de la Alcaldía auxiliar y de acuerdo a lo observado no se visibilizó la misión, visión ni el organigrama de la institución en las instalaciones.
- ✓ La comunicación externa se maneja a través de las diversas actividades que realiza en todo el sector de la zona 6.
- ✓ Una de las herramientas fundamentales de la alcaldía es la comunicación como medio de trabajo para promover las diferentes actividades que realizan, sin embargo se observó, que muchas personas del sector desconocen las diferentes actividades que realiza la Alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ La comunicación interna formal se da por medio de Facebook, correos electrónicos, radios, celular, teléfono, cartas, mensajes, solicitudes a los cuales se les da seguimiento de expedientes de Comité único de barrio.

- ✓ Además utilizan un sistema de comunicación computarizado llamado SAP el cual se usa para gestionar todas las solicitudes con la Municipalidad Central como: toldos, sillas, marimba, tanto de vecino como de Alcaldía.
- ✓ Según lo observado, es necesario la motivación y la capacitación constante para actualizarse cada día; además se hace preciso un tiempo especial para socializar y compartir en equipo, por esa razón se dice que para que exista una comunicación externa efectiva es importante manejar la comunicación interna.
- ✓ Con base a lo observado se pudo identificar que el tipo de comunicación existente en la Alcaldía Auxiliar de la zona 6, es descendente de jefe a sub alterno, ascendente de sub alterno a jefe y horizontal entre compañeros.

1.8 Objetivos del diagnóstico

1.8.1 Objetivo general

Analizar el proceso de Comunicación Interna de la Alcaldía auxiliar de la zona 6.

1.8.2 Objetivos específicos

- ✓ Evaluar las distintas actividades que realiza la Alcaldía Auxiliar en sus diferentes ámbitos, social, cultural, infraestructura y educativo.
- ✓ Detectar las necesidades de comunicación que afectan la comunicación interna y externa de la Alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ Determinar por medio de la observación las diferentes necesidades que afectan los canales de comunicación en la institución para que sus eventos sean un éxito.

1.9 Descripción institucional

La municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo. Una función importante de la municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, la municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto único sobre inmuebles (IUSI), y tasas de algunas gestiones.

A partir de 1986 se hace obligatorio el aporte constitucional que el estado debe otorgar a todas las municipalidades del país, de esta manera se hace efectiva la autonomía de los gobiernos locales. Este fue uno de los primeros logros obtenidos por la Asociación nacional de municipalidades (ANAM), la cual se constituyó formalmente el 19 de octubre de 1960.

Con el nuevo Código municipal (Dto. No. 12-2002) los alcaldes guatemaltecos han reafirmado el carácter autónomo de los municipios. La municipalidad de Guatemala plantea la necesidad de la descentralización como estrategia para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con gobiernos locales fuertes podría lograrse un país fuerte.

La municipalidad, como institución, existió desde la fundación de la primera capital de Guatemala, que como es conocido de todos, se asentó en diferentes valles del país; de igual forma la comuna cambió de ubicación. En el último traslado de la ciudad al Valle de la Ermita en 1776, según historiadores, la primera reunión municipal se realizó en una casa grande y rústica con techo de paja, en el barrio de La Parroquia, ahora zona 6.

Más de un siglo después concluido la construcción de la Plaza Central, la municipalidad de Guatemala estuvo desde 1895 hasta 1918, en el edificio conocido como el Portal del Señor, el cual fue destruido por los terremotos de ese entonces, actualmente se encuentra en ese sitio el Palacio Nacional.

A partir de los años 1917-19 diferentes inmuebles funcionaron como sede de la comuna capitalina, siempre en el sector de la zona 1. Entre estos podemos mencionar la 6a. avenida y 9a. calle, donde se ubica el hotel Panamerican; otra casa en la 4a. avenida y 9a. calle; más adelante en la 8a. calle y 5a. avenida, frente al parque Centenario, hasta que en 1958, dos años después de haber sido concluida la construcción del Palacio Municipal, oficialmente se trasladó la administración a su actual edificio, 21 calle 6-77, zona 1, Centro Cívico. Y es que este monumento, construido en los años 50's, continúa cumpliendo hasta ahora con el propósito principal de su construcción; un edificio funcional, que además de ser una obra civil, fuera de utilidad para cubrir de manera más eficiente las crecientes necesidades del municipio. El edificio tienen dos grandes fachadas abiertas, una al norte y otra al sur; y dos frentes cerrados, uno al oeste y otro al este.

Las primeras garantizan una iluminación natural perfecta; en la fachada sur hay parteluces verticales diseñados para las condiciones locales del edificio; y las segundas lo protegen de los cambios de temperatura.

1.9.1 Escudo municipal

El escudo de la municipalidad de Guatemala es el mismo que otorgó a la Ciudad de Santiago la reina doña Juana. Está dividido en dos partes: En la parte superior se representa al apóstol Santiago bajo cuya advocación fue fundada la ciudad. En la parte inferior tres volcanes, el del centro en erupción. Los volcanes de las esquinas tienen unas cruces y árboles en señal del esfuerzo de los cristianos, y de todas las personas de buena voluntad, de sembrar paz y alegría en la urbe recién fundada.

El escudo está rodeado por una orla con ocho veneras (insignias) de los caballeros de las órdenes militares.

1.10 Antecedentes e historia

Alcaldías auxiliares, un espacio de participación ciudadana, las 22 alcaldías auxiliares de la municipalidad de Guatemala son vínculo entre los vecinos y el gobierno municipal, que busca dar espacios a los ciudadanos para promover iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de su zona. En el marco de la estructura de participación ciudadana, la ciudad está delimitada en 22 zonas, cada una de ellas se encuentra representada por una Alcaldía auxiliar.

1.10.1 Alcaldía auxiliar de la zona 6

No cuenta con un antecedente histórico ya que antes no existían alcaldías auxiliares solo eran comités que se organizaban en la zona y no tenían ninguna representación legal. Se encuentra ubicada en la 24 calle 15-95 colonia Bienestar Social zona 6, posee un salón de usos múltiples, sala de juntas en donde todos los lunes se realiza una reunión con el equipo de trabajo para evaluar el resultado de las actividades de la semana anterior en todos sus ámbitos y se leen las actividades que se van a realizar en dicha semana.

La alcaldesa es la Licenciada Onelia Roca, quien lleva trabajando en la alcaldía desde julio de 2013. Además posee varias oficinas: atención al público, alcaldesa, coordinadora social, y otras oficinas que son compartidas por los diferentes promotores y coordinadores. Cada colaborador cuenta con escritorio propio computadora, algunos tienen archivo, una fotocopidora de utilidad administrativa, impresora y una cartelera con los distintos meses del año y no tiene marcada ninguna actividad. Tiene dos sanitarios para uso de los trabajadores y el otro para los visitantes. Cuenta con sala de espera para los visitantes en donde se encuentra el pabellón de Guatemala, y la bandera de la municipalidad y varios trofeos. Su sala para refaccionar posee una mesa de plástico, refrigerador,

microondas, dos pequeños gabinetes, sillas de plástico y bancos. En sus diferentes salones se imparten los diferentes cursos técnicos, Además tiene un albergue temporal equipado, dos portones, uno de la entrada principal y el otro para entrada del albergue y parqueo de vehículos. Tiene los servicios de agua, luz, teléfono e internet.

En la alcaldía se cuenta con el siguiente equipo de trabajo: gerente de zona, secretaria, coordinadora social, coordinador de seguridad, coordinadora de educación, coordinador de juventud, seis promotores, guardias de turno de la PMT en la puerta, conserje. La alcaldesa: supervisa y representa al señor Álvaro Arzú, alcalde capitalino en la zona, priorizando proyectos de infraestructura, educativos, sociales, culturales, que sean de beneficio para todos los vecinos. Gerente de zona o vice alcalde da seguimiento a todos los proyectos. Coordinadora Social dirige los coordinadores, promotores y supervisa el trabajo.

Los promotores, tienen a su cargo de diez veintidós comunidades, se encargan de ver que la estructura barrial este en buenas condiciones, y organización comunitaria del sector, promoviendo actividades culturales que sirven de enlace entre iglesias y escuelas que se ubican en sus áreas, la alcaldía trabaja con treinta y cuatro comunidades, veintidós colonias y tres barrios. La zona 6 es la tercera zona con mayor número de población, siendo el 8% de la población contando con 80,741 habitantes. Su horario de atención al público es de 9:00 a 17:00 horas, el horario de los cursos impartidos es por la mañana de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00 horas, por medio de esta alcaldía se hacen las distintas solicitudes de los vecinos de la zona 6, las cuales son gestionadas con la municipalidad central.

Todas las actividades que realizan en los diferentes sectores, el material a utilizar se tienen que gestionar, al departamento de desarrollo social de la municipalidad central para que se los proporcione. Los cursos impartidos son los siguientes; repostería, manualidades, corte y confección, diseños básicos de arreglos florales,

gastronomía, manualidades, elaboración de bolsas y otros cursos particulares que son impartidos en la alcaldía como lo son baile, pintura, promoción de becas de inglés coordinado con CALUSAC y otras actividades que se realizan e imparten en los diferentes salones de los sectores de la zona 6 como lo son: Con Tus Hijos Cumple, Danza Rítmica, taichí, promueve en algunas escuelas el programa Padres PMT AD-Honoren, y ensambles de marimba en diferentes sectores. Impulsa Tu Ciudad Canta que en este año quedo un semifinalista que representa a la zona 6 y en la final se llevó el segundo lugar Ricardo Muralles quien represento la zona.

Eje de trabajo No. 1, de la Alcaldía auxiliar de la zona 6

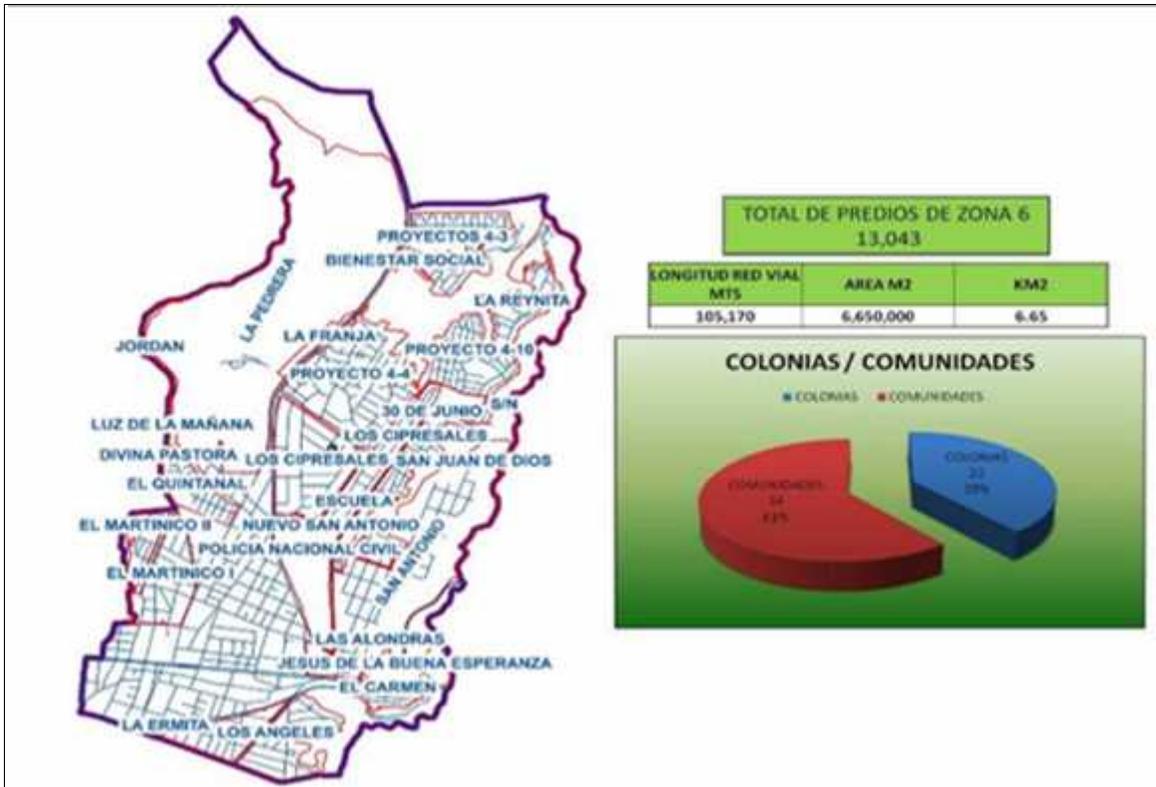
- ✓ Identidad de la zona.
- ✓ Dignificación de asentamientos.
- ✓ Fortalecimiento de liderazgos.
- ✓ Adulto mayor, juventud y niñez.
- ✓ Transmetro norte.
- ✓ Plaza la parroquia.
- ✓ Centro cultural de la zona 6.
- ✓ Recuperación de espacios; iluminación, señalización y reforestación.

Eje de Trabajo No. 2, de la Alcaldía auxiliar de la zona 6

- Obras de infraestructura para la reducción de riesgo.
- Limpieza.
- Jardinización.
- Programas de capacitación.
- Pastoral juvenil.
- Grupos juveniles.
- Jóvenes instituto Gómez Carrillo.
- Programa de capacitación a organizaciones comunitarias.
- Gimnasia rítmica y Taichí.

- Gimnasios en los parques.
- Jaguares.
- Becas de capacitación en la escuela Taller.
- Con Tus Hijos Cumple.
- Consejos Comunitarios de niños.

Sectores de Trabajo de la Alcaldía auxiliar zona 6



Fuente: municipalidad de Guatemala

En esta gráfica se pueden observar las diferentes colonias, y comunidades en donde se proyecta la Alcaldía auxiliar de la zona 6.

1.11 Misión

La misión de la municipalidad de Guatemala es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan.

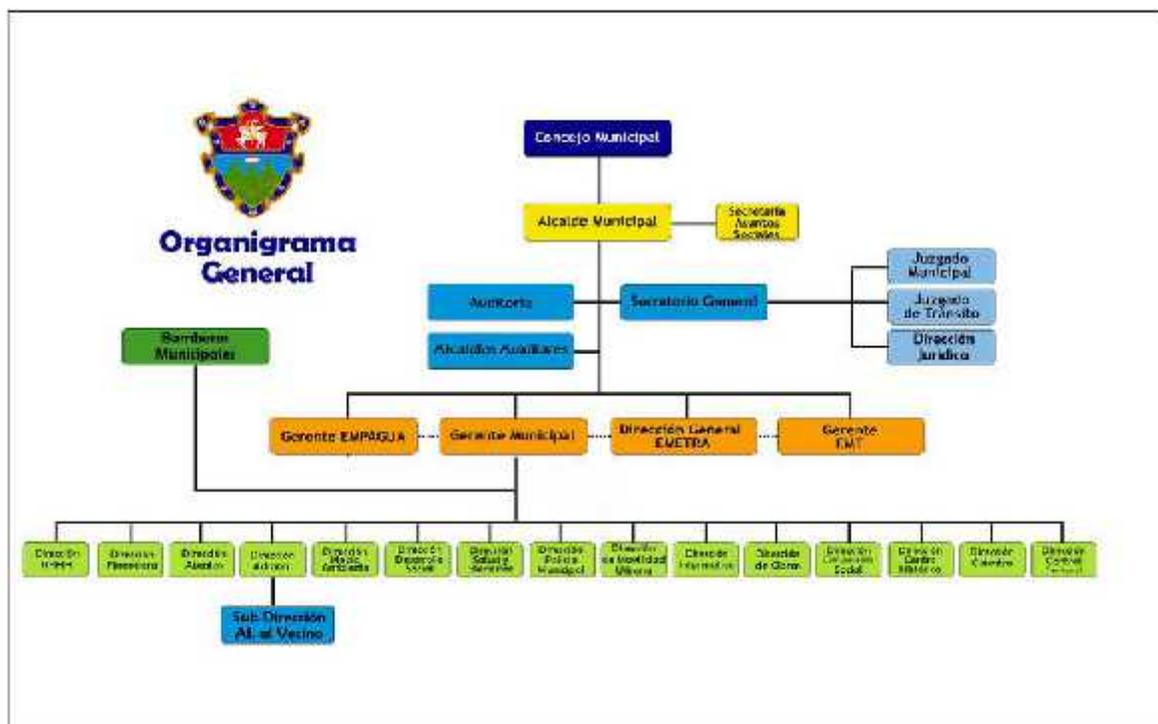
El centro de la administración municipal es LA PERSONA y su objetivo principal es lograr que las personas tengan una VIDA DE CALIDAD.

1.12 Visión

La visión de la Municipalidad de Guatemala es crear una "Ciudad para Vivir".

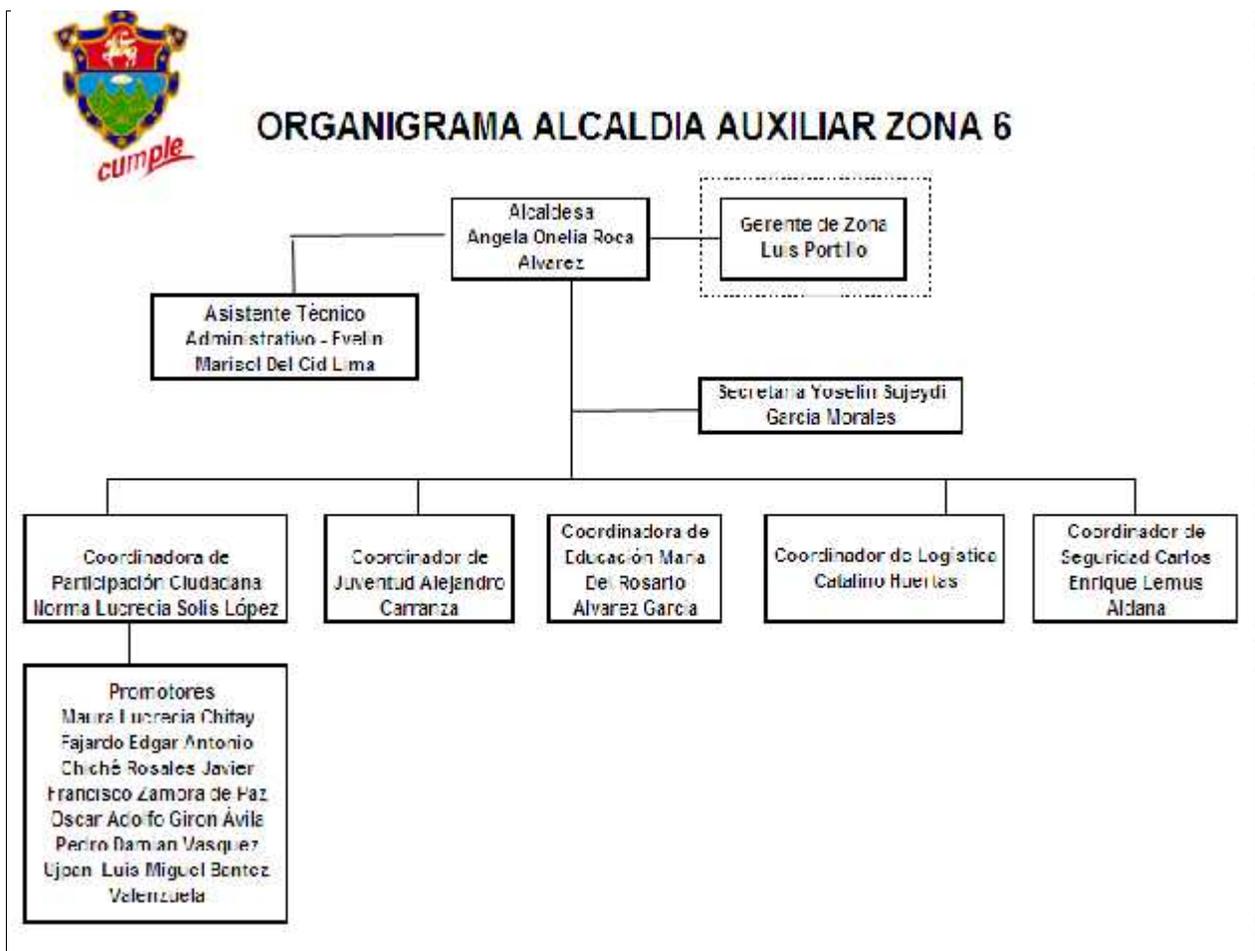
La Alcaldía auxiliar de la zona 6 se rige por la misión y visión de la municipalidad central de Guatemala solo enfocándose en el sector que le corresponde.

1.13 Organigrama municipalidad de Guatemala



Fuente: Municipalidad de Guatemala

1.14 Organigrama Alcaldía auxiliar zona 6



Fuente: elaboración propia

1.15 FODA

F	O	D	A
<ul style="list-style-type: none"> • cuenta con una oficina e instalaciones donde atiende las solicitudes de los vecinos de la zona 6. • Cuenta con el apoyo de Municipalidad central para las realizaciones de sus proyectos. • Agiliza las gestiones y solicitudes de los vecinos de la zona 6 hacia la municipalidad central. • Cuenta con instalaciones adecuadas en donde imparten los diferentes cursos técnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Podría mejorarse la comunicación interna, en las diferentes agendas semanales para que cada evento tenga más realce. • Cada miembro del equipo debe empoderarse del perfil institucional para tener mayor impacto en la comunidad. • Estructuración de una agenda de trabajo para cada evento delegando responsabilidades que se cumplan según lo establecido. • Elaborar siempre en todo evento un plan B por cualquier eventualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los puestos no tienen establecidos sus funciones por medio del reglamento interno de trabajo. • No cuenta con una oficina de comunicación que supervise (Relaciones Públicas) • A la página del facebook le falta información en donde se muestre el perfil de la institución. • No existe un plan de incentivo motivacional para que despierte en los empleados un mayor compromiso en sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de información adecuada podría desmotivar a las personas que reciben los diferentes cursos que imparte la alcaldía. • Un evento podría declinar si la persona responsable no solicita con anticipación el material necesario para la realización del mismo. • La falta de una información veraz, puntualidad, creatividad y dinamismo un evento podría decaer y no causar el impacto que se requiere. • Una comunicación no cordial con todas las personas que visitan la alcaldía o personas que asisten a los eventos tendrá un efecto negativo en el reconocimiento de la institución.

Fuente: elaboración propia

The background features a large, faint watermark of the seal of the University of Coahuila de Zaragoza. The seal is circular and contains the Latin motto "CETERAS OBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COAHUILTENSIS INTER" around its perimeter. The central emblem depicts a knight on horseback, a crown, a lion, and other heraldic symbols.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA Y RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

CAPÍTULO II

2.1 Metodología

“Metodología proviene del griego, meta, a lo largo de; odós, camino, y logos, tratado. Es un conjunto de estrategias, tácticas y técnicas que permiten descubrir, consolidar y refinar un conocimiento” En este sentido es necesario señalar que la “metodología” siempre implica una reflexión y argumentación sobre los pasos y operaciones (decisiones clave) que el investigador tiene que dar para construir información y conocimiento sobre su objeto de estudio.³¹ “La metodología se caracteriza por ser normativa al (valorar), pero también es descriptiva cuando (expone) o comparativa cuando (analiza). La metodología también estudia el proceder del investigador y las técnicas que emplea. ³²

2.2 Comunicación interna y externa

En la alcaldía auxiliar de la zona 6, se utilizará la comunicación interna, que va dirigida al personal, la cual permite construir una identidad de la institución en un clima de confianza y motivación, también la comunicación externa que ayuda a mejorar la comunicación con los vecinos y promueva una imagen favorable de la alcaldía.

2.3 Tipos de investigación

En ciencias sociales y específicamente en Sociología, existen tres tipos de estrategias metodológicas: las cualitativas, las cuantitativas y descriptiva.³³ Cada una de ellas forma parte importante de este trabajo ya que por medio de estos tres tipos de investigación utilizadas en el campo de se pudo obtener datos importantes para el descubrimiento de la realidad de la comunicación externa e interna que maneja la alcaldía auxiliar de la zona 6.

³¹Quiroz, Ma. Esthela (2003) Hacia una didáctica de la investigación. Ediciones Castillo. p 70

³²Pacheco Méndez, Teresa (coord.) (1991). Aspectos metodológicos de la investigación social. Cuadernos del CESU núm. 6 UNAM. p 43

³³Neil J. Salkind (1999) Métodos de Investigación. Tercera Edición .university of Kansas. pág. 11

2.3.1 Investigación cuantitativa

Es un tipo de estrategia que se sirve principalmente de los números y los métodos estadísticos. Es decir, se trata de un tipo de estrategia que suele basarse en medidas numéricas de ciertos aspectos de los fenómenos; parte de casos concretos para llegar a una descripción general o para comprobar hipótesis causales y busca medidas y análisis que otros investigadores puedan reproducir fácilmente.³⁴

2.3.2 Investigación cualitativa

Metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Conjunto de técnicas para recoger datos, el investigador ve al escenario y el investigador trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones dan énfasis a la validez en su investigación.³⁵

2.3.3 Investigación descriptiva

Reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casas hasta el número de adultos.³⁶

³⁴Pérez Serrano, Gloria (1994). Glosario. Capítulo V. En el libro Investigación cualitativa. Retos e interrogantes.

Métodos. Editorial La Muralla. p 219

³⁵Álvarez-GayouJurgenson (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Paidós Educador. p 13

³⁶Neil J. Salkind (1999) Métodos de Investigación. Tercera Edición .university of Kansas. pág. 11

2.4 Instrumento

En este trabajo se utilizó tres instrumentos para la recopilación y evaluación de datos observados, los cuales fueron la entrevista con la alcaldesa de la alcaldía auxiliar de la zona 6, cuestionarios para conocer el perfil de la organización de los eventos de parte de los promotores y los coordinadores de dicha alcaldía, además una encuesta de satisfacción al público en varios eventos organizados por la institución.

2.4.1 La observación utilizada

Para el presente estudio se utilizo la Observación Participante.

2.4.2 La entrevista

Es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas. La entrevista representa una excelente técnica de recolección de la información.³⁷La administración de las preguntas se hace en base a una cédula de entrevista o programa de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o escrito.³⁸Este instrumento fue utilizado para recopilar datos importantes y puntos claves de la persona que dirige la alcaldía auxiliar la Licenciada Onelia Roca quien expreso su punto de vista sobre los eventos que realizan y con alegría, entusiasmo argumento su sueño de mejorar sus eventos para que causen impacto en el sector de la zona 6.

2.4.3 Encuesta

Preguntas destinadas a obtener información sobre la opinión de un sector de la población sobre un tema, se utiliza para obtener información relevante u ofrecer una muestra de lo que piensan representantes de distintos sectores sociales, sobre un tema de actualidad o interés permanente.³⁹ En este caso se realizó

³⁷Quiroz, Ma. Esthela (2003) Hacia una didáctica de la investigación. Ediciones Castillo. p 70

³⁸Neil J. Salkind (1999) Métodos de Investigación. Tercera Edición .university of Kansas. pág. 11

³⁹Neil J. Salkind (1999) Métodos de Investigación. Tercera Edición .university of Kansas. pág. 11

encuestas a una muestra de toda la población para obtener resultados de satisfacción de los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6, en donde se plasmó un cuestionario de preguntas de acuerdo a lo observado para verificar las fortalezas y debilidades que tienen los eventos.

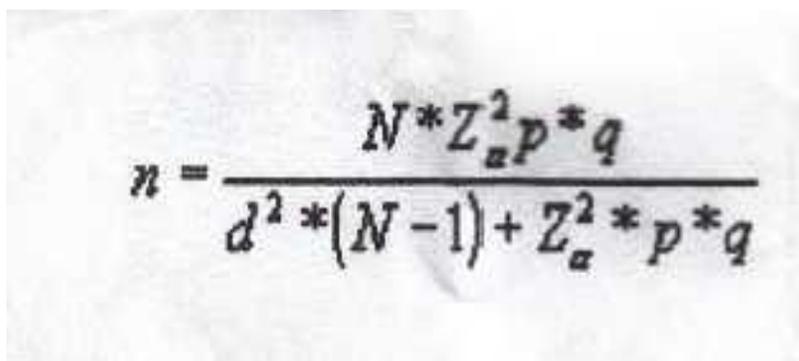
2.4.4 Fórmula aplicada a la población

Para el cálculo del tamaño de la muestra cuando el universo es finito, es decir contable y variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar y la fórmula sería:

Donde:

- N= Total de la población.
- Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- P= proporción esperada (en este caso 5%=0.05)
- Q= 1 – p (en este caso 1-0.05=0.95)
- d= precisión (en su investigación use un 5%)


$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

40

⁴⁰<http://www.bloestadistico.com/index.php?option=com>

2.4.5 Descripción de la fórmula

La alcaldía trabaja con 34 comunidades, 22 colonias, 3 barrios. La zona 6 es la tercera zona con mayor número de población, siendo el 8% de la población contando con 80,741 habitantes.

- $N = 80,741$ habitantes
- $Z = 1.96$ al cuadrado
- $P =$ proporción esperada (en este caso $5\% = 0.05$)
- $Q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- $d =$ precisión (5%)
- Dando un resultado de: 382 encuestas como muestra de la población

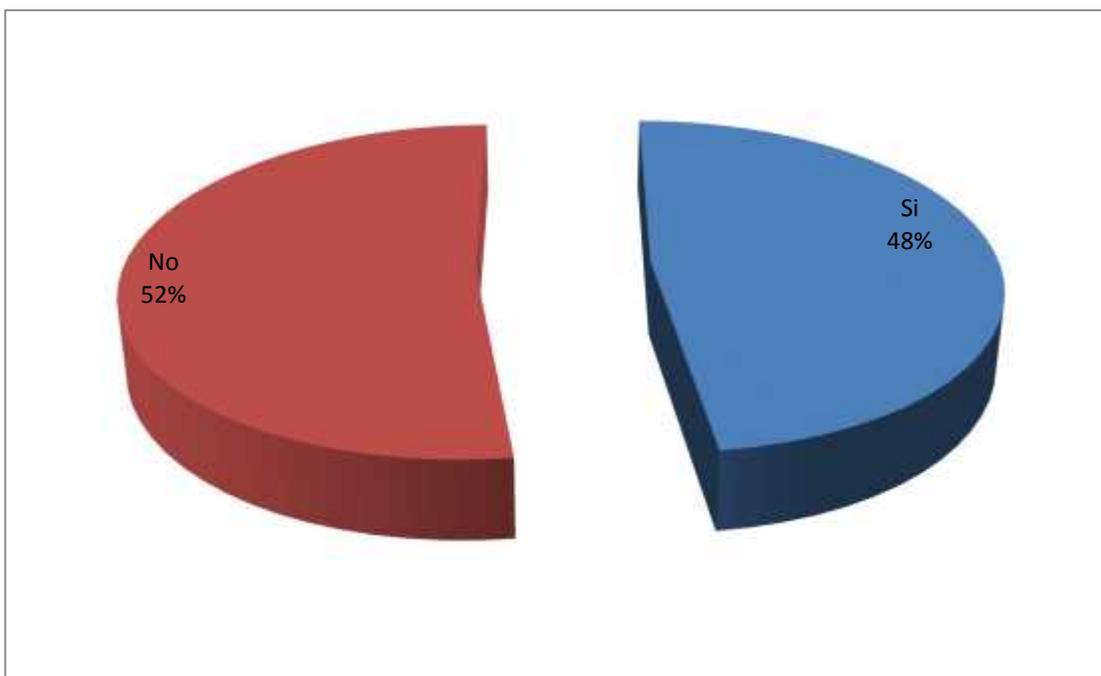
2.5 Cronograma de actividades

Actividades	Meses (semanas)											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	
Propedéutico												
Observación y construcción de diagnóstico												
Elaboración de informe												
Elaboración del plan de comunicación y estrategia a ejecutar												
Práctica Supervisada												
Entrega informe final												
Cambios informe final												
Entrega Final												
Examen profesional de Eps												
Organización y acto de graduación												

2.6 Presentación de resultados de la encuesta de comunicación externa

Gráfica No. 1

¿Asiste con frecuencia a los eventos programados por la Alcaldía Auxiliar de la zona 6?



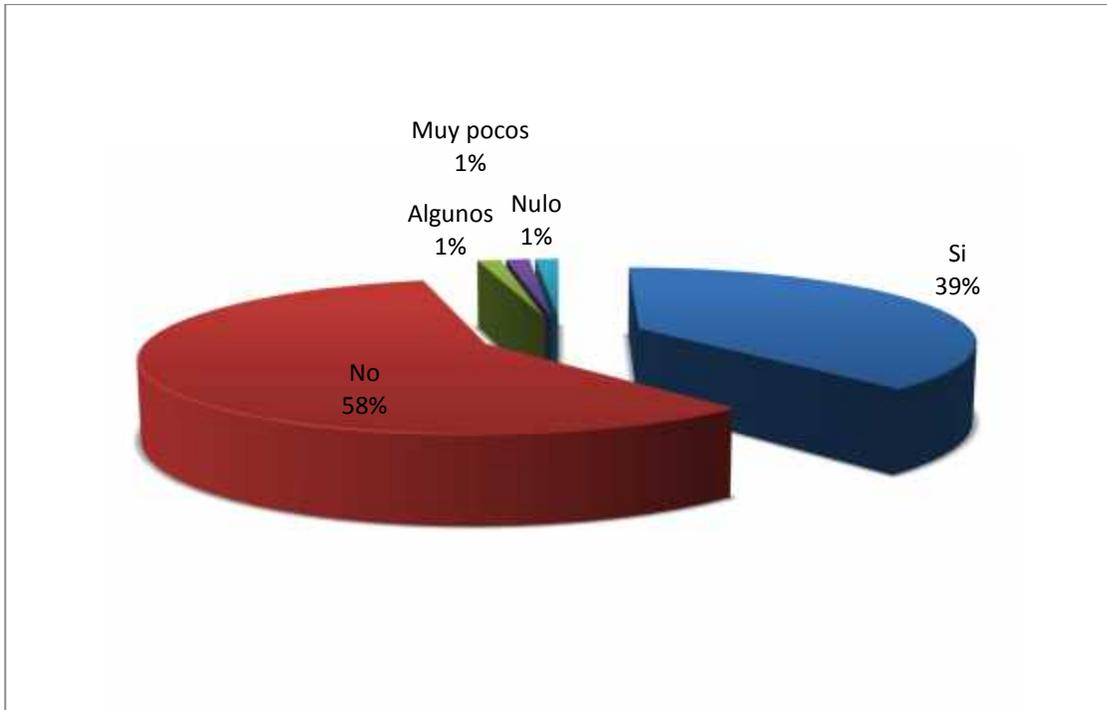
Fuente: elaboración propia.

Enfocada a la cantidad de personas que asisten a los diferentes eventos programados de la alcaldía auxiliar y su porcentaje relativo.

Al preguntar a los encuestados si asisten a las actividades de la alcaldía auxiliar, 183 personas contestaron que si asisten lo que representa un 48% del total encuestado y 199 contestaron que no lo hacen porque no se enteran lo cual que representa un 52%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 2

¿Conoce usted los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la Zona 6.?



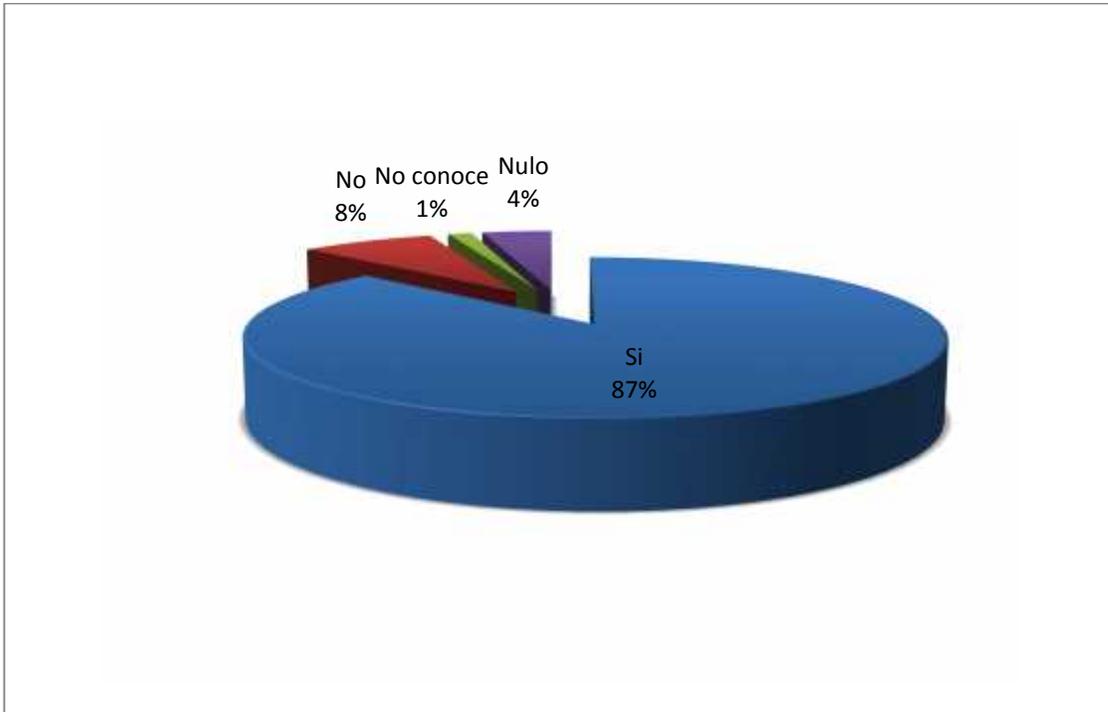
Fuente: elaboración propia.

Dirigida a la determinación del conocimiento que tienen los vecinos de los diferentes eventos programados por la alcaldía auxiliar y su porcentaje relativo

Al preguntar a los encuestados sobre si conocen los eventos que realiza la alcaldía auxiliar, 147 personas contestaron que si los conocen lo que representa un 38% del total encuestados, 220 indicaron no conocerlas lo que representa un 58%, 5 persona dijeron que están al tanto de algunos eventos, 5 personas indicaron que se ha enterado de muy pocos eventos y 5 personas contestaron nulo, los anteriores rubros representa un 1% aproximado de los encuestados, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 3

¿Le gustan los eventos que realiza la Alcaldía Auxiliar de la zona 6.?



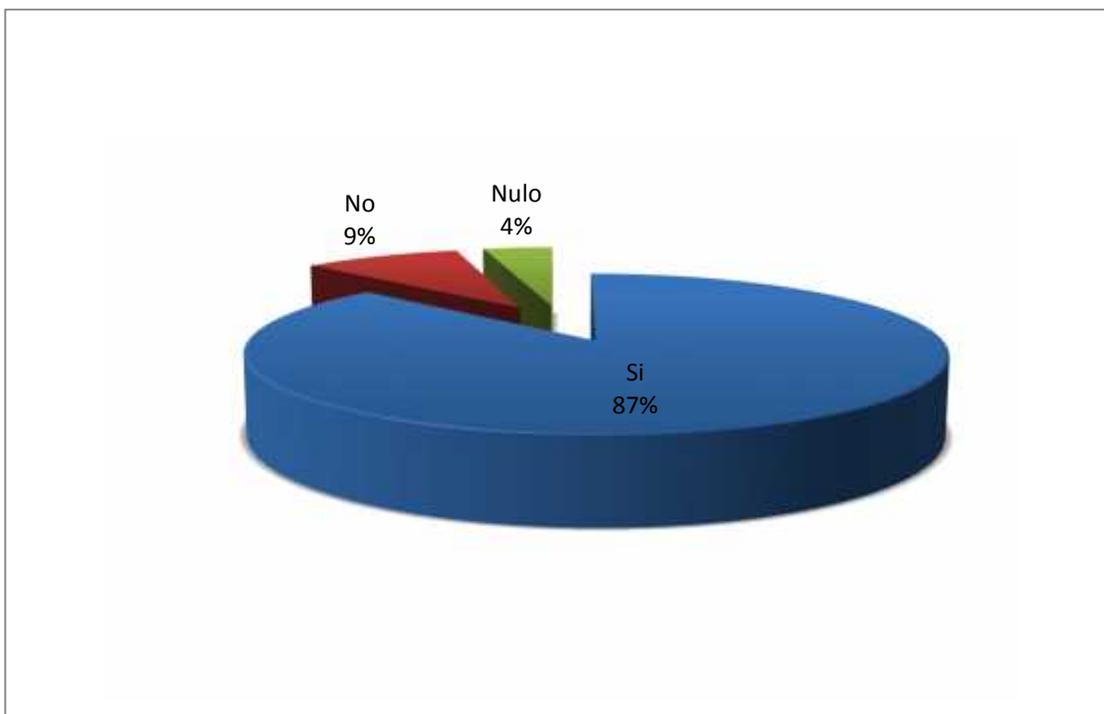
Fuente: elaboración propia.

Dirigida a medir el nivel de gusto de los diferentes eventos programados de la alcaldía auxiliar y su porcentaje relativo

Al preguntar a los encuestados sobre si les gustan los eventos que realiza la alcaldía auxiliar, 333 personas contestaron que si les gustan lo que representa un 87% del total encuestado, 29 indicaron que no les gusta cómo se realizan los eventos lo que representa un 8%, 5 personas dijeron no estar al tanto de los mismos para un 1% y 15 no contestaron lo que constituye un 4%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 4

¿Le parecen interesantes y atractivos los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?



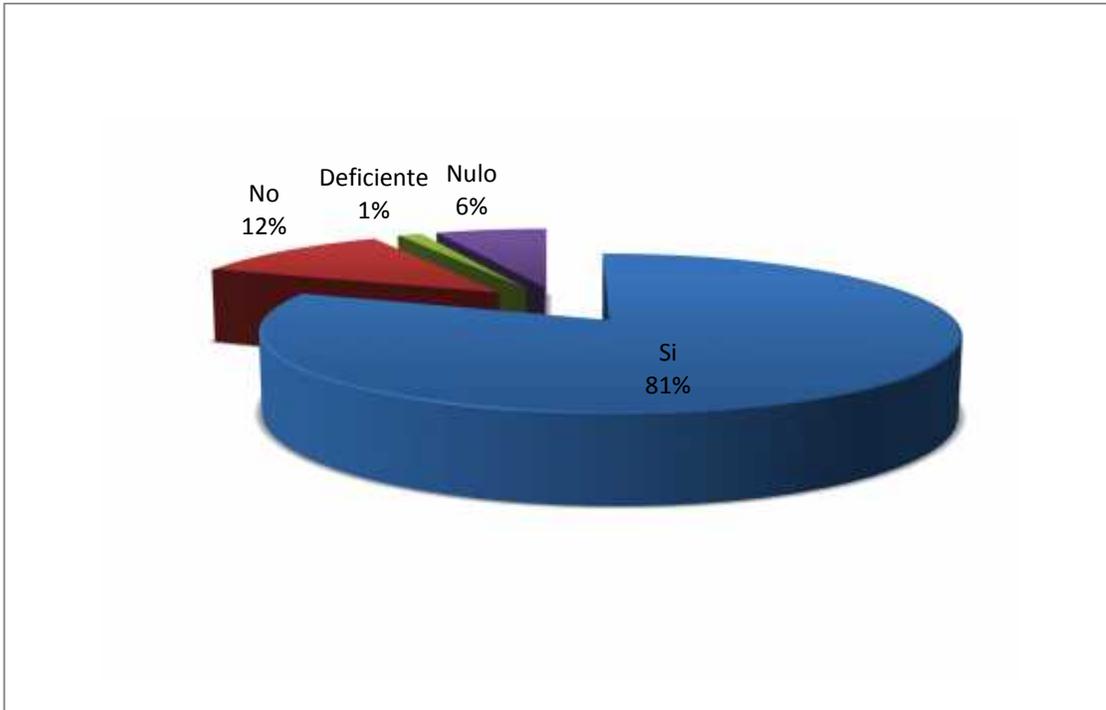
Fuente: elaboración propia.

Enfocada a medir el interés y lo atractivo de los diferentes eventos programados de la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al preguntar a los encuestados sobre el interés que despierta en ellos y cuán interesante piensan que son los eventos que realiza la alcaldía auxiliar, 333 personas contestaron que sí son interesantes lo que representa un 87% del total encuestado, 34 indicaron que no son interesantes ni tampoco atractivos lo que representa un 9% y 15 no dieron ninguna respuesta lo que constituye un 4%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 5

¿Cree usted que el sonido llega con nitidez y claridad a todas las personas en los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?



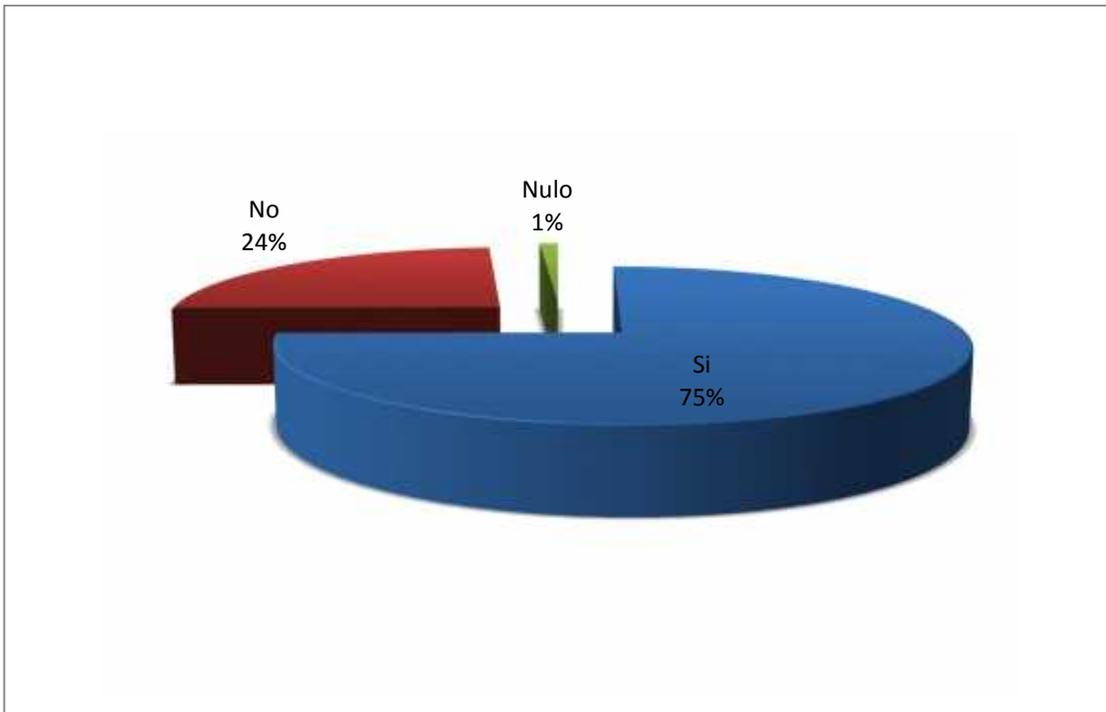
Fuente: elaboración propia.

Dirigida a determinar la calidad, nitidez y claridad del sonido utilizado en los diferentes eventos programados de la alcaldía auxiliar y participación relativa.

Al indagar en los encuestados sobre las características del sonido en los eventos que realiza la alcaldía auxiliar, 309 personas respondieron que se escucha con nitidez y claridad el contenido transmitido lo que representa un 81% del total encuestado, 44 indicaron que el audio no es bueno lo que representa un 12%, 5 personas indicaron que es deficiente el audio lo que representa un 1% y 24 no dieron ninguna respuesta lo que constituye un 6%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 6

¿Está usted de acuerdo con que se coloquen buzones móviles para sugerencias y opiniones?



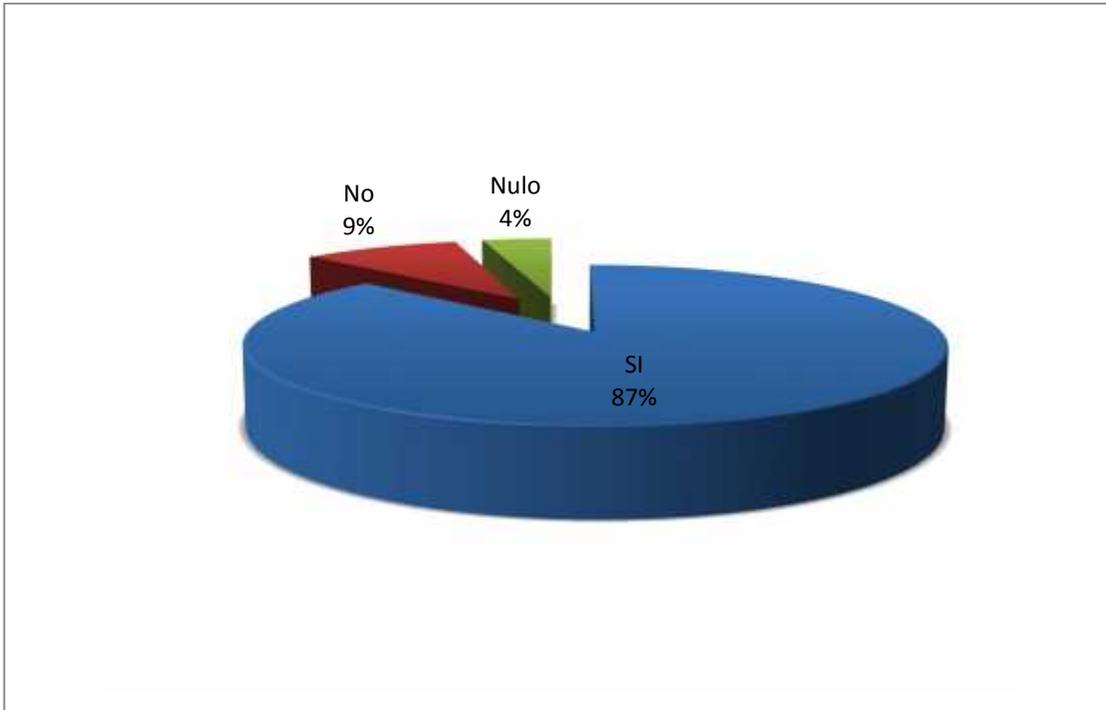
Fuente: elaboración propia.

Enfocada a determinar el nivel de participación de los vecinos de la zona 6 con la alcaldía auxiliar y su porcentaje relativo.

Al preguntar a los encuestados si estaban de acuerdo de colocar en puntos estratégicos los buzones móviles para manifestar sus sugerencias y opiniones, 286 personas respondieron que si estaban de acuerdo para un 75%, 92 indicaron no estar de acuerdo para un 24% y 4 encuestados respondieron nulo lo que constituye un 1%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 7

¿Piensa usted que las actividades que realiza la Alcaldía Auxiliar de la Zona 6 duran el tiempo adecuado?



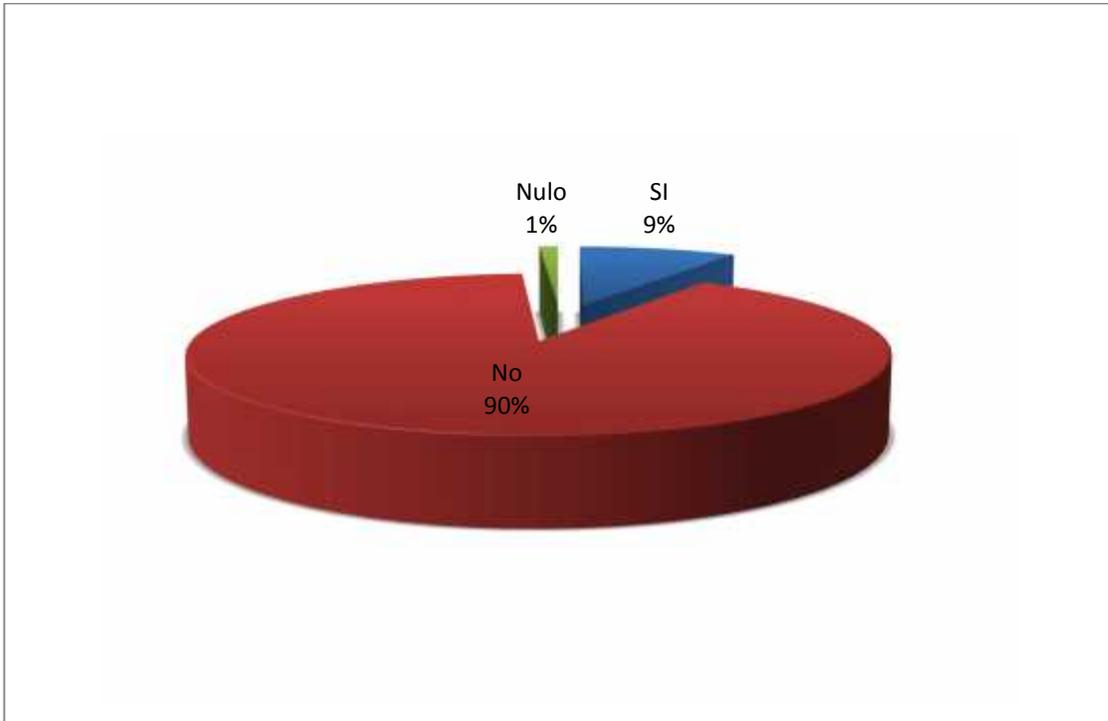
Fuente: elaboración propia.

Dirigida a determinar la efectividad del tiempo utilizado por los organizadores de los diferentes eventos programados de la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al cuestionar a las personas sobre el tema del tiempo utilizado para en los eventos de la alcaldía auxiliar, 333 personas respondieron que las actividades se realizan en un tiempo adecuado lo que representa un 87% del total encuestado, 34 indicaron que el tiempo no es el adecuado lo que representa un 9% y 15 personas no dieron ninguna respuesta lo que constituye un 4%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 8

¿Conoce usted la misión y visión de la municipalidad de Guatemala?



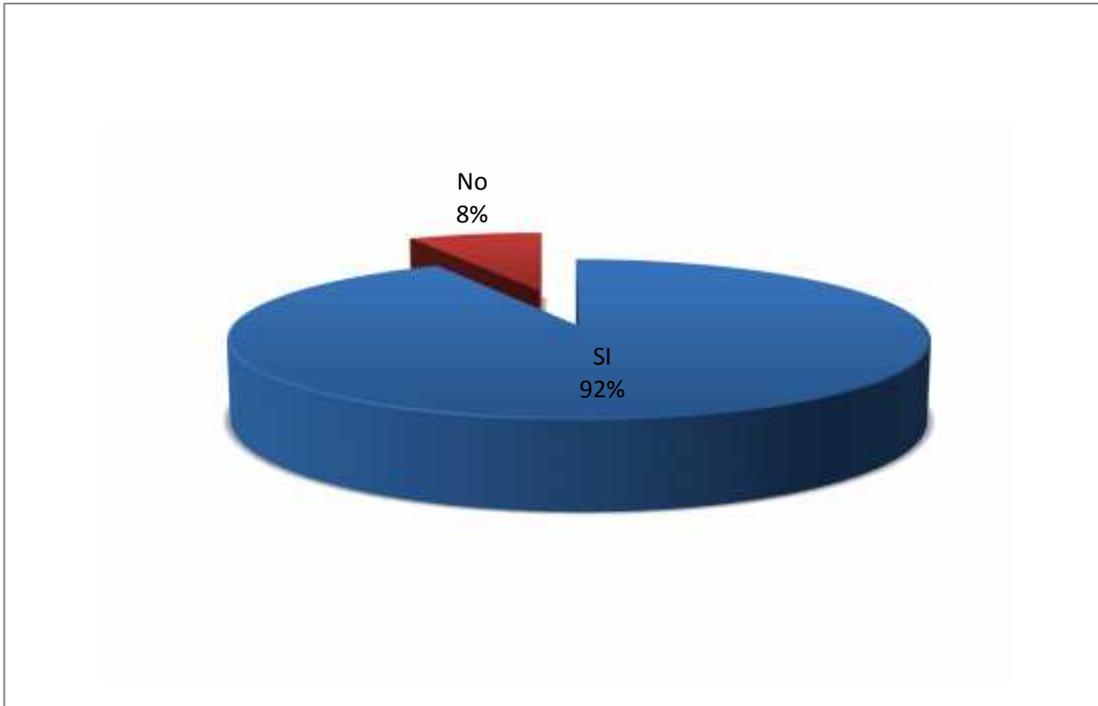
Fuente: elaboración propia.

Encaminada a medir el grado de conocimiento que tienen los vecinos, de la misión, visión de la municipalidad de Guatemala y su relación porcentual.

Al preguntar a los encuestados sobre si conocían la misión y visión de la municipalidad de Guatemala, 34 personas respondieron que si la conocen lo que representa un 38% del total encuestado, 344 indicaron que no son conocidas lo que representa un 90% y 4 personas no dieron ninguna respuesta lo que constituye un 1%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 9

¿Piensa usted que las personas que organizan los eventos de la alcaldía auxiliar son atentas y amables?



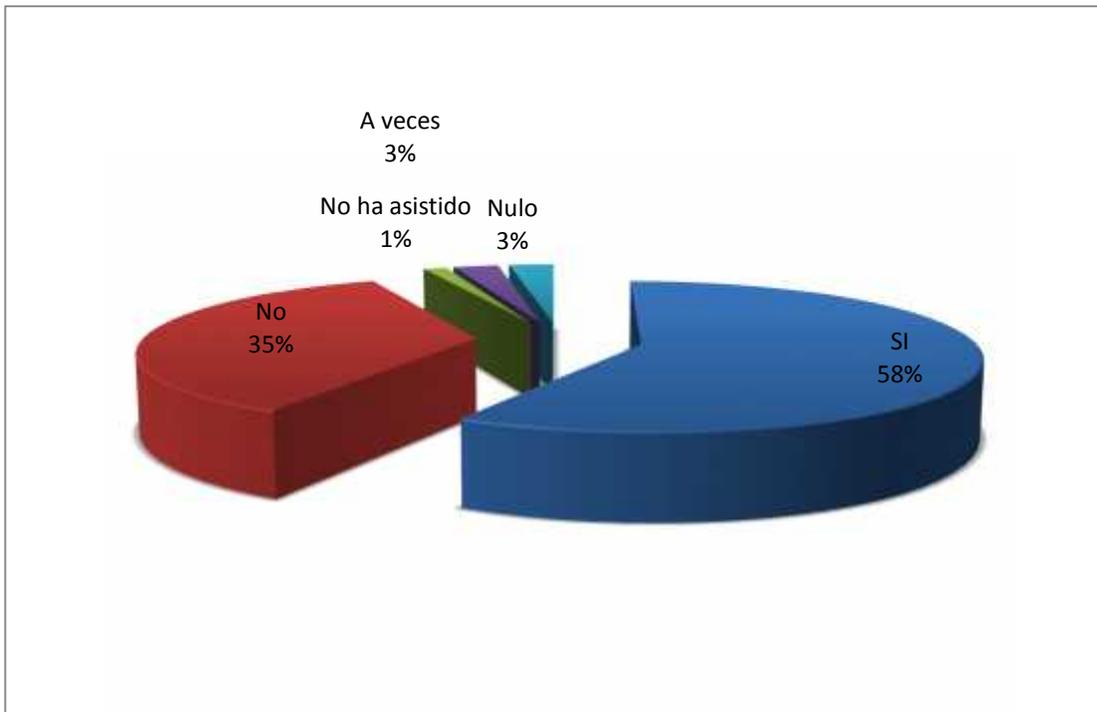
Fuente: elaboración propia.

Dirigida a establecer el nivel de atención y amabilidad hacia el público, que tienen los organizadores de los diferentes eventos programados de la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al cuestionar a las personas sobre la amabilidad y atención que se brinda por parte de los organizadores de los eventos de la alcaldía auxiliar, 353 encuestados respondieron que es adecuada la atención y la amabilidad del personal lo que representa un 92% del total encuestado y 29 indicaron que no lo son amables y la atención no es adecuada lo que constituye un 8%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 10

¿Cuándo usted asiste a un evento organizado por la alcaldía auxiliar de la zona 6 espera que finalice para retirarse?



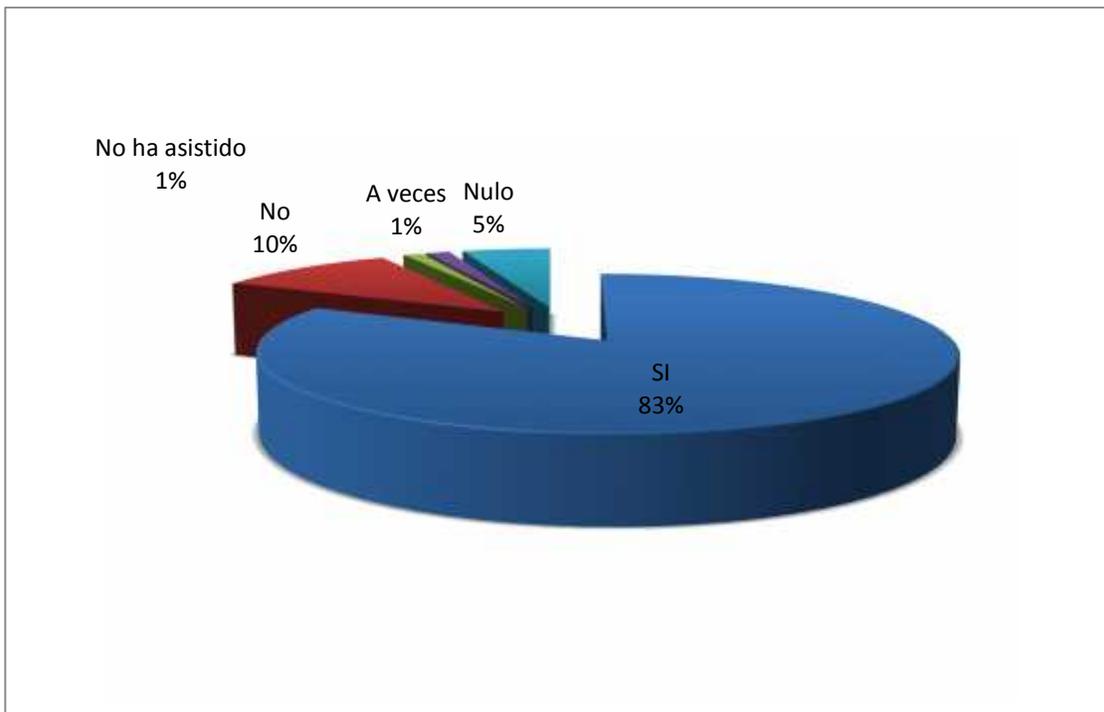
Fuente: elaboración propia.

Dirigida a determinar si las personas que asisten a los eventos programados de la alcaldía auxiliar de la zona 6 se retira antes de que concluyan los mismos.

Al preguntar a los encuestados, cuando asisten a los eventos de la alcaldía auxiliar esperan que concluya o se retiran antes de finalizar, 222 personas indicaron que si esperan el final del evento lo que representa un 58% del total encuestado, 135 dijeron que no esperan el final lo que representa un 35%, 5 personas indicaron no asistir a estos eventos lo que representa el 1%, 10 encuestados respondieron que a veces se retiran previo a que termine los eventos esto representa el 3% y 10 personas no dieron ninguna respuesta lo que constituye un 3%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 11

¿Considera usted que los eventos que organizan la alcaldía auxiliar inician con puntualidad?



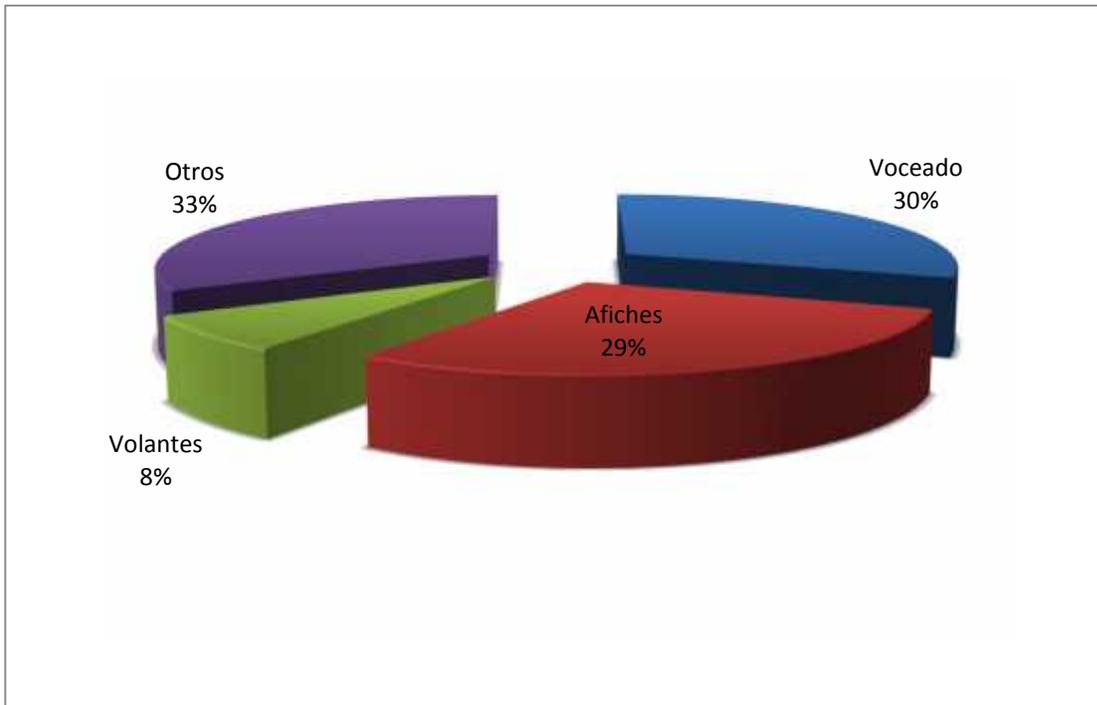
Fuente: elaboración propia.

Generada para establecer la puntualidad en el inicio de las actividades de los eventos programados por la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al preguntar a las personas sobre la puntualidad que han observado en el inicio de los eventos de la alcaldía auxiliar, 314 encuestados respondieron que siempre inician puntualmente lo que representa un 82% del total encuestado, 39 personas indicaron que no inician con puntualidad lo que representa el 10%, 5 personas indicaron que no asiste a los eventos de la alcaldía lo que tiene una participación del 1%, 5 persona indicaron que a veces inician con puntualidad lo que representa 1% y 19 no dieron ninguna respuesta lo que constituye un 5%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 12

¿Cómo se entera usted de los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?



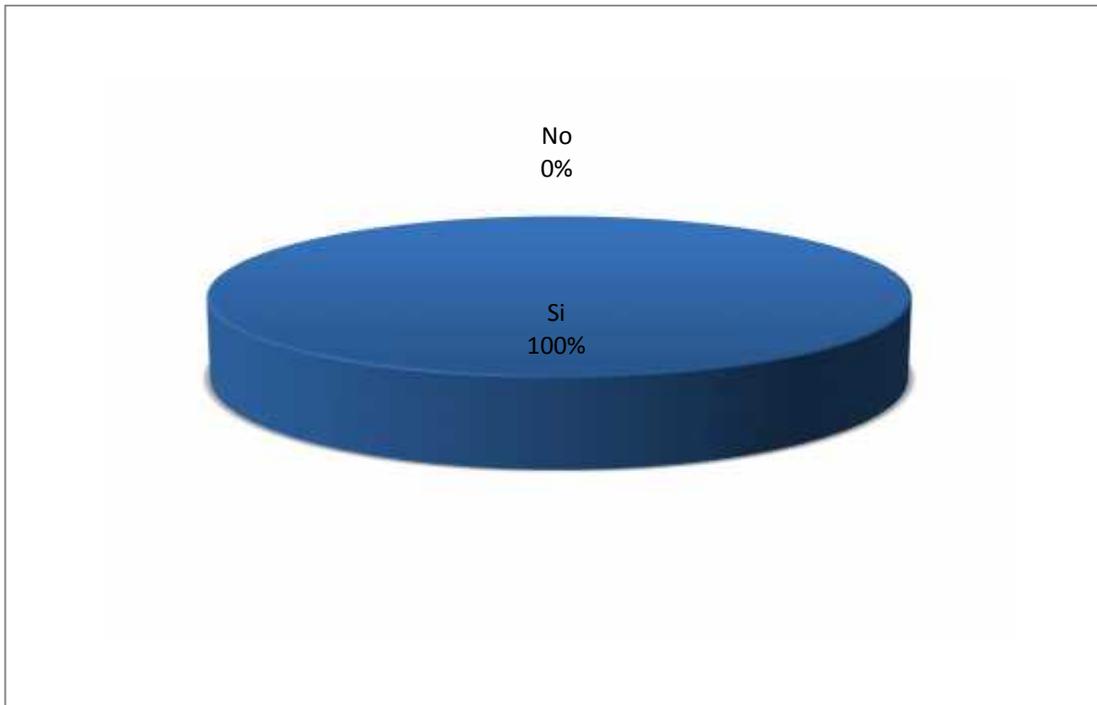
Fuente: elaboración propia.

Encaminada a determinar los medios por los cuales los vecinos se enteran de los eventos programados por la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al preguntar a las personas sobre cuáles son los medios por los que se enteraron de los eventos de la alcaldía auxiliar, 116 encuestados respondieron que se enteraron por medio de voceo lo que representa un 30% del total encuestado, 111 personas indicaron que fue por medio de afiches lo que representa el 29%, 29 personas indicaron que fue por medio de volantes lo que tiene una participación del 8% y 126 personas indicaron medios diversos lo que constituye un 33%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 13

¿Considera usted que los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6 deberían de contar con mayor publicidad?



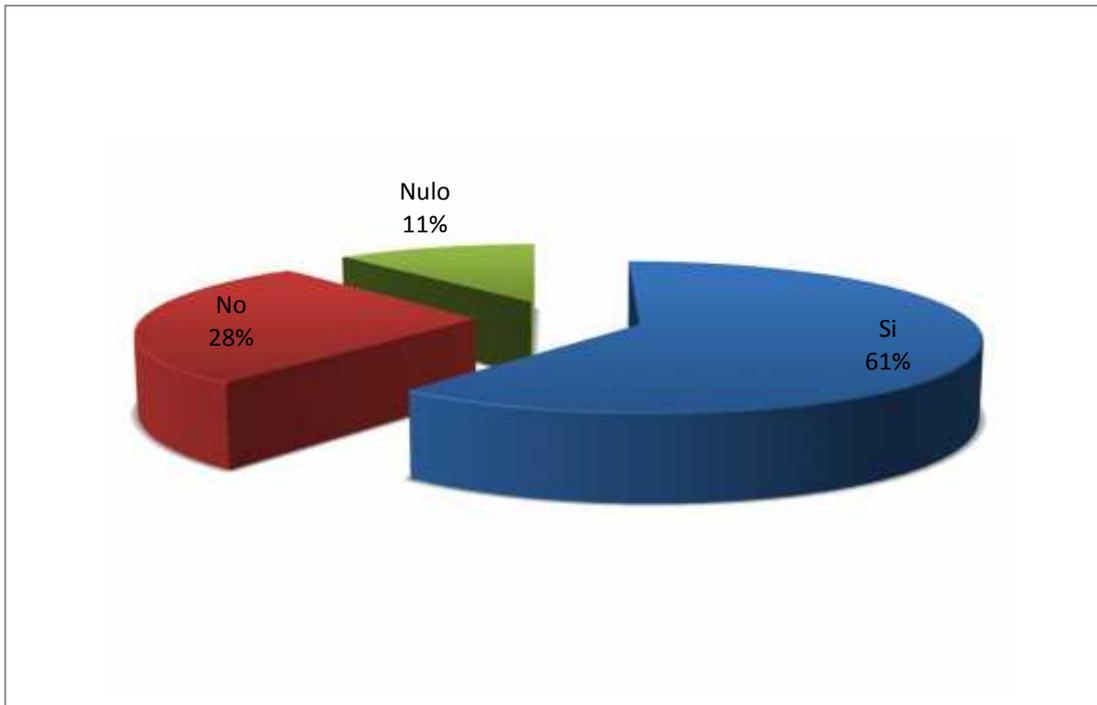
Fuente: elaboración propia.

Realizada con el fin de establecer la necesidad que los eventos programados por la alcaldía auxiliar cuenten con una mayor publicidad y su participación relativa.

Al preguntar a los encuestados si los eventos de la alcaldía auxiliar deben de tener mayor publicidad, 382 personas contestaron que efectivamente los eventos necesitan socializarse por cualquier medio existente con el fin de lograr que mayor asistencia al mismo, esto representa el 100% de los encuestados, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 14

¿Le gustaría participar en una red de colaboración para dar a conocer los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?



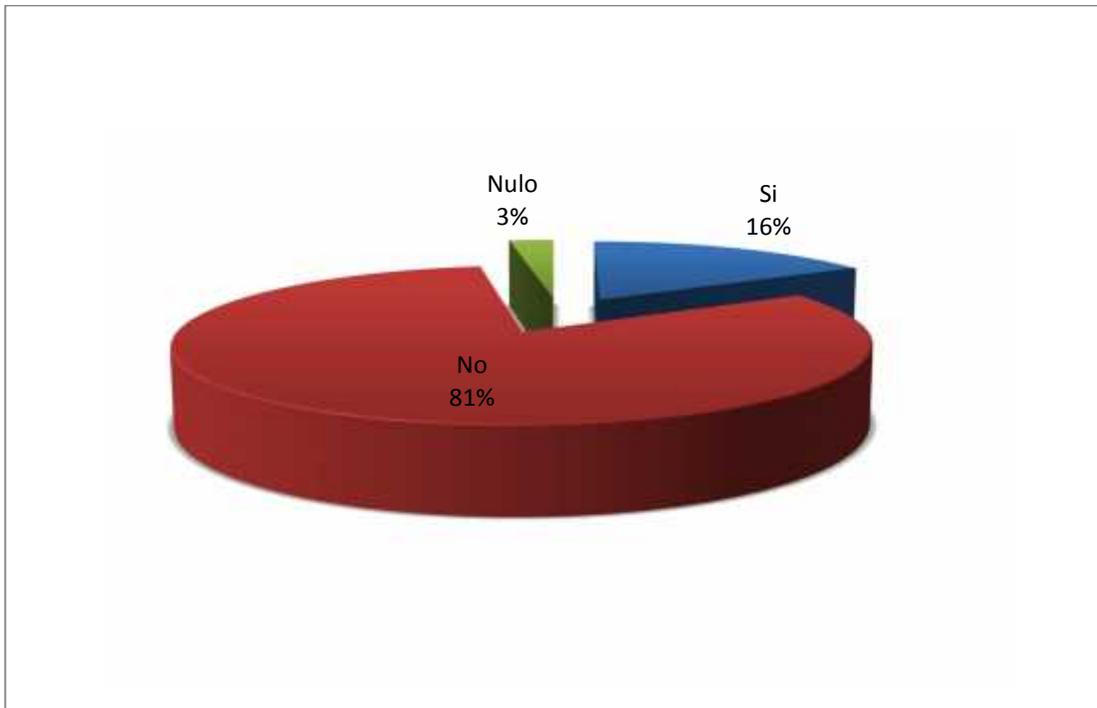
Fuente: elaboración propia.

Realizada para establecer el deseo de participación del vecino en una red de comunicación para dar a conocer los eventos programados por la alcaldía auxiliar.

Al preguntar a los vecinos si estaban dispuestos a participar en una red de colaboradores para dar a conocer los eventos de la alcaldía auxiliar, 232 personas indicaron que si estaban dispuestos, lo que representa el 61% de los encuestados, 106 personas contestaron que no estaban dispuestos lo que representa un 28% y 44 encuestados no emitieron ninguna respuesta lo que constituye un 11%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 15

¿Conoce perfil en Facebook de la alcaldía auxiliar en la zona 6?



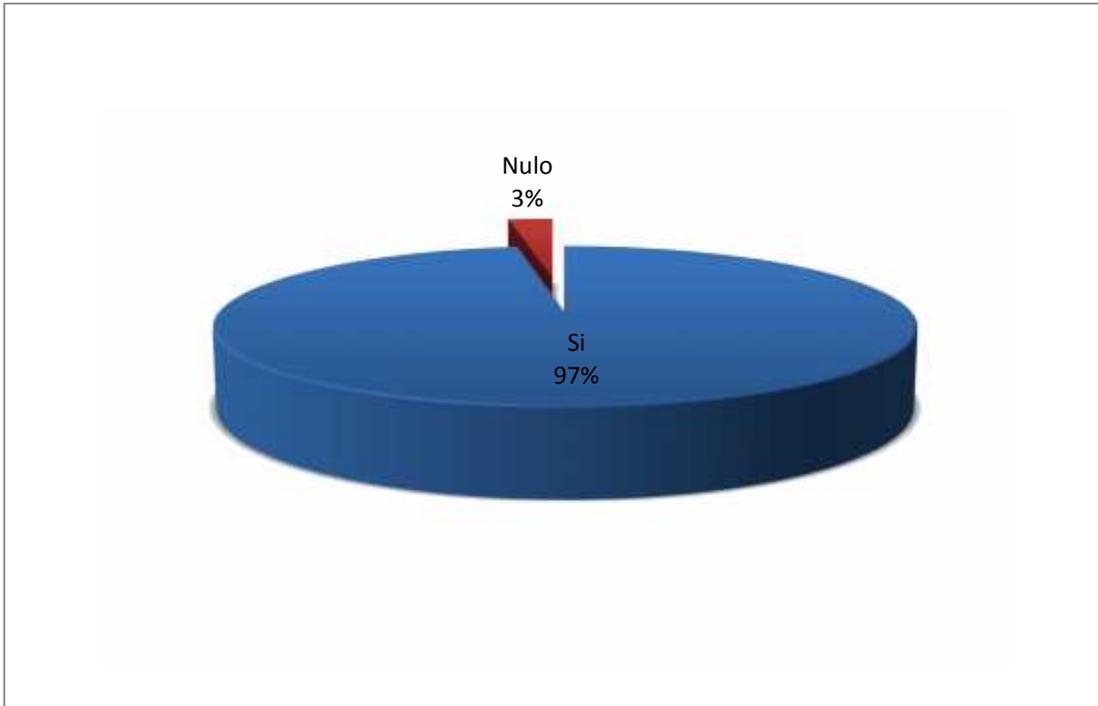
Fuente: elaboración propia.

Realizada para sondear el conocimiento que tiene los vecinos del perfil de la alcaldía auxiliar en las redes sociales.

Al preguntar a los vecinos si tenían conocimiento del perfil de alcaldía auxiliar en Facebook, 63 personas indicaron que si conocían el perfil, lo que representa el 16% de los encuestados, 309 personas contestaron que no lo conocían lo que representa un 81% y 10 personas no emitieron ninguna respuesta lo que constituye un 3%, total personas encuestados 382.

Gráfica No. 16

¿Piensa usted que es adecuada la publicación de una revista trimestral que dé a conocer las actividades de la alcaldía auxiliar de la zona 6?



Fuente: elaboración propia.

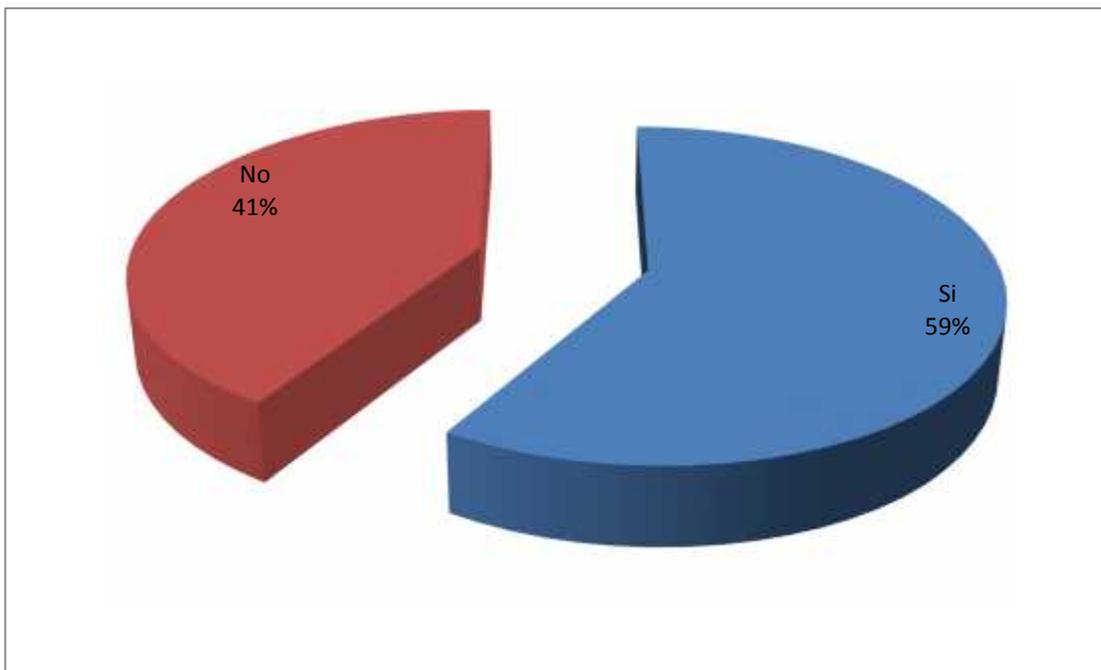
Enfocada para determinar la efectividad de una herramienta comunicativa que sirva para dar a conocer los eventos de la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al preguntar a los vecinos si es adecuada la publicación de una revista trimestral que dé a conocer las diferentes actividades que realiza la alcaldía auxiliar, 372 personas indicaron que si era adecuado, lo que representa el 97% del total de los encuestados y 10 personas contestaron nulo lo que constituye un 3%, total personas encuestados 382.

2.7 Presentación de Resultados de la Encuesta de Comunicación Interna.

Gráfica No. 1

¿Conoce usted la misión y visión de la alcaldía auxiliar de la zona 6?



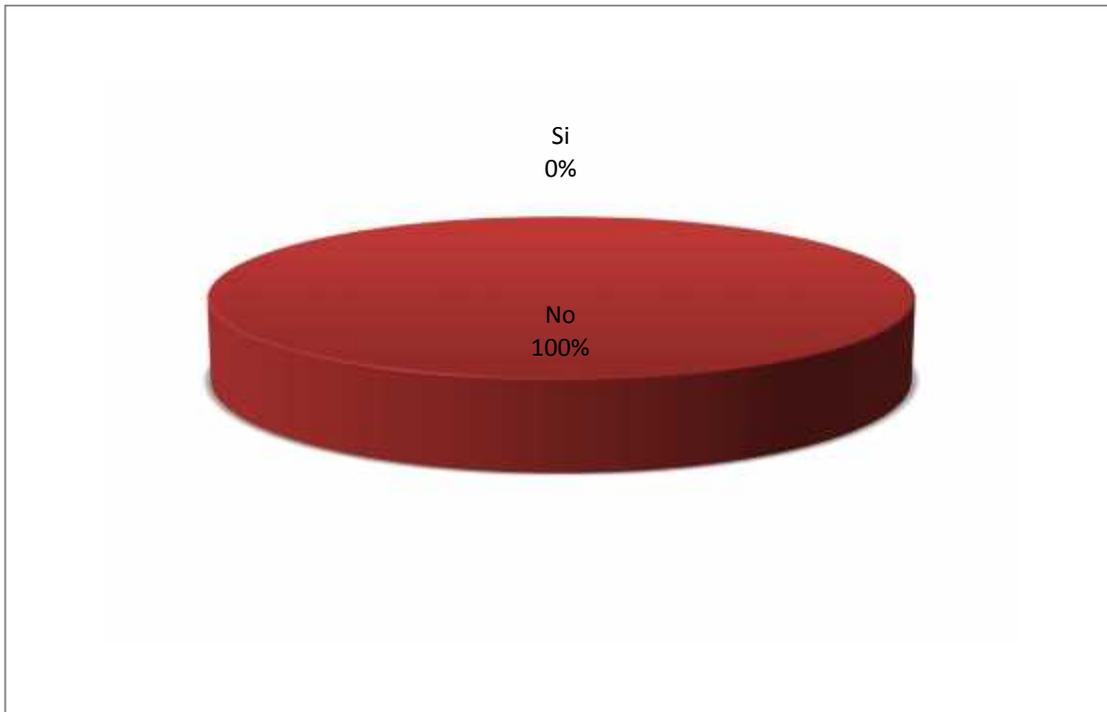
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para determinar el grado de conocimiento que tiene los trabajadores de la misión y visión de la alcaldía auxiliar y su participación relativa.

Al preguntar a los trabajadores si conocían la misión y visión de la alcaldía auxiliar, 10 personas indicaron que si la conocían, lo que representa el 59% del total de los encuestados y 7 personas contestaron que no las conocían lo que constituye un 41%, total personas encuestados 17 .

Gráfica No. 2

¿Tiene a la vista la misión y visión dentro de las instalaciones de la alcaldía auxiliar de la zona 6?



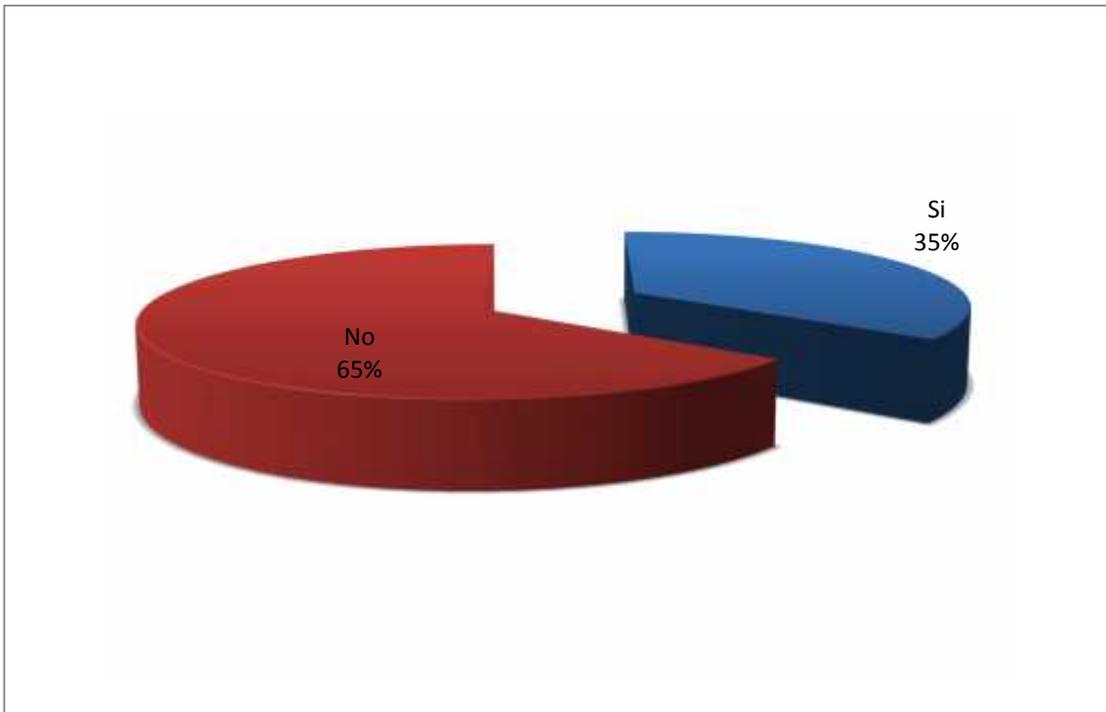
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para determinar si la misión y visión de la alcaldía auxiliar esta visible para los trabajadores y su participación relativa.

Al preguntar a los trabajadores si tenían a la vista Misión y Visión de la alcaldía auxiliar, 17 personas indicaron que no, lo que representa el 100% del total de los encuestados y 0 personas contestaron que sí, total personas encuestados 17 .

Gráfica No. 3

¿Considera usted que el equipo humano de trabajo de la alcaldía auxiliar de la zona 6 se mantiene actualizado?



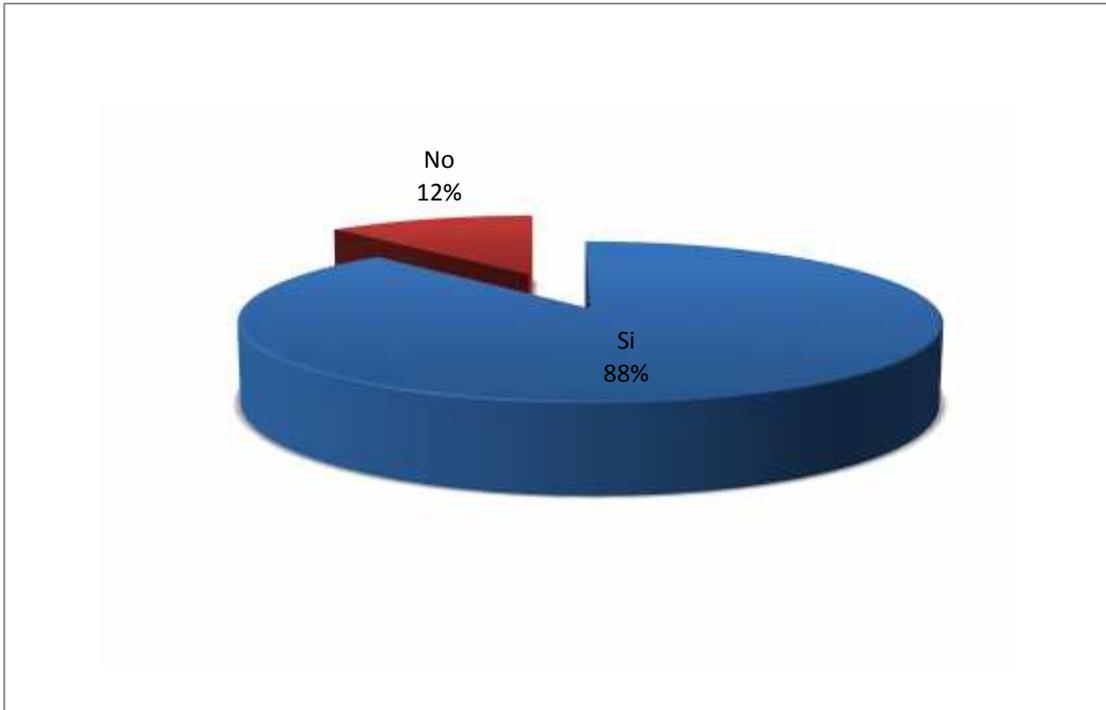
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer la opinión de los trabajadores de la alcaldía auxiliar de la zona 6, respecto a la actualización del equipo humano de trabajo y la relatividad porcentual de la opinión.

Al preguntar a los trabajadores que, si tenían un equipo de trabajo humano de la alcaldía auxiliar se mantiene actualizado, 11 personas indicaron que no, lo que representa el 65% del total de los encuestados y 6 personas contestaron que si para un 35%, total personas encuestados 17 .

Gráfica No. 4

¿Cree usted que el equipo humano de trabajo de la alcaldía auxiliar de la zona 6 debe de ser capacitado constantemente?



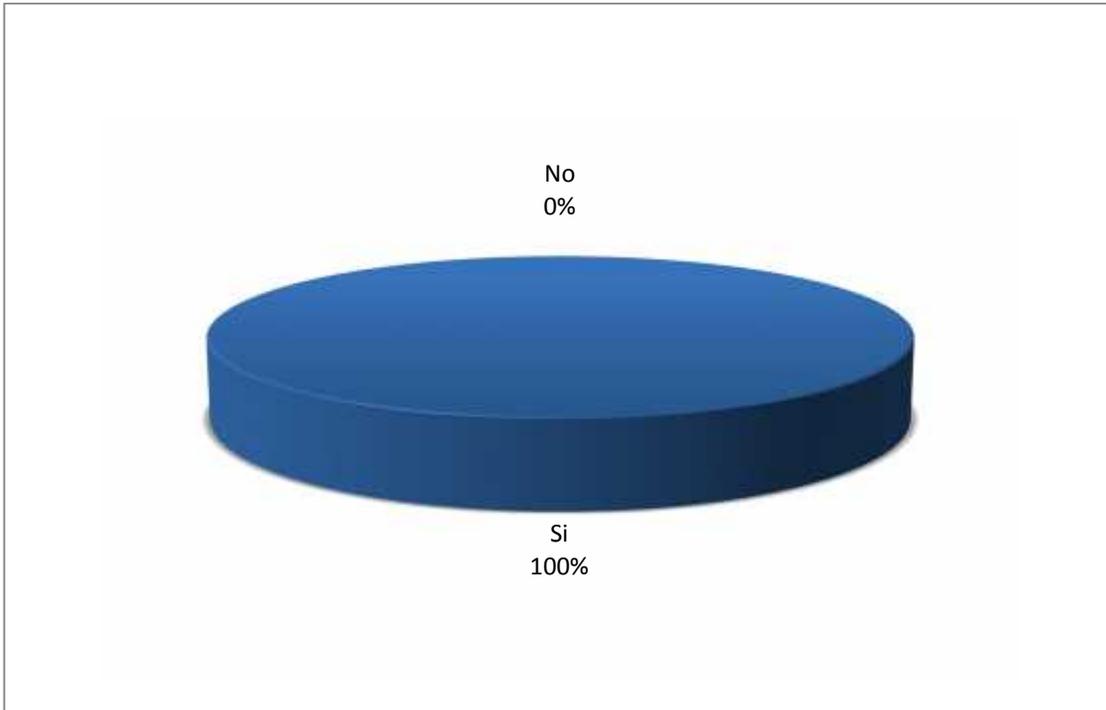
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer la opinión de los trabajadores de la alcaldía auxiliar de la zona 6, respecto a la capacitación constante del equipo humano de trabajo y la relatividad porcentual de la opinión.

Al preguntar a los trabajadores sobre la capacitación constante del equipo de trabajo humano de la alcaldía auxiliar, 15 personas indicaron que sí, lo que representa el 88% del total de los encuestados y 2 personas contestaron que no para un 12%, total personas encuestados 17.

Gráfica No. 5

¿Le gustaría recibir alguna capacitación para mejorar su desempeño dentro de la alcaldía auxiliar de la zona 6?



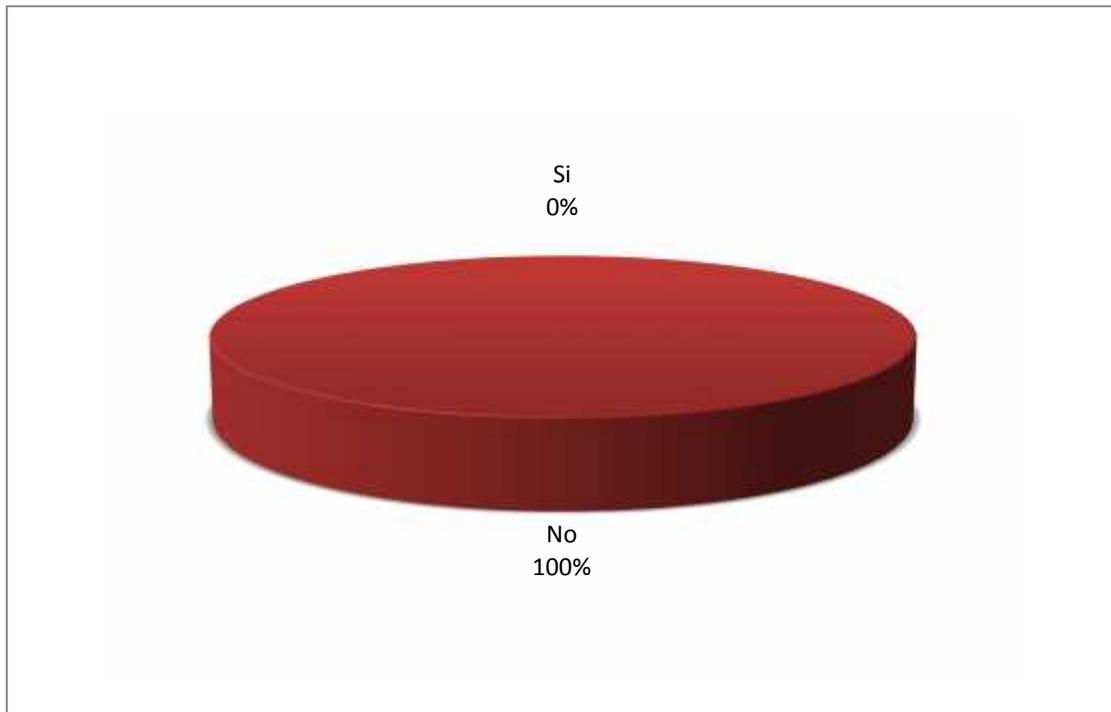
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer la opinión de los trabajadores de la alcaldía auxiliar de la zona 6, respecto a la capacitación específica por área y la relatividad porcentual de la opinión.

Al preguntar a los trabajadores si les gustaría recibir capacitación para mejorar las funciones que desarrolla en la alcaldía auxiliar, 17 personas indicaron que si, lo que representa el 100% del total de encuestados en donde están de acuerdo en capacitarse constantemente.

Gráfica No. 6

¿Cree usted que las instalaciones de la alcaldía auxiliar de la zona 6 tiene identificadores adecuados para que los vecinos ubiquen los diversos lugares y servicios existentes?



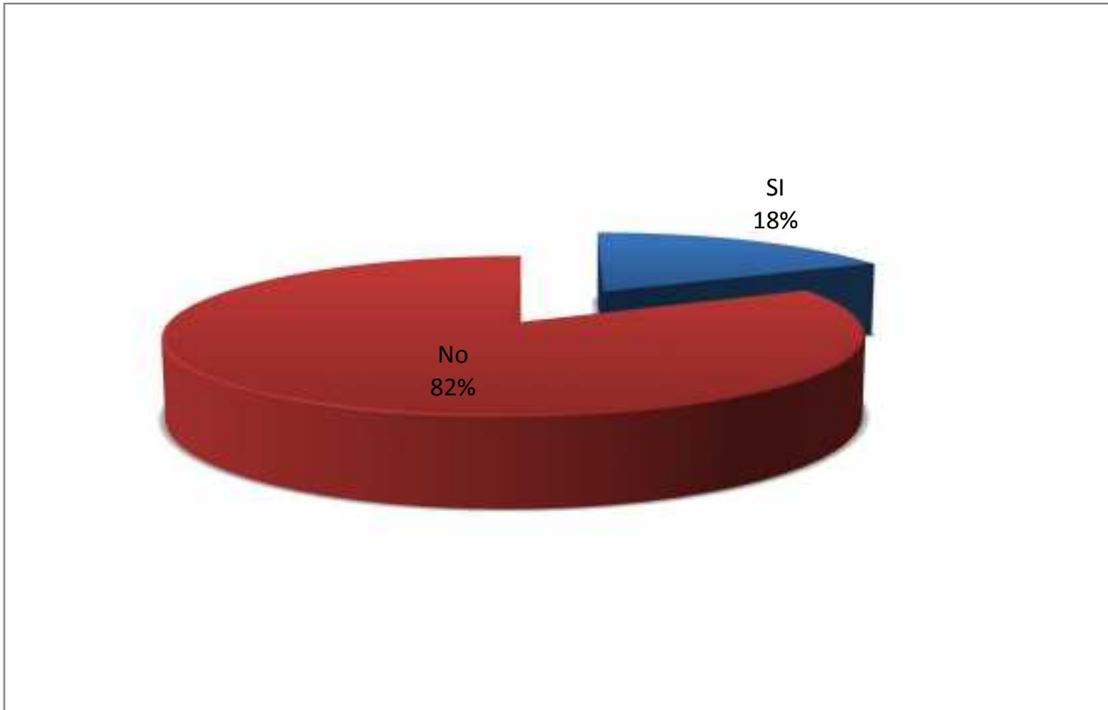
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer la opinión de las personas sobre si en la alcaldía auxiliar de la zona 6, cuenta con identificadores para los lugares y servicios existentes y la relatividad porcentual de la opinión.

Al preguntar a las personas si los diferentes lugares que conforman la alcaldía auxiliar están identificados, 17 personas indicaron que no, lo que representa el 100% del total de los encuestados.

Gráfica No. 7

¿Considera usted que los vecinos tienen claro el horario de atención al clientes en la alcaldía auxiliar de la zona 6?



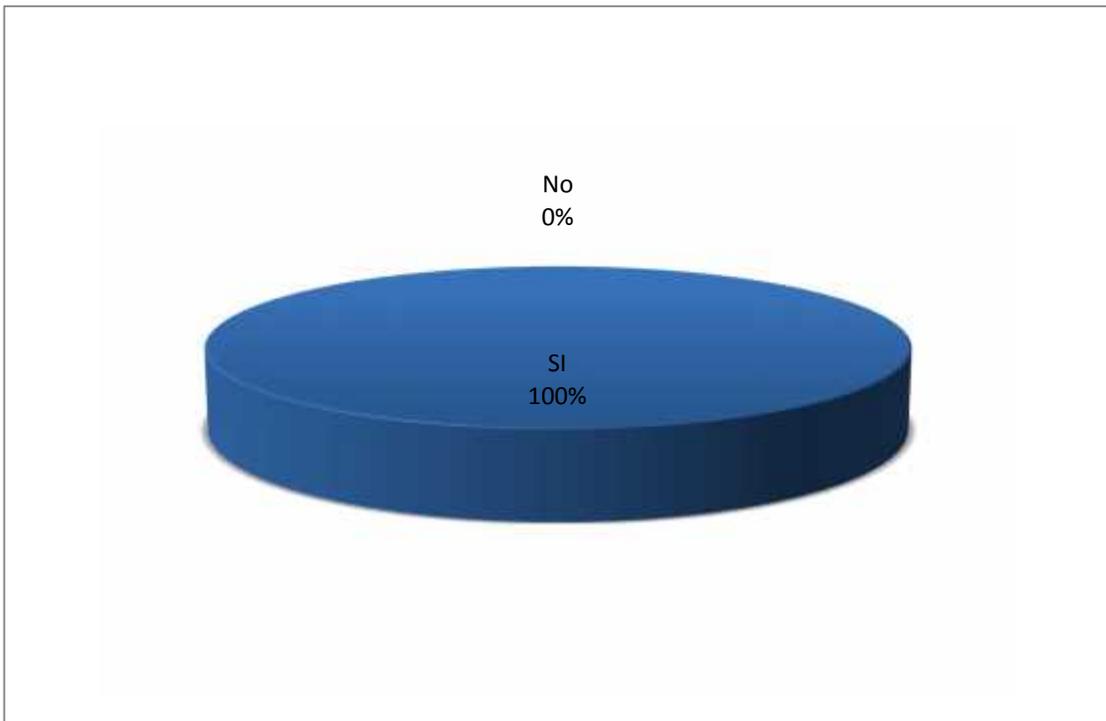
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer si las personas conocen cual es el horario de atención de la alcaldía auxiliar de la zona 6 y la relatividad porcentual de la opinión.

Al preguntar a las personas si conocían cual era el horario de atención que tiene la alcaldía auxiliar, 14 personas indicaron que no lo conocían, lo que representa el 82% del total de los encuestados, 3 personas indicaron que si sabían cual era, lo que representa un 18%, total personas encuestados 17.

Gráfica No. 8

¿Le gustaría que la alcaldía auxiliar mejore su imagen con diferentes identificadores de lugares, horario de atención al público e identificadores de escritorio?



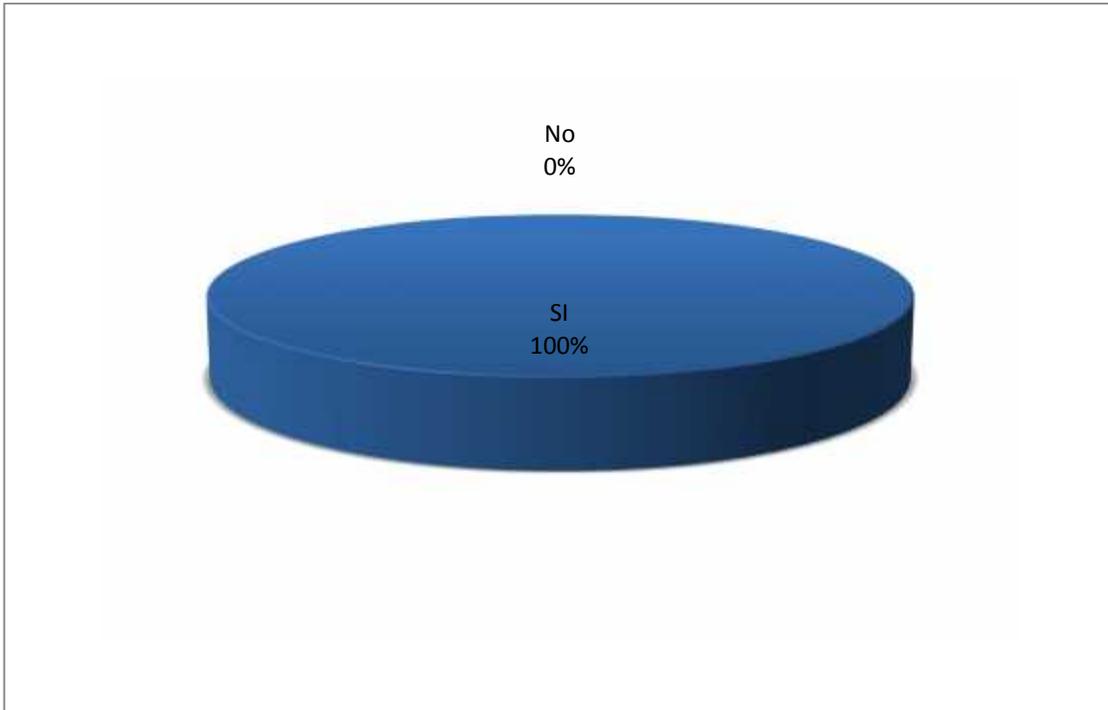
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer la opinión de las personas sobre si en la alcaldía auxiliar de la zona 6, debería de tener identificadores para los lugares, horario de servicio e identificadores de escritorio.

Al preguntar a las personas si estarían de acuerdo en que, en la alcaldía auxiliar se colocaran identificadores de lugares, horarios de atención e identificadores de escritorio, 17 personas indicaron que si, lo que representa el 100% del total de los encuestados.

Gráfica No. 9

¿Considera usted necesario un momento de compartimiento con todos los miembros del equipo de trabajo para sentirse motivado?



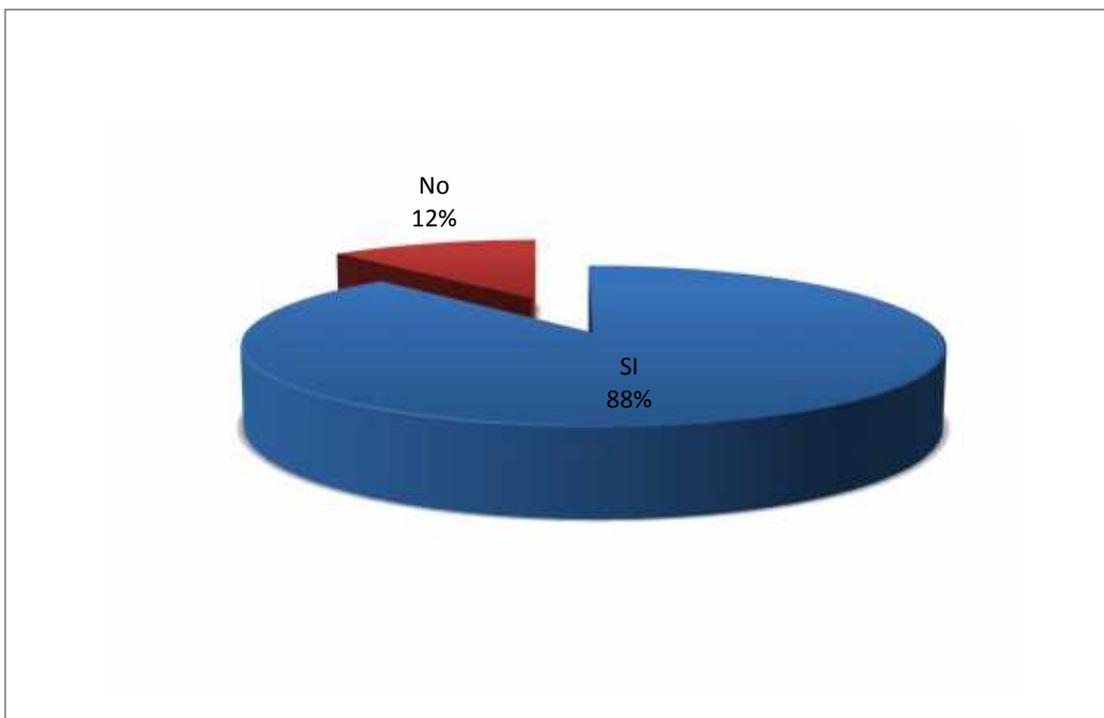
Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer la opinión de los trabajadores sobre si en la alcaldía auxiliar de la zona 6, debería de motivar a su equipo de trabajo con actividades y momentos de compartimiento.

Al preguntar a los trabajadores si estarían de acuerdo en que, en la alcaldía auxiliar se realizaran actividades por medio de las cuales compartieran un momento, 17 personas indicaron que si estaban de acuerdo, lo que representa el 100% del total de los encuestados.

Gráfica No. 10

¿Le gustaría que se elaborare el organigrama de la alcaldía auxiliar para conocer su orden jerárquico dentro de la institución?



Fuente: elaboración propia.

Pregunta enfocada para conocer si las personas que laboran en la alcaldía auxiliar están de acuerdo a que se elabore el organigrama de la institución.

Al preguntar a las personas que laboran en la institución 14 personas indicaron que si están de acuerdo con que se elabore el organigrama de la alcaldía, lo que representa el 82% del total de los encuestados, 3 personas indicaron que no, lo que representa un 18%, del total personas encuestados 17.

2.8 Conclusiones de la Investigación

- ✓ Al Observar las instalaciones se pudo constatar que no cuenta con identificaciones de los diferentes lugares, ni con un horario visible dentro de la institución.
- ✓ No se observa visible la misión, visión de la municipalidad de Guatemala.
- ✓ En la institución no cuentan con un organigrama jerárquico, para ubicar los diferentes puestos y el personal que tiene la alcaldía auxiliar.
- ✓ Es necesario que en la alcaldía auxiliar exista en medio escrito en donde se den a conocer todas las actividades relevantes que realiza dicha institución como hechos de importancia que ocurran en el sector.
- ✓ Al realizar las encuestas se reafirmó que la falta de promoción de las actividades hace que los vecinos desconozcan el trabajo que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ Los vecinos del sector de la zona 6, necesitan exteriorizar sus necesidades, sugerencia, opiniones para que puedan comunicarse de una manera adecuada y darle seguimiento a todos los planteamientos de los vecinos.
- ✓ Las actividades y eventos que organiza la alcaldía auxiliar no son conocidas en todo el perímetro de la zona 6.
- ✓ Las personas desconocen quienes son los organizadores de los eventos de la alcaldía auxiliar de la zona 6 y muchos no saben el nombre de la Alcaldesa ni la conocen.

- ✓ Los miembros del equipo de trabajo de la alcaldía auxiliar deben mantenerse en constante actualización, a su vez manejar una buena comunicación interna para que se pueda reflejar en lo externo.

- ✓ A las personas les agradan las actividades que realiza la alcaldía auxiliar, ya que la institución le da importancia al ser humano tanto en lo cultural, social, educativo pero tendría mayor impacto si más personas participaran, se involucraran y dieran a conocer de las diversas actividades a otros vecinos.



CAPÍTULO III
PLANIFICACIÓN

CAPÍTULO III

3.1 Plan de comunicación

Es 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. ⁴¹

3.2 Objetivos de las propuestas

3.2.1 General

- ✓ Fortalecer la identidad institucional tanto de forma interna como externa.

3.2.2 Específicos

- ✓ Promover las diversas actividades que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6 capitalina.
- ✓ Dar a conocer la misión, visión y organigrama de la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ Viabilizar la comunicación entre los vecinos del sector y la alcaldía auxiliar.
- ✓ Identificar los puntos sede de atención al vecino dentro de la alcaldía auxiliar.
- ✓ Promover la comunicación masiva en el Sector de la zona 6.

1.8 Público objetivo

- ✓ Personal que labora en la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ Vecinos del sector de la zona 6.

⁴¹Molero Hermosilla Antonio José, Aproximación a Un Marco Teórico, Plan de Comunicación, Concepto, diseño e implementación. Ilgo, octubre-noviembre 2005. P

1.9 Mensaje

Cumple

La ciudad es Como TÚ

Fortaleciendo nuestra identidad e imagen municipal.

3.5 Descripción de la Propuesta

La propuesta de comunicación a realizarse en la Alcaldía de la zona 6, es de acuerdo a los hallazgos encontrados en el trabajo de investigación efectuado en dicha institución, que dieron lugar a la formación de una serie de estrategias que contribuya a la consolidación de la comunicación interna y externa, como el fortalecimiento de la imagen institucional, así como crear identidad en el sector de la zona 6. Entre las propuestas están:

1. Dos capacitaciones al equipo de trabajo de la alcaldía auxiliar de la zona 6, con los temas de fotografía y “Nuevos tips de fotografía”
2. Tres buzones móviles de sugerencias.
3. Visibilizar la misión, visión de la municipalidad de Guatemala.
4. Elaborar organigrama de la alcaldía auxiliar de la zona 6.
5. Crear una revista trimestral de la alcaldía auxiliar de la zona 6.
6. Identificar los diversos lugares de la alcaldía auxiliar de la zona 6, identificar nombres del personal administrativo en sus escritorios, rótulo de horario de atención al público.
7. Elaboración de un boletín mensual, con las actividades que realiza la Alcaldía auxiliar de la zona 6.

3.6. Justificación de la propuesta

Al realizar el diagnóstico comunicacional y el trabajo de campo con una muestra del público objetivo de la alcaldía auxiliar de la zona 6, se pudo detectar varios hallazgos:

- ✓ Al observar detalladamente las actividades de la alcaldía auxiliar de la zona 6, se pudo confirmar que muchas personas desconocen las mismas.
- ✓ Al realizar las encuestas se reafirmó que la falta de promoción de las actividades hace que los vecinos desconozcan el trabajo que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6
- ✓ Es necesario crear un mecanismo escrito que permita viabilizar la comunicación entre vecinos y alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ Existe la necesidad que el equipo de trabajo aprenda nuevas técnicas de fotografía, que le permitan desempeñar su trabajo con mas profesionalismo.
- ✓ Falta de imagen institucional dentro de las instalaciones de la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- ✓ El personal de la alcaldía auxiliar debe mantenerse motivado y en constante actualización sus conocimientos técnicos.
- ✓ No hay identificadores de lugares dentro de la alcaldía auxiliar, que ayuden al visitante a ubicarse de una manera fácil.
- ✓ No hay un medio de comunicación escrito que socialice la información a los diferentes eventos de la alcaldía auxiliar.

Debido a lo anterior, se sugiere las siguientes estrategias de apoyo para el fortalecimiento de la imagen institucional de la alcaldía auxiliar de la zona 6.

3.7 Estrategias para su implementación

3.7.1 Estrategia No. 1 capacitación constante al personal que labora en la alcaldía auxiliar de la zona 6.

Se propone realizar dos talleres de fotografía al personal que labora en la alcaldía auxiliar de la zona 6, para innovar y mejorar técnicas fotográficas y por ser una herramienta fundamental para la publicidad que maneja dicha institución. Las cuales se llevarán a cabo el día 25 de mayo y el día 06 de julio con una duración de dos horas. En esta actividad participaran 17 personas y para realizar dicha actividad se deben efectuar las siguientes acciones:

- a. Gestionar con la unidad de extensión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala el apoyo para los talleres de fotografía y agendar con la licenciada Onelia Roca para realizar dicha actividad.
- b. Contactar al capacitador para elaboración de programa, horario y material de apoyo para los talleres.
- c. Diseñar y elaborar invitaciones, gafetes, reconocimientos, diplomas para los participantes, capacitador y supervisor invitado.
- d. Elaborar hoja de asistencia de participación a los talleres.
- e. Brindar un refrigerio típico para la culminación del primer taller.
- f. Ofrecer un Almuerzo para la culminación del segundo taller de fotografía.
- g. Llevar diplomas para la firma respectiva del coordinador de extensión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, capacitador y epesista.
- h. Entregar diplomas a los participantes de los talleres de fotografía.

3.7.2 Estrategia No. 2. buzones móviles

Se propone la implementación de tres buzones móviles de sugerencias y opiniones en diferentes puntos estratégicos de la zona 6, los cuales se rotarán para poder conocer las opiniones de los vecinos con relación al trabajo de la alcaldía auxiliar. Los buzones serán colocados, el primero en la parroquia Santa Cruz de los Milagros, el segundo en la parroquia San Antonio de Padua el tercero en centro comercial Mega 6. Para efectuar dicha actividad se realizaran varias acciones:

- a. Diseñar tres buzones de madera de 30 por 25 cm, dos pedestales, serigrafía, mensaje, y fichas de sugerencias y opiniones.
- b. Cotizar el precio de elaboración de cada buzón.
- c. Elaborar los tres buzones.
- d. Imprimir fichas con logo municipal que se colocarán en los buzones.
- e. Gestionar a través de solicitudes y entrevistas los permisos para colocación de los tres buzones en los tres puntos estratégicos.

- f. Colocar los tres buzones durante un mes.
- g. Retirar los buzones para leer las peticiones, sugerencias y opiniones.
- h. Elaborar informe por cada buzón con gráficas, presentarlo a la alcaldesa, para que conozca la opinión de los vecinos y darle seguimiento a las sugerencias de los vecinos.

3.7.2 Estrategia No. 3. visibilizar misión y visión

Se propone colocar la misión y visión en un lugar visible para fortalecer la imagen de la institución. Para realizar esta actividad se efectuaran varias acciones:

- a. Recopilar la misión y visión de la municipalidad.
- b. Diseñar la misión, visión con el logo de la municipalidad.
- c. Cotizar diferentes materiales para la elaboración de la misión y visión.
- d. Impresión de misión, visión y enmarcar
- e. Colocar la misión y visión en la sala de atención al público de la alcaldía auxiliar de la zona 6, en un lugar visible.

3.7.3 Estrategia No. 4. elaboración de organigrama

Se propone la elaboración del organigrama institucional de la alcaldía auxiliar de la zona 6, por lo que se harán reuniones periódicas con la alcaldesa para dialogar sobre los diferentes puestos de trabajo del personal que labora en la alcaldía para su ubicación. Para ello se necesita efectuar las siguientes acciones:

- a. Diseñar tres tipos de organigrama para el visto bueno de la alcaldesa.
- b. Cotizar marcos, impresión y serigrafía del organigrama grande.
- c. Imprimir los tres tipos organigramas en pequeño para utilidad de oficina de la alcaldesa y organigrama en grande para visibilidad de los empleados de la institución.
- d. Tomar fotografías a cada miembro del equipo de trabajo.
- e. Imprimir cada fotografía del personal.

- f. Colocar las fotografías de cada miembro del personal de la alcaldía auxiliar en la impresión del organigrama.
- g. Enmarcar con cuadro de madera el organigrama
- h. Colocar el organigrama en un lugar visible de la alcaldía auxiliar.

3.7.4 Estrategia No. 5. creación de la primer revista

Se propone la creación de una revista trimestral de la alcaldía auxiliar de la zona 6 para dar a conocer aspectos relevantes de la alcaldía auxiliar, como de los vecinos y de la zona. Para la realización de dicha propuesta se efectuaran varias acciones:

- a. Crear un informe para la elaboración de una revista, con público objetivo, períodos de publicación, hojas, objetivos, descripción, nombres, posibles secciones, temática, para presentarlo a la alcaldesa.
- b. Enlistar a los distintos personajes que participaran en la revista.
- c. Contactar a un diagramador.
- d. Elaborar una agenda de trabajo para realizar las diferentes entrevistas
- e. reportajes para la revista.
- f. Contactar a los personajes para comentarles de la nueva revista y pedir
- g. colaboración para que se lleve a cabo.
- h. Contactar a los diferentes personajes para pedir citas y horarios de visitas de entrevistas para la revista.
- i. Tomar fotografías para elección de imagen de la portada de la revista.
- j. Entrevistar y tomarán fotografías a los diferentes personajes.
- k. Transcribir las diferentes entrevistas.
- l. Revisar las transcripciones y elegirán las mejores fotografías.
- m. Armar y guardar las diferentes carpetas con las secciones de la revista.
- n. Realizar reuniones periódicas con el diagramador para ideas de diseño y elaboración de la revista.
- o. Enviar el material para diagramación de la revista.
- p. Grabar la revista en digital para su revisión.
- q. Leer y corregir los errores de la revista.

- r. Imprimir el primer domi de la revista.
- s. Cotizar con diferentes empresas para la impresión de la revista y se entregará a la alcaldesa.

3.7.5 Estrategia No. 6. colocación de identificadores

Se propone la creación de identificador de lugares, horario de atención al público, identificadores de escritorio al personal administrativo de la alcaldía auxiliar de la zona 6, para que los visitantes y personas que reciben cursos técnicos se ubiquen dentro de las instalaciones. Para realizar esta actividad se deben efectuar varias acciones:

- a. Enlistar los diferentes nombres de identificadores de lugares que la alcaldía auxiliar necesita.
- b. Elaborar el diseño de los diferentes mensajes de los identificadores y horario.
- c. Cotizar el precio de los diferentes identificadores.
- d. Imprimir en material PVC los diferentes identificadores de lugares, escritorio y horario de atención al público.
- e. Colocar los diferentes identificadores de lugares, de escritorio y horario de atención al público en un lugar visible para los vecinos visitantes dentro de las instalaciones.

3.7.6 Estrategia No. 7. boletín informativo

Se propone crear un boletín informativo mensual para mejorar la comunicación entre los vecinos y la alcaldía auxiliar de la zona 6. Para dicha actividad se realizaran varias acciones:

- a. Elaborar el diseño y boceto del boletín informativo.
- b. Cotizar el costo del boletín informativo.
- c. Participar en las diferentes actividades de la alcaldía auxiliar para recopilar la información que llevará el boletín informativo.

- d. Seleccionar el material importante con sus fotografías.
- e. Revisar la redacción y ortografía del material recopilado.
- f. Enviar el material para su diseño y diagramación.
- g. Repartir un boletín mensual en todo el sector de la zona 6.

3.8 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Primera capacitación del equipo de trabajo	1	Q 350.00	Q 350.00
Segunda capacitación del equipo de trabajo	1	Q 350.00	Q 350.00
Refrigerio primera capacitación	1	Q 200.00	Q 200.00
Almuerzo segunda capacitación	1	Q 300.00	Q 300.00
Invitación de asistencia	18	Q 5.00	Q 90.00
Reconocimientos de capacitación	3	Q 20.00	Q 60.00
Buzón de sugerencias	3	Q 350.00	Q 1,050.00
Fichas de evaluación	400	Q 0.08	Q 30.00
Serigrafías, logos de la municipalidad	3	Q 25.00	Q 75.00
Gastos de transporte		Q 25.00	Q 25.00
Cuadros de PVC de la misión y visión	2	Q 120.00	Q 240.00
Organigramas impresos	3	Q 125.00	Q 375.00
Informes de estrategias	1	Q 15.00	Q 15.00
Identificadores de áreas	20	Q 24.00	Q 480.00
Identificadores de escritorios	4	Q 25.00	Q 100.00
Diagramación de revista y domi	1	Q 595.00	Q 595.00
Gastos de transporte		Q 600.00	Q 600.00
Gastos de teléfono	1	Q 150.00	Q 150.00
Internet	1	Q 50.00	Q 50.00
Material audiovisual	1	Q 300.00	Q 300.00
Boletín informativo	1	Q 300.00	Q 300.00
TOTAL PRESUPUESTADO			Q 5,735.00

Fuente: elaboración propia

3.9 Cronograma de Ejecución

Actividades	Meses (semanas)												
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
Diseño e impresión de misión y visión de la institución, colocar en un lugar visible.	█												
Creación de diseño de buzones, mensaje, serigrafía, logo municipal y fichas de sugerencias y opiniones.	█												
Diseño y elaboración de organigrama de la alcaldía auxiliar.		█											
Primera capacitación al personal de la alcaldía auxiliar de la zona 6, con el tema		█											
Colocación de tres buzones móviles en los siguientes puntos: centro comercial Mega 6, parroquia San Antonio de Padua y parroquia Santa Cruz de los Milagros.		█	█	█									
Diseño de la primer revista de la alcaldía auxiliar de la zona 6.			█										
Recopilación del material y toma de fotografías para la revista.			█	█	█								
Toma de fotografías al personal de la alcaldía auxiliar, para elaboración de organigramas. Revisión de la revista en digital.			█	█									
Segundo taller de "Nuevos tips de fotografía" al personal de la alcaldía auxiliar de la zona 6. Retiro de los tres buzones de los puntos estratégicos.				█									
Diseño y elaboración de identificadores de lugares, de escritorios, horario de atención al público y colocación en los lugares correspondientes.				█									
Impresión del organigrama con las fotografías de los miembros del personal de la alcaldía auxiliar, enmarcar y colocar en un lugar visible.				█									
Impresión del domi de la revista Mi Zona Vale la Pena...				█									
Elaboración del informe de los buzones, análisis y entrega a la alcaldes de la zona 6.				█	█	█							
Contactar a diferentes empresas publicitarias para cotizaciones de impresión de la primera revista de la alcaldía.				█									
Colocación de buzones segunda etapa en otros puntos estratégicos para recoger sugerencias y opiniones de los vecinos del sector.					█	█	█						
Lectura de fichas, entrega de informe y análisis de resultados con la alcaldesa del sector.							█	█	█				
Colocación de buzones tercera etapa en otros puntos estratégicos.								█	█	█			
Elaboración del informe de los buzones, análisis y entrega a la alcaldes de la zona 6.										█	█	█	
Elaboración de la planificación anual del área de comunicación de la alcaldía auxiliar de la zona 6.												█	█

Fuente: elaboración propia.



CAPÍTULO IV

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Capítulo IV

4.1 Ejecución de propuestas (artes finales)

4.1.1 Propuesta ejecutada No. 1 primer taller de fotografía.



Desarrollo del taller de fotografía

Fuente: fotografía de la autora



Entrega de reconocimiento al capacitador Lic. Alejandro Solares

Fuente: fotografía de la autora

Segundo taller de fotografía



Inicio del taller con el Lic. Alejandro Solares y epesista Etelvina Jacinto

Fuente: fotografía de la autora



Práctica de fotografía con diferentes técnicas

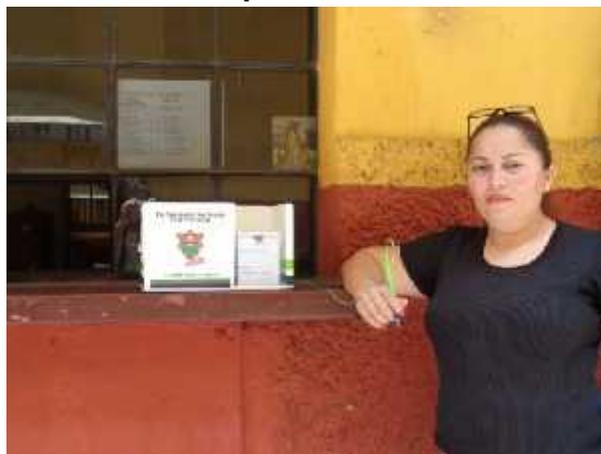
Fuente: fotografía de la autora



Entrega de reconocimiento a todos los participantes

Fuente: fotografía de la autora

4.1.2 Propuesta ejecutada No. 2 implementación de tres buzones móviles



Buzón No. 1 parroquia Santa Cruz de los Milagros (La parroquia)

Fuente: fotografía de la autora



Buzón No. 2 centro comercial Mega 6

Fuente: fotografía de la autora



Buzón No. 3 parroquia San Antonio de Padua

Fuente: fotografía de la autora

4.1.3 Propuesta ejecutada No. 3 diseño y colocación de la misión, visión de la municipalidad de Guatemala en un lugar visible.



Diseño de misión

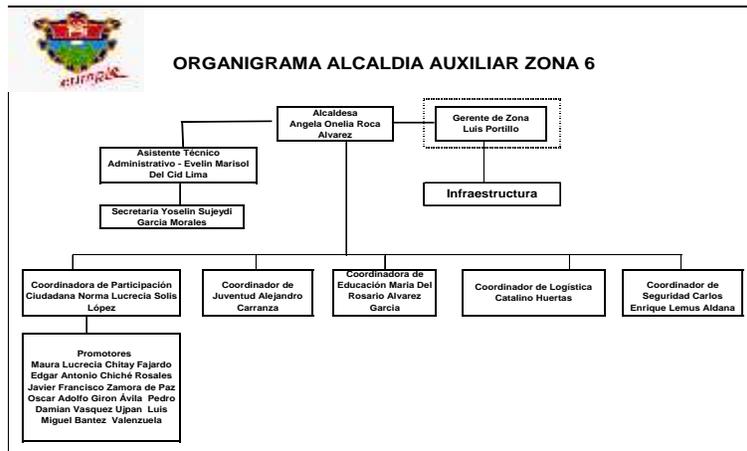
Diseño de visión



Colocación de misión y visión en un lugar visible

Fuente: fotografía de la autora

4.1.4 Propuesta ejecutada No. 4 elaboración de organigrama



Organigrama con nombre y puesto

Fuente: elaboración propia



Diseño de organigrama con nombre, puesto y fotografía

Fuente: fotografía de la autora



Organigrama enmarcado y colocado

Fuente: fotografía de la autora

4.1.5 Propuesta ejecutada No. 5 creación de la primer revista de la alcaldía auxiliar de la zona 6.



Portado y editorial

4.1.6 Propuesta ejecutada No.6 diseño y colocación de identificadores



Identificadores de lugar



Identificadores de escritorio



Identificador de escritorio colocado

Fuente: fotografía de la autora

4.2 Descripción de materiales utilizados

4.2.1 Se realizaron dos talleres de fotografía al personal que labora en la alcaldía auxiliar de la zona 6, para innovar y mejorar técnicas fotográficas y por ser una herramienta fundamental para la publicidad que maneja dicha institución. Los cuales se llevaron a cabo el día 25 de mayo y el día 06 de julio con una duración de dos horas. En esta actividad participaron 17 personas a los cuales se les hizo entrega del diploma de participación a los talleres de fotografía. Para realizar dicha actividad se efectuaron las siguientes acciones:

- a. Se gestionó con la unidad de extensión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala el apoyo para los talleres de fotografía y agendó con la licenciada Onelia Roca para la realización dicha actividad.
- b. Se contactó al Capacitador, para elaboración de programa, horario y material de apoyo para los talleres.
- c. Se diseñó y elaboró invitaciones, gafetes, reconocimientos, diplomas para los participantes, capacitador y supervisor invitado al taller realizado.
- d. Se pasó hoja de asistencia de participación a los talleres.
- e. Se Brindó un refrigerio típico al culminar el primer taller de fotografía.
- f. Se proporcionó un almuerzo cuando culminó el segundo taller de fotografía.
- g. Se Llevaron los diplomas para la firma respectiva del Coordinador de extensión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, el capacitador y la epesista.
- h. Se entregó diplomas a los participantes de los talleres de fotografía efectuados.

4.2.2 Implementación de tres buzones móviles de sugerencias y opiniones en diferentes puntos estratégicos, en donde se recogieron diversas opiniones y sugerencias en relación al trabajo que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6. Los puntos estratégicos fueron los siguientes: centro comercial Mega 6, parroquia San

Antonio de Padua y parroquia Santa Cruz de los Milagros, en el período del 28 de mayo al 01 de julio.

- a. Se diseñó tres buzones de madera de 30 por 25 cm, dos pedestales, serigrafía, mensaje, y fichas de sugerencias y opiniones.
- b. Se cotizó el precio de elaboración de cada buzón.
- c. Elaboración de los tres buzones de sugerencias y opiniones.
- d. Se imprimió fichas con logo municipal que se colocaron en los buzones.
- e. Se gestionó a través de solicitudes y entrevistas los permisos para la colocación de los tres buzones en los puntos estratégicos, durante un mes.
- f. Se retiraron los buzones, se les dió lectura a las peticiones, sugerencias y opiniones para darle seguimiento.
- g. Se elaboró un informe por cada buzón con gráficas, el cual se presentóa la alcaldesa, para que conociera la opinión de los vecinos y diera seguimiento a las sugerencias de los vecinos.

4.2.3 Se dio a conocer la misión, visión y coloco en un lugar visible para fortalecer la imagen de la institución.

- a. Se recopiló la misión y visión de la municipalidad.
- b. Se diseñó la misión, visión con el logo de la municipalidad.
- c. Se cotizó los diferentes materiales para su elaboración.
- d. Se elaboró misión y visión en material PVC.
- e. Se colocó la misión y visión en la sala de atención al público de la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- f.

4.2.4 Se Elaboró el organigrama institucional de la alcaldía auxiliar de la zona 6.

- a. Se realizaron reuniones periódicas con la alcaldesa para exponer los diferentes puestos de trabajo del personal de la alcaldía auxiliar.

- b. Se diseñó el organigrama con los puestos de cada trabajador para el Vo.Bo. de la alcaldesa.
- c. Se diseñó Organigrama con puesto y nombre del empleado.
- d. Se cotizaron marcos para el organigrama.
- e. Se imprimió dos organigramas para apoyo de la oficina de la alcaldesa.
- f. Se diseñó un organigrama en grande con fotografías, nombres, puesto que desempeña cada miembro del equipo de trabajo.
- g. Se cotizó impresión y serigrafía del organigrama.
- h. Se tomó fotografías a cada miembro del equipo de trabajo.
- i. Se imprimió cada fotografía del personal de la alcaldía auxiliar.
- j. Se colocó las fotografías en la impresión.
- k. Se enmarco con cuadro de madera el organigrama de la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- l. Se colocó en un lugar visible de la alcaldía auxiliar de la zona 6.

4.2.5 Se creó la primer revista trimestral de la alcaldía auxiliar de la zona 6, con el nombre: Mi Zona Vale la Pena..., que conto con 8 páginas, cuatro cintillas en su interior y la página de contraportada para publicidad de patrocinadores. Para la creación de la misma se hicieron diferentes secciones y realizaron diferentes acciones

- a. **Portada:** Representada con una fotografía de uno de los sectores de la zona 6 en donde la municipalidad ha trabajado.
- b. **Editorial:** Mensaje de la alcaldesa dirigido a todos los vecinos de la zona 6, con su fotografía
- c. **.Reciclando para transformar:** Es una sección dedicada a nuestro medio ambiente, involucrando a los diferentes centros educativos del sector para que aprendan a reciclar y a la vez crear murales con mensajes de valores para la no violencia.
- d. **Educar Vale la pena:** Sección creada para exaltar la labor del maestro en su día. **Tu Opinión Vale:** Entrevistas realizadas a vecinos de los diferentes

sectores de la zona 6, en relación al trabajo que realiza la alcaldía auxiliar en el sector.

- e. **Nuestra Gente de Zona 6:** Personajes destacados en el sector, en el ámbito deportivo, religioso, social y cultural.
- f. **Demostrando tus Habilidades:** Sección dedicada a la mujer para resaltar la importancia que tiene la preparación en el campo técnico en la economía familiar recibiendo los diferentes cursos técnicos que se imparten en la alcaldía auxiliar de la zona 6.
- g. **Educo con mi Ejemplo:** Proyecto que se realizó con padres de familia, para brindar un servicio comunitario. Padres PMT AD Honoren.
- h. **Nuestra Historia:** Se recopiló historias relevantes ocurridas en la zona 6 y se seleccionó una de las importante.
- i. **Muni Trabajando:** Sección para explicar con un mapa todos los trabajos que la alcaldía auxiliar realiza en toda la zona 6..
- j. Se presentó un informe para la creación de la revista, con público objetivo, períodos de publicación, hojas, objetivos, descripción, nombres, posibles secciones, temática, para presentarlo a la alcaldesa. Se enlistó, contactó, y elaboró agenda con los distintos personajes que participaron en la revista de acuerdo a la sección de la revista.
- k. Se contactó al diagramador.
- l. Se tomó varias fotografías para elección de imagen de la portada y posturas de los diferentes personajes entrevistados.
- m. Se transcribió las diferentes entrevistas.
- n. Se revisó las transcripciones y se eligió las mejores fotografías.
- o. Se guardó las diferentes carpetas con las secciones de la revista.
- p. Se realizaron reuniones periódicas con el diagramador para las ideas de diseño y elaboración de la revista.
- q. Se envió material para diagramación de la revista.
- r. Se grabó en digital la revista para su revisión.
- s. Se leyó y corrigió errores de la revista.
- t. Se imprimió el primer domi de la revista y fue entregado a la alcaldesa.

- u. Se cotizó con diferentes empresas la impresión de la revista y se le entregó la alcaldesa de la alcaldía auxiliar.

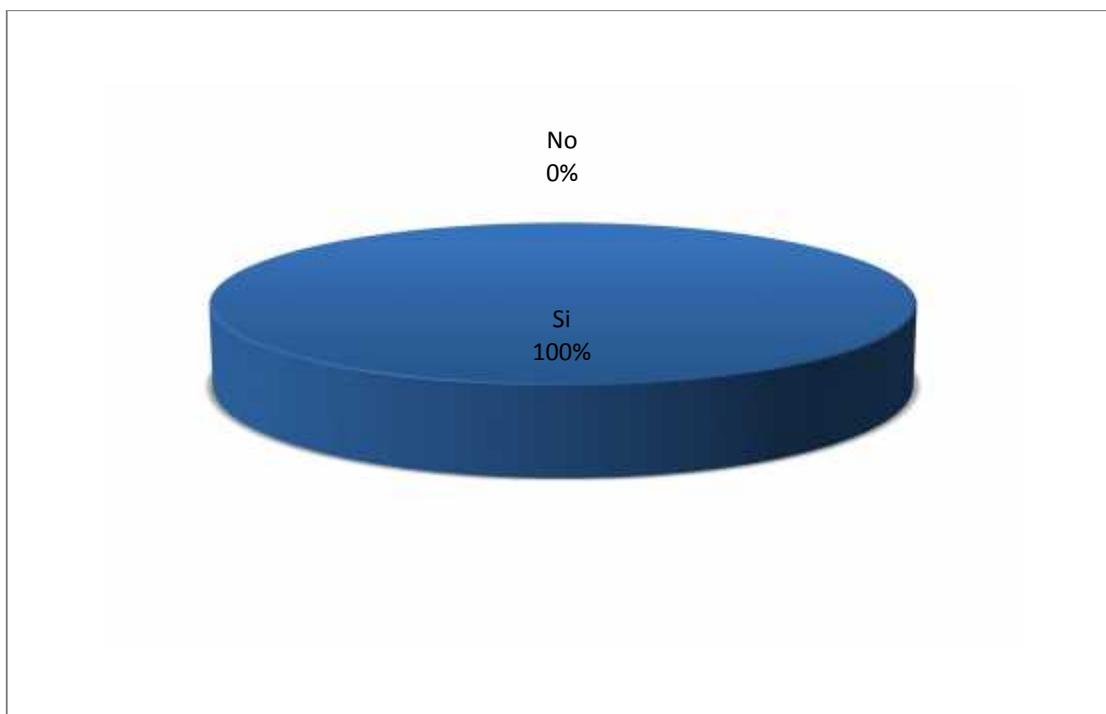
4.2.6 Se identificó todos los lugares de la alcaldía auxiliar, se colocó horario de atención al público e identificadores de escritorio al personal administrativo de la alcaldía auxiliar de la zona 6.

- a. Se enlistó los diferentes nombres de identificadores de lugares y escritorio.
- b. Se elaboró el diseño de los diferentes mensajes de los identificadores y horario.
- c. Se cotizó los diferentes identificadores.
- d. Se imprimió en material PVC. los diferentes identificadores de lugares, escritorio y horario de atención al público.
- e. Se colocó los diferentes identificadores de lugares, escritorios y horario de atención al público en los lugares correspondientes.

4.3 Presentación de resultados (muestra controlada)

Gráfica No. 1

¿Cree usted que fue de utilidad recibir talleres de fotografía en la alcaldía auxiliar de la zona 6 y que estos talleres deberían darse con más frecuencia para estar actualizados cada día y poder brindar un mejor servicio a los vecinos?

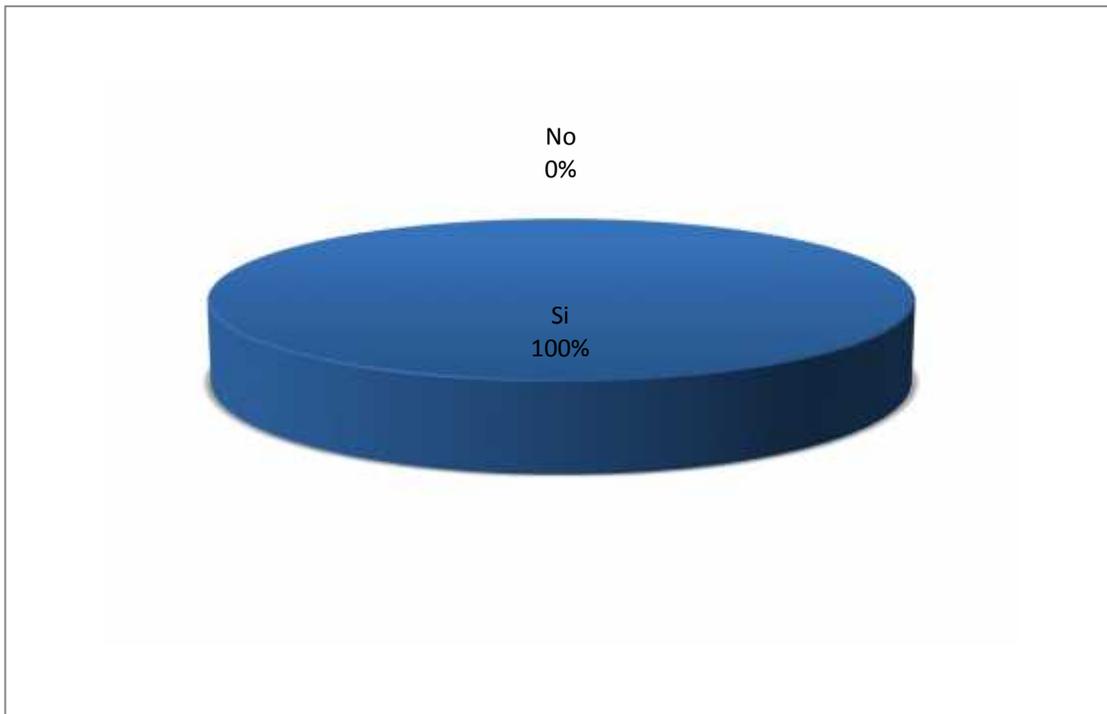


Fuente: elaboración propia.

17 personas contestaron que si, fue utilidad recibir los talleres de fotografía para actualizarse,haciendo el 100%, en donde el personal está de acuerdo con que se le haya capacitado y se siga actualizando cada día para mejorar su servicio al vecino.

Gráfica No. 2

¿Considera usted que la elaboración del organigrama contribuyo a fortalecer la estructura jerárquica y la colocación de la misión y visión visible enriqueció la imagen institucional ante los vecinos de la zona 6?

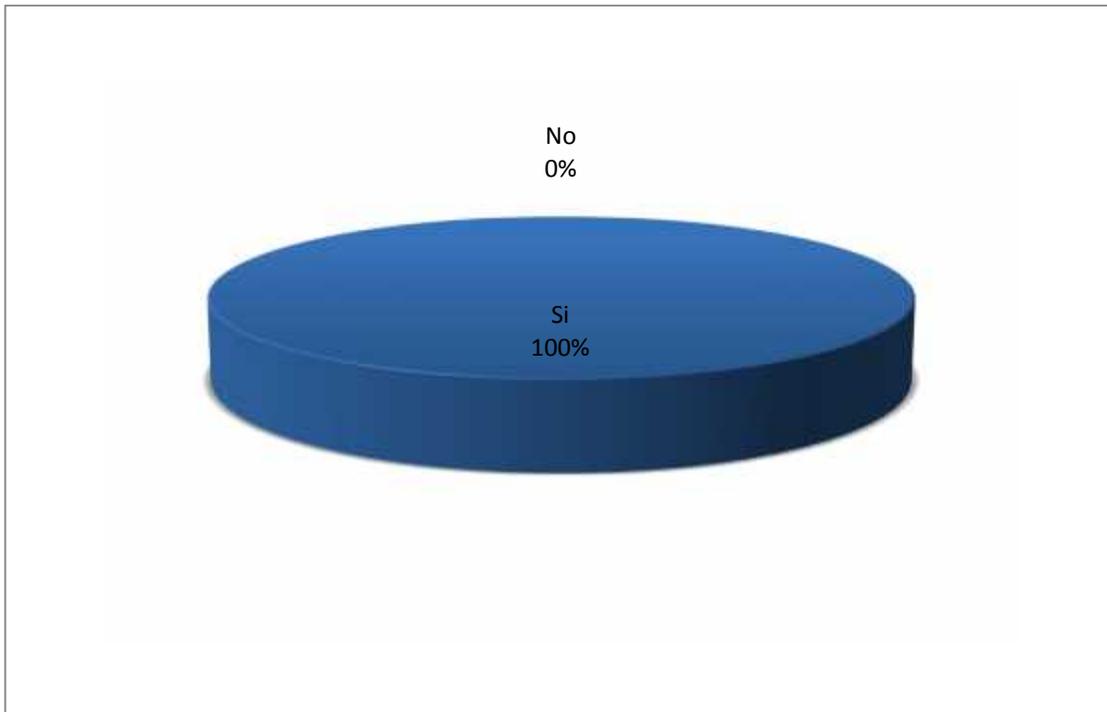


Fuente: elaboración propia.

17 personas contestaron que si contribuyó a fortalecer la estructura jerárquica la elaboración del organigrama de la institución y la misión y visión visible enriqueció la imagen institucional. Haciendo el 100%, donde el total del personal está de acuerdo con lo colocado en la sala de espera de la alcaldía auxiliar de la zona 6.

Gráfica No. 3

¿Cree usted que fue de utilidad colocar identificadores en cada lugar y el horario de atención al público mejorando la imagen en la alcaldía auxiliar de la zona 6?

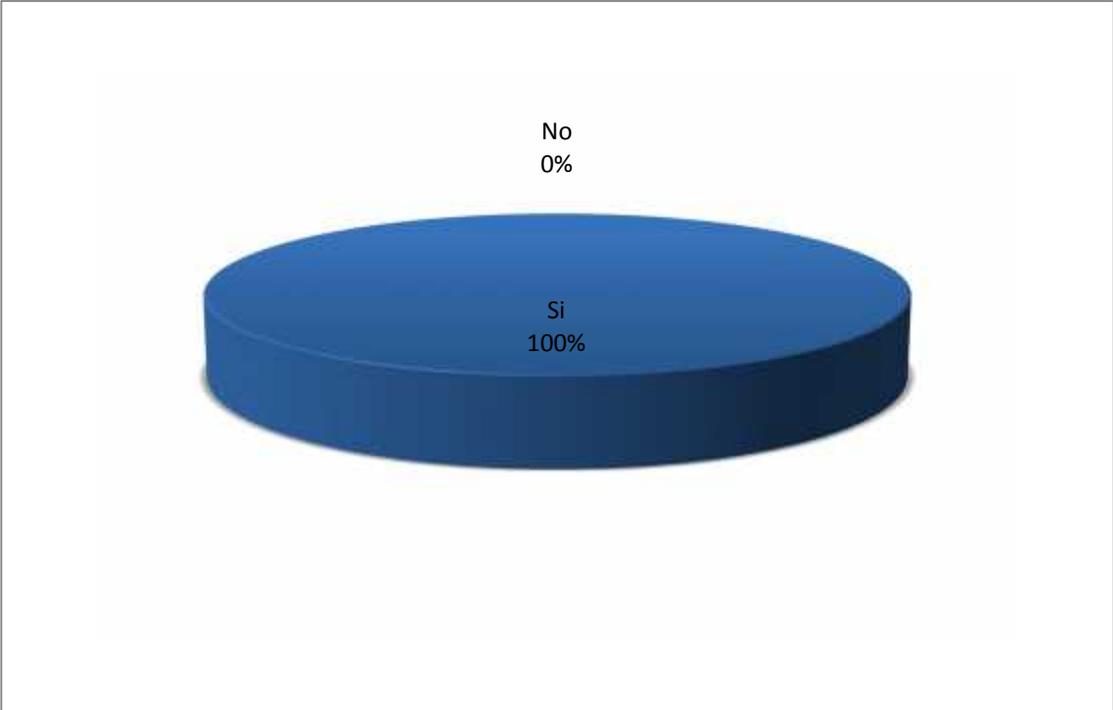


Fuente: elaboración propia.

17 personas contestaron que si, fue de utilidad la colocación de identificadores en todos los lugares de la alcaldía auxiliar, también la colocación del horario de atención al público ya que ayudo a mejorar la imagen institucional y a manejar un buen mensaje de comunicación con los visitantes a sus instalaciones. Haciendo el 100%, en donde el personal está agradecido.

Gráfica No. 4

¿Cree usted que los buzones móviles y la creación de la primer revista **Mi Zona Vale la pena...** son una herramienta útil de comunicación y acercamiento a los vecinos del sector como alcaldía auxiliar de la zona 6 y conocer sus opiniones?



Fuente: elaboración propia.

17 personas contestaron que sí, los buzones móviles y la revista son una herramienta útil de comunicación y acercamiento con los vecinos, que a su vez conocen opiniones y sugerencias para poder brindar un mejor servicio haciendo el 100%, en donde el personal manifestó su agradecimiento.

4.4 Conclusiones finales

- ✓ Al realizar el diagnóstico comunicacional, utilizando diferentes técnicas de investigación se identificó que una de las herramientas fundamentales en la alcaldía auxiliar de la zona 6, es la comunicación como medio de proyección hacia los vecinos del sector.
- ✓ Al efectuar el trabajo de campo por medio de encuestas y cuestionarios al personal que labora dentro de la institución y a una muestra de los vecinos, se identificó la necesidad de una comunicación efectiva internamente para que pueda reflejarse asertivamente de forma externa para fortalecer la institución.
- ✓ Con base a las debilidades detectadas en la investigación se elaboró una planificación con siete estrategias, objetivos y actividades seis de ellas se ejecutaron, cuatro de forma interna y dos de forma externa, contribuyendo a fortalecer las debilidades encontradas.
- ✓ En la alcaldía auxiliar fue de mucha utilidad las seis estrategias realizadas durante el Ejercicio profesional supervisado (EPS), retribuyéndole de esa manera un aporte a la población guatemalteca en el sector de la zona 6.

4.5 Recomendaciones generales (a la Escuela de Ciencias de la Comunicación y a la institución)

Alcaldía auxiliar de la zona 6

- ✓ Se recomienda crear el área de comunicación en la alcaldía auxiliar de la zona 6, ya que actualmente no se cuenta con ella, siendo esta, una de las herramientas primordiales que debe manejar toda institución, fundamentalmente si se tiene como centro de trabajo a la persona, manifestada en su misión y visión, y darle seguimiento a las estrategias planteadas para tener las respuestas positivas de los vecinos del sector.

- ✓ Mantener en armonía, motivado y actualizado al personal de la alcaldía auxiliar, para que pueda verse reflejado en la comunicación externa.

Escuela de Ciencias de la Comunicación

- ✓ Se recomienda que en la práctica del Ejercicio profesional supervisado (EPS) los lineamientos de trabajo sean claros y se manejen en una misma estructura para

- ✓ realizar los informes, tomando en cuenta que exista una comunicación constante entre estudiantes, supervisores, coordinadores y jefes de las diferentes instituciones para que el estudiante sienta apoyo y confianza de su supervisor y el trabajo sea más efectivo.

4.6 Bibliografías

Alberto Martínez De Velasco, 2004, Manual Gerencial, Comunicación Organizacional Practica, Editorial Trias, 312 p.

AlemaraAloy, Jaume. 2005. Comunicación Interna En La Empresa. Editorial VOC. Barcelona 72 p.

Alma B. León Mejía, Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional, Editorial Limus. 250 p.

Almazán Moscoso Jorge Mario, 1996. Comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo, 238 p.

Alvarado Carrillo, Isaías Antonio 1999 Manual Básico para Técnicas de Investigación. Guatemala. USAC 134 p.

Álvarez-GayouJurgenson (2003).Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Paidós Educador. 222 p.

Alzamora, Margot. 1983. La Comunicación. 3ª ed. Guatemala: Editorial Piedra Santa. 119 p.

Arredondo Cospin Violeta Susana, 2006, Creación de un Departamento de Comunicación en SEGEPLAN, Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de ciencias de la Comunicación, Guatemala, 98 p.

Badia, Fernando. 2002. Internet: Situación actual y perspectivas de las herramientas de comunicación. Barcelona: España, Editorial La Caixa. 271 p.

Billorou, Oscar Pedro: Las comunicaciones de marketing. Ed. El Ateneo. Buenos Aires, 1992. 327 p.

Bonilla Gutiérrez, Carlos. 2001. La comunicación función básica de las relaciones públicas. México. Trillas. 109 p.

CeaD'Ancona, M^a Ángeles (1999) La metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social editorial Síntesis. Madrid. 315 p.

ComboniSonia, JuárezJosé Manuel, Introducción para las Técnicas de Investigación, Editorial Trillas 303 p.

Chavenato Idalberto, Administración, 2005, Proceso Administrativo Tercera Edición 330 p.

Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación. 1991. Madrid. Ediciones Paulinas. 1500 p.

Facultad de Humanidades Universidad de Alicante, 2007 Lenguaje de la Comunicación, 125 p.

Fernández Collado, Carlos. 2006. La Comunicación en la Organizaciones. Editorial Trillas 2da. Edición. México 368 p.

Goldhaber, Gerald M, 1986. La Comunicación Organizacional. México: Editorial Diana. 292 p.

Guirao, Cristina y Bañuls, Fernando (2001). Investigación y métodos. Capítulo 3. En el libro Curso de Sociología. Ed. Diálogo San Antonio de Benagéber, Valencia. 176 p.

Interiano, Carlos. 2001. Semiología y Comunicación. Guatemala. Editorial Litfredo García, 414 p.

King, Gary; Keohane, Robert O. y Verba, Sydney (2000). La ciencia en las ciencias sociales. Capítulo I. En el libro El diseño de la investigación social. La inferencia científica en los estudios cualitativos. Alianza editorial. Madrid 272 p.

Martínez López José Samuel, Estrategias Metodológicas y Técnicas para la Investigación Social, Universidad Mesoamericana. México D.F. enero 2004. 53 p.

Maurice Duverger, Métodos de las Ciencias Sociales, Prólogo de Enrique Tierno Galván, Editorial Ariel, S: A Barcelona, 331 p.

Miller, George. 1969. Lenguaje y Comunicación. Argentina. Amorrortu. 336 p.

Molero Hermosilla Antonio José, Aproximación a Un Marco Teórico, Plan de Comunicación, Concepto, diseño e implementación. octubre -noviembre 2005. 17 p.

Neil J. Salkind (1999) Métodos de Investigación. Tercera Edición. university of Kansas. 269 p.

Pacheco Méndez, Teresa (coord.) (1991). Aspectos metodológicos de la investigación social. Cuadernos del CESU 149 p.

Pérez Serrano, Gloria (1994). Glosario. Capítulo V. En el libro Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos. Editorial La Muralla. 234 p.

Prieto Castillo, Daniel, 1999, La Comunicación en la educación, Ediciones CICCUS-La Crujía, Buenos Aires, 142 p.

Quiroz, Ma. Esthela (2003) Hacia una didáctica de la investigación. Ediciones Castillo. 745 p.

Rodríguez Gómez, Gregorio; Gil Flores, Javier y García Jiménez, Eduardo (1996). Tradición y enfoques en la investigación cualitativa. Capítulo I. En el libro Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. 214 p.

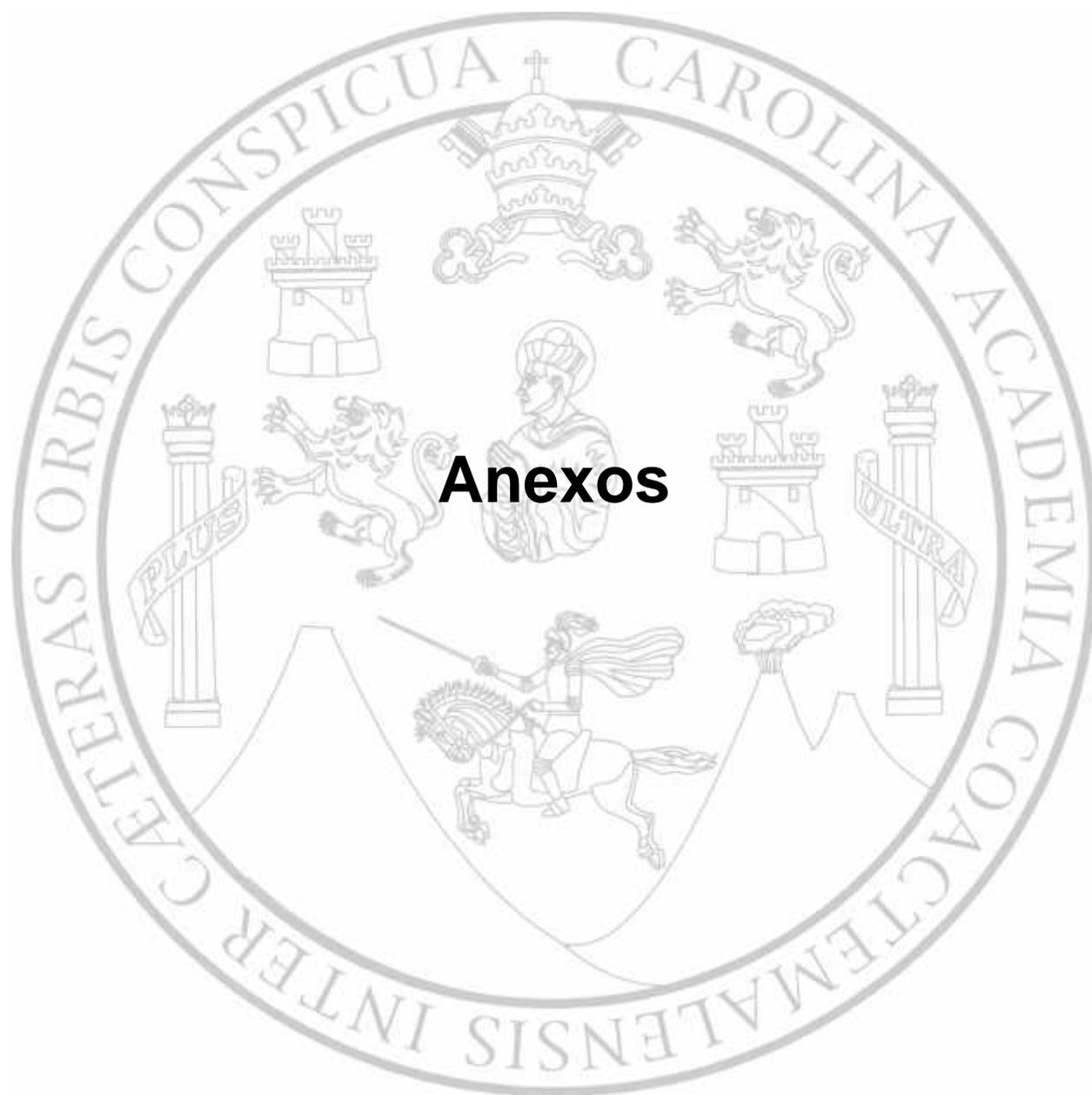
Rota Josep, Doctor en Comunicación, 1987, Universidad Iberoamericana, México, 169 p.

www.munigate.com.gt

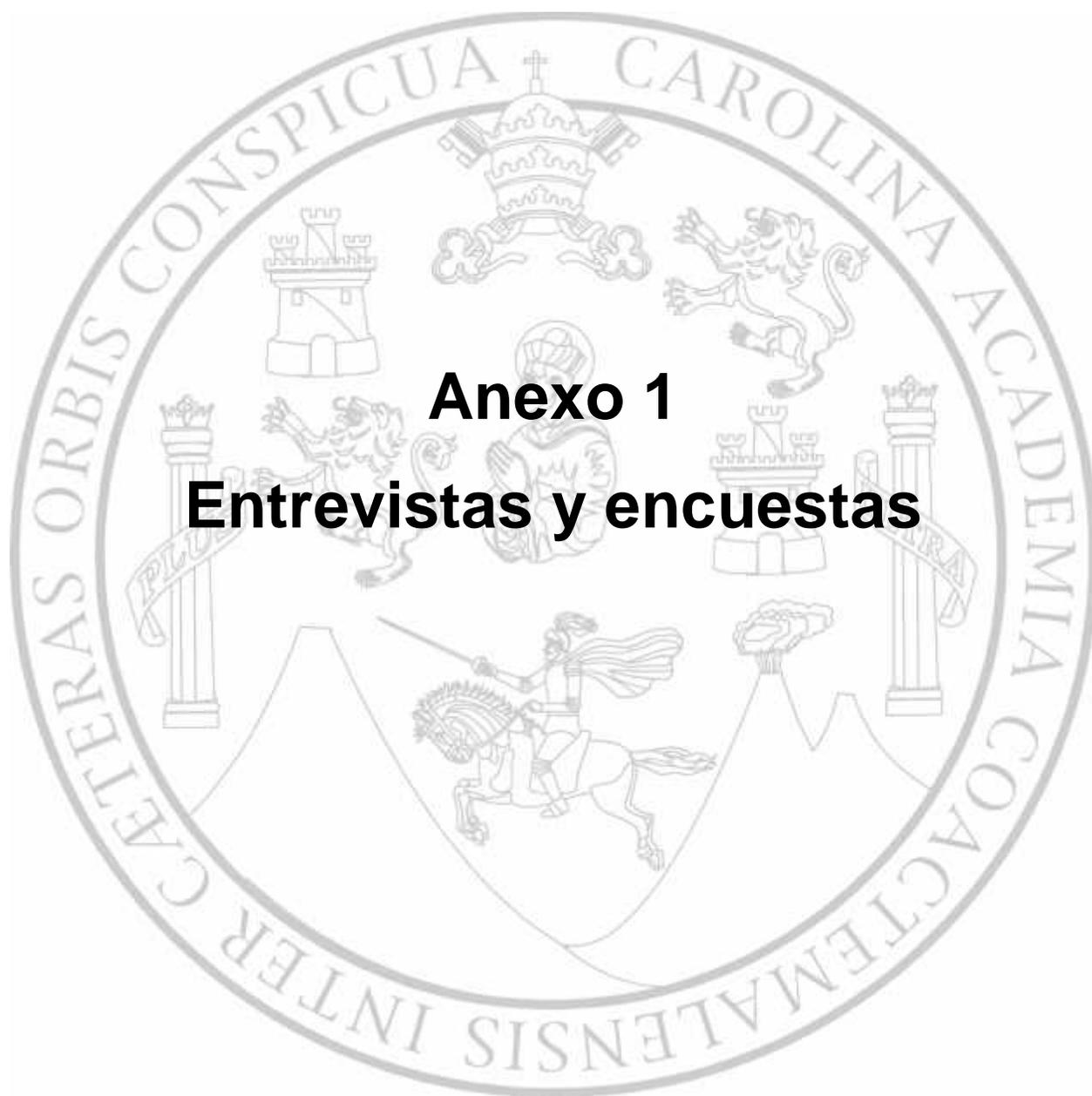
www.munigate.com/images/2011/user01/1102/organigrama_muni.html

<http://www.bloestadistico.com/index.php?option=com>

La comunicaciónwc.blogspot.com



Anexos



Anexo 1

Entrevistas y encuestas

4.7 Anexos



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Entrevista realizada a la alcaldesa de la zona 6

Nombre completo de la alcaldesa:

Angela Onelia Roca Alvarez

¿Cuántos años lleva trabajando en la alcaldía?

Inicie en el año 2013, llevo dos años

¿Cuál es su profesión?

Licenciada En Educación Con Especialidad con Orientación Escolar

¿Cuál es su función en la alcaldía?

Alcaldesa auxiliar

¿Qué metas se propone para el año 2015?

Se ha trazado tres ejes de trabajo, cuatro líneas estratégicas del trabajo operativo. Un trimestre el tema de educación, segundo trimestre: salud y medio ambiente, tercer trimestre: tradición en familia. Que es campaña de nuestro señor alcalde Álvaro Arzú para tener una mejor ciudad.

¿Con cuántas personas cuenta su equipo de trabajo?

Alcaldesa, coordinadora social, seis promotores, coordinadora de educación, coordinador de juventud, coordinador de logística, coordinador de seguridad, secretaria, gerente de zona. Todas las solicitudes son gestionadas a través de la alcaldía con la muni central y tiene que responder a los llamados y solicitudes de las alcaldías.

¿Con qué profesiones cuenta su equipo de trabajo?

Social humanística, estudiantes de ciencias de la comunicación y todos están becados por parte de la municipalidad para estudiar una licenciatura en la universidad Mariano Gálvez la licenciatura en Administración Pública.

¿Cuál es la misión de la alcaldía?

El trabajo innovador en cada una de las áreas del que hacer de la municipalidad, aprovechando los recursos que se tienen.

¿Cuál es la visión de la alcaldía?

Una zona seis con buenas condiciones de vida.

¿Como le gustaría que fueran sus eventos?

Memorables, lo más importante para la gente, de impacto, que la gente lo recuerde, que tenga la logística municipal del trabajo, que el equipo no sea un espectador y que promueva a los vecinos.

¿Qué piensa que se debe mejorar en sus eventos?

Logística en algunos casos, agenda, programa y convocatoria.

¿Cuáles son los cursos técnicos que se imparten en la alcaldía?

Gastronomía, repostería, manualidades, floristería, corte y confección.

¿Cuáles son los cursos particulares que imparte la alcaldía?

Baile, becas de inglés, municlub, (baloncesto) escuela de futbol, escuela de pintura, núcleo de música (orquesta sinfónica) tus hijos cumple, padres PMT.

¿Qué objetivo tienen esos cursos?

Brindarles oportunidades a los jóvenes, ocupándolos, e inserción laboral a jóvenes y amas de casa.

¿En el lugar que se encuentra la alcaldía es un lugar de riesgo?

No. Todos los lugares son de riesgo.

¿En qué evento en particular quiere tener mejoras?

Hay dos tipos de eventos grandes: día de la madre y maestro. Pequeños: inauguraciones. Culturales (teatro y cine). Desfile de bandas en septiembre, carreras de obstáculos, desfile navideño entre otros.

¿Le gustaría dar a conocer ante un medio de comunicación las actividades y las obras que lleva a cabo la alcaldía auxiliar y su persona?

Es importante dar a conocer el trabajo que hace. Marzo reportaje del día de la mujer.

¿Qué tipo de planificación realiza para sus actividades en la alcaldía?

Planificación anual, y en base a ella hay una mensual y una semanal, se hace seguimiento a los proyectos.

¿Cómo se evalúa que dichas actividades fueron llevadas a cabo?

Se realizan reuniones de trabajo con su equipo para verificar el cumplimiento de las actividades y su seguimiento.

¿Cada cuánto tiempo se reúnen para evaluar las actividades con su equipo?

Semanal

¿Cómo da a conocer las obras que realiza?

Facebook, pág. de la muni, notas en televisión abierta, revista Metro. Algunas veces se ha hecho un trifoliar, pero sueño futuro sería una revista.

¿Cree usted que el mensaje que se quiere transmitir a todas las comunidades del sector zona 6 es bien recibido?

Si ha llegado, el trabajo que se ha hecho, ha generado una relación de confianza, es bien recibida, todos los que portan un chaleco son bien respetados, la misma gente los protege y los cuida.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
**Encuesta para tener un perfil
De la comunicación interna de alcaldía auxiliar zona 6**

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una "X" la respuesta que mejor represente su opinión para cada una de las preguntas.

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la municipalidad de Guatemala?
Si _____ No _____
2. ¿Tienen visible la misión y visión dentro de las Instalaciones de la institución?
Si _____ No _____
3. ¿Considera usted que el equipo de trabajo de la alcaldía auxiliar de la zona 6 se mantiene actualizado?
Si _____ No _____
4. ¿Cree usted que el equipo de trabajo de la alcaldía auxiliar debería ser capacitado constantemente?
Si _____ No _____
5. ¿Le gustaría recibir alguna capacitación para mejorar su trabajo dentro de la institución?
Si _____ No _____
6. ¿Cree usted que las instalaciones de la alcaldía auxiliar tiene identificadores adecuados para que los vecinos ubiquen los diversos lugares?
Si _____ No _____
7. ¿Considera usted que los vecinos tienen claro el horario de atención al público de la alcaldía auxiliar de la zona 6?
Si _____ No _____
8. ¿Le gustaría que la alcaldía auxiliar mejore imagen con diferentes identificadores de lugares, horario de atención al público e identificadores del personal?
Si _____ No _____
9. ¿Considera usted necesario un momento de compartimiento con todos los miembros del equipo de trabajo para sentirse motivado?
Si _____ No _____
10. ¿Cree usted útil la elaboración del organigrama de la alcaldía auxiliar?
Si _____ No _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Encuesta de satisfacción al público
Alcaldía auxiliar zona seis

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una “X” la respuesta que mejor represente su opinión para cada una de las preguntas.

1. **¿Asiste con frecuencia a los eventos programados por la alcaldía auxiliar de zona 6?**

Si _____ No _____

2. **¿Conoce usted las actividades que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?**

Si _____ No _____

3. **¿Le gustan los eventos que realiza la alcaldía auxiliar?**

Si _____ No _____

4. **¿Le parecen interesantes y atractivos los eventos que realiza que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?**

Si _____ No _____

5. **¿Cree usted que el sonido llega con nitidez y claridad a todas las personas en los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?**

Si _____ No _____

6. **Está de acuerdo con que se coloquen buzones móviles para sugerencias y opiniones.**

Si _____ No _____

7. **Piensa que las actividades que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6 duran el tiempo adecuado**

Si _____ No _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Encuesta de satisfacción al público
alcaldía auxiliar zona seis

8. **¿Conoce la misión y visión de la municipalidad de Guatemala?**
Si _____ No _____
9. **¿Piensa que las personas que organizan los eventos de la alcaldía son atentas y amables?**
Si _____ No _____
10. **¿Cuando asiste a un evento organizado por la alcaldía auxiliar de la zona 6 espera que finalice para retirarse?**
Si _____ No _____
11. **¿Considera que los eventos que organiza la alcaldía auxiliar de la zona 6 inician con puntualidad?**
Si _____ No _____
12. **¿Cómo se entera de los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?**
Voceado _____ afiches _____ volantes otros _____
13. **¿Considera que los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6 deberían contar con mayor publicidad?**
Si _____ No _____
14. **¿Le gustaría participar en una red de colaboradores para dar a conocer los eventos que realiza la alcaldía auxiliar de la zona 6?**
Si _____ No _____
15. **¿Conoce el perfil en Facebook de la alcaldía auxiliar en la Zona 6?**
Si _____ No _____
16. **¿Piensa que es adecuada la publicación de una revista trimestral que dé a conocer las actividades de la alcaldía auxiliar de la zona 6?**
Si _____ No _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Encuestas de estrategias de comunicación ejecutadas
Alcaldía auxiliar zona seis

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una "X" la respuesta que mejor represente su opinión para cada una de las preguntas.

1. **¿Cree que fue de utilidad recibir talleres de fotografía en la alcaldía auxiliar de la zona 6 y que estos talleres deberían de darse con más frecuencia para estar actualizados cada día y poder brindar un mejor servicio a los vecinos?**

Si _____ No _____

2. **¿Considera que la elaboración del organigrama contribuyo a fortalecer la estructura jerárquica y la Colocación de la misión y visión visible fortalece la imagen institucional ante los vecinos de la zona 6?**

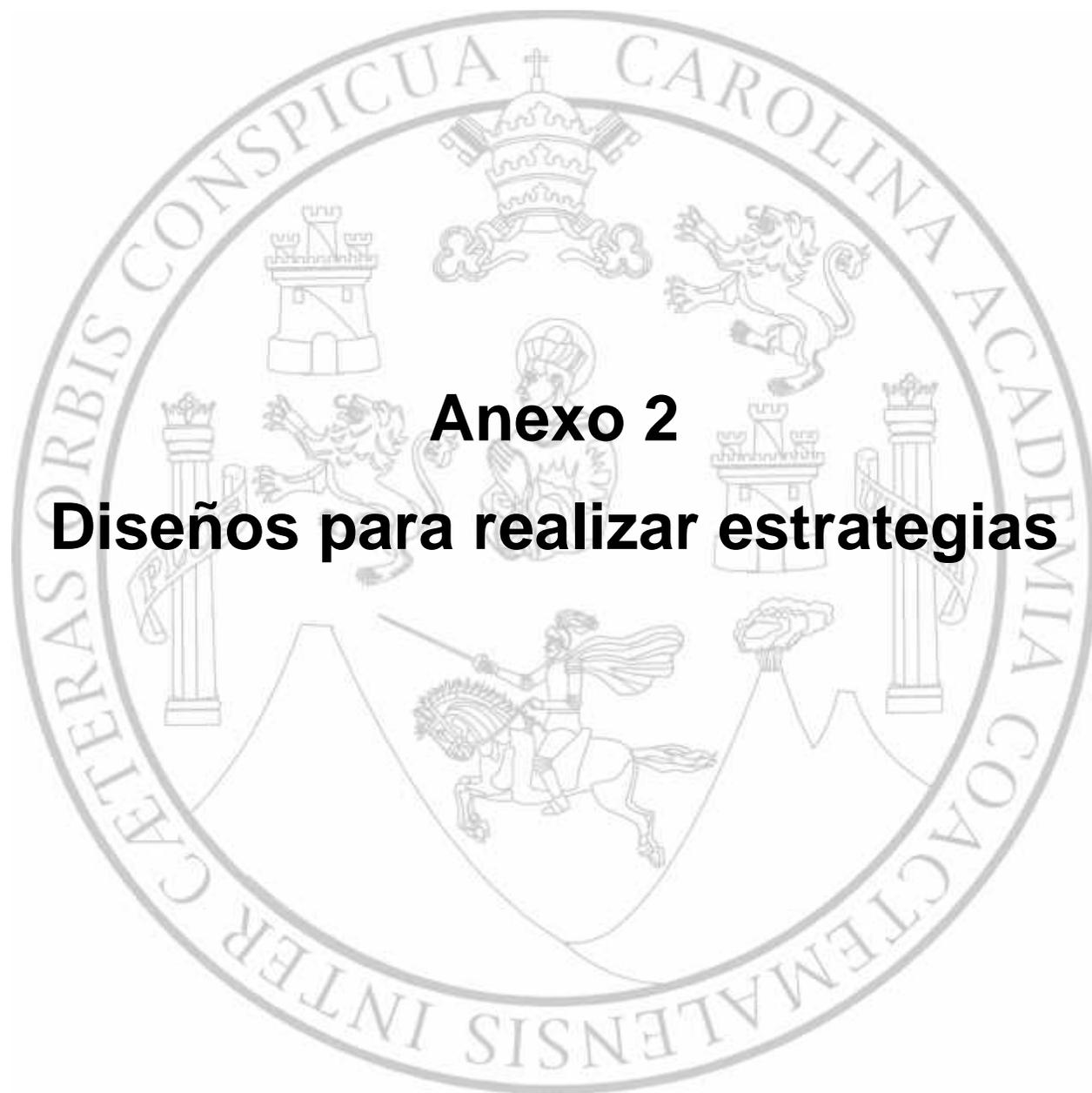
Si _____ No _____

3. **¿Cree usted que fue de utilidad colocar identificadores en cada lugar y el horario de atención al público mejorando la imagen en la alcaldía auxiliar de la zona 6?**

Si _____ No _____

4. **¿Cree que los buzones móviles y la creación de la primer revista Mi Zona Vale la pena... son una herramienta útil de comunicación y acercamiento a los vecinos del sector como alcaldía auxiliar de la zona 6 y conocer sus opiniones?**

Si _____ No _____



Anexo 2
Diseños para realizar estrategias

Propuesta ejecutada No. 1 taller de fotografía

Diseño de programa del primer taller de fotografía Y presentación

Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela de Ciencias de La Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado EPS
Licenciatura En Ciencias de La Comunicación
Alcaldía Auxiliar de la Zona 6

Programa de Estrategia No. 2
Capacitación No 1 Al Equipo de Trabajo de la Alcaldía Auxiliar de la zona 6

1. Bienvenida, colocación de gafetes, firma de asistencia y ubicación del personal que participará en la capacitación.
2. Palabras de Bienvenida a la Licenciada Evelin Morazán, Capacitador, equipo de trabajo de la Alcaldía Auxiliar y Presentación por la Epesista Etelvina Jacinto Carrera.
3. Inicio de la capacitación por el Licenciado Alejandro Solares Catedrático de La Escuela De Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
4. Práctica de fotografía y solución de dudas.
5. Palabras de Agradecimiento por la Alcaldesa de la zona 6, Licenciada Onelia Roca.
6. Palabras de agradecimiento por el Licenciado Alejandro Solares.
7. Entrega de Reconocimientos a Licenciada Evelin Morazán y Al Licenciado Alejandro Solares por la Alcaldesa de zona 6.
8. Palabras de Agradecimiento por la Epesista Etelvina Jacinto Carrera.
9. Invitación a un refrigerio Típico en fuera del salón técnico.

ETELVINA CARRERA
EPS-Licenciatura ECC USAC
25-05-2015



Diseño de invitación al taller de fotografía y reconocimiento para supervisores y capacitador

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



Etelvina Jacinto Carrera

Le hace una cordial invitación a una capacitación con el tema: "Fotografía" El Día lunes 25 de mayo a las 10:30 en el salón de usos múltiples de la Alcaldía Auxiliar de la zona 6.

Guatemala de la Asunción 2015



Alcaldía Auxiliar de La Zona Seis
Otorga el Presente Reconocimiento a
Licenciada Brenda Chacón

Por su destacada participación en la capacitación de "Nuevos Tips de Fotografía" al equipo de trabajo de la Alcaldía Auxiliar.

Guatemala 06 de julio de 2015

Angela Onelia Roca Alvarez
Alcaldesa

Diseño de programa e invitación al segundo taller de fotografía.

Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela de Ciencias de La Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado EPS
Licenciatura En Ciencias de La Comunicación
Alcaldía Auxiliar de la Zona 6

Programa de Estrategia No. 2
Capacitación No. 2 Al Equipo de Trabajo de la Alcaldía Auxiliar de la zona 6

1. Bienvenida, colocación de gafetes, firma de asistencia y ubicación del personal que participará en la capacitación.
2. Palabras de Bienvenida a Supervisora de EPS, equipo de trabajo de la Alcaldía Auxiliar y Presentación por la Epesista Etelvina Jacinto Carrera.
3. Inicio de la capacitación por el Licenciado Alejandro Solares Catedrático de La Escuela De Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
4. Solución de preguntas o dudas con respecto al tema.
5. Trabajo práctico de toma de fotografías con el personal de la Alcaldía.
6. Palabras de Agradecimiento por la Supervisora de EPS, Licenciada Brenda Chacón.
7. Palabras de Alcaldesa de la zona 6, Licenciada Onelia Roca.
8. Entrega de Diplomas de participación en las capacitaciones a los miembros del equipo de trabajo de la Alcaldía Auxiliar de la zona 6.
9. Palabras de Agradecimiento por la Epesista Etelvina Jacinto Carrera.
10. Invitación a un Almuerzo en el salón de Usos múltiples de la Alcaldía Auxiliar en agradecimiento y despedida.

ETELVINA CARRERA
EPS-Licenciatura ECC USAC
06-07-2015

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)



Etelvina Jacinto Carrera

Le hace una cordial invitación a la Segunda
Capacitación Continuando con Nuevos Tips de "Fotografía" El Día lunes 06 de julio a las 10:30
en el salón Técnico I de la Alcaldía Auxiliar de la zona 6.

Guatemala de la Asunción 2015

Diseño de diplomas para los participantes en los talleres

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

Otorga el Presente Diploma A

Angela Onelia Roca Álvarez

Por su brillante participación en los talleres de "Fotografía" y "Nuevos Tips de fotografía" impartidos por la unidad de extensión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Guatemala 06 de julio de 2015

Etelvina Jacinto Carrera Hugo Nery Bach Héctor Alejandro Solares
Licenciatura En Ciencias de La Coordinador de Extensión Catedrático Escuela de Ciencias de
Comunicación Escuela de Ciencias de La Comunicación La Comunicación



Alcaldía Auxiliar de La Zona Seis
Otorga el Presente Reconocimiento a
Licenciada Brenda Chacón

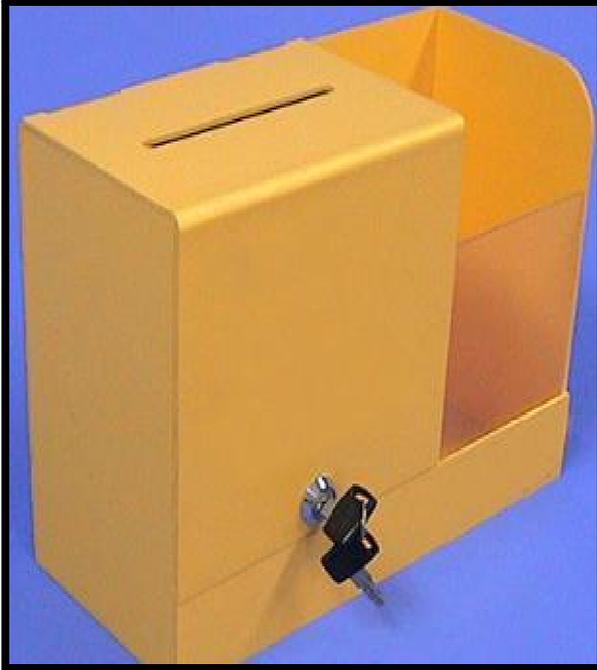
Por su destacada participación en la capacitación de
"Nuevos Tips de Fotografía" al equipo de trabajo de la
Alcaldía Auxiliar.

Guatemala 06 de julio de 2015

Angela Onelia Roca Alvarez
Alcaldesa

Propuesta ejecutada No. 2 buzones móviles

Diseño de buzón y ficha



**Tus Sugerencias Nos Ayudan A Servirte
Mejor**



Alcaldía Auxiliar Zona 6

Escribe un comentario o sugerencia

Marca con una x como te parece el trabajo que realiza la alcaldía Auxiliar

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
<input type="checkbox"/>				

Lugares estratégicos de colocación de buzones y diseño de serigrafía

Buzón No. 1
Parroquia San Antonio de Padua
Periodo de 27-06-2015 a 01-07-2015
Alcaldía Auxiliar de la Zona 6

Buzón No. 2
Parroquia Santa Cruz de los Milagros
Periodo de 27-06-2015 a 01-07-2015
Alcaldía Auxiliar de la Zona 6

Buzón No. 3
Centro Comercial Mega 6
Periodo de 27-06-2015 a 01-07-2015
Alcaldía Auxiliar de la Zona 6

Tus Sugerencias Nos Ayudan

A Servirte Mejor



Alcaldía Auxiliar Zona 6



Propuesta ejecutada No. 3 diseños y colocación de la misión y visión de la municipalidad en un lugar visible



Misión

La misión de la Municipalidad de Guatemala es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan.

El centro de la administración municipal es LA PERSONA y su objetivo principal es lograr que las personas tengan una VIDA DE CALIDAD



Visión

La visión de la Municipalidad de Guatemala es crear una "Ciudad para Vivir".



Misión

La Misión de la Municipalidad de Guatemala es dar a todos los vecinos los servicios que necesitan.

El Centro de la Administración Municipal es LA PERSONA y su objetivo principal es lograr que las personas tengan una VIDA DE CALIDAD.

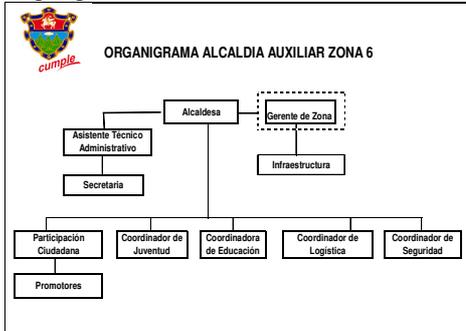


Visión

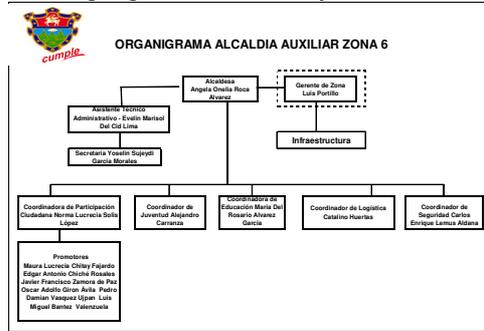
La Visión de la Municipalidad de Guatemala es crear una "Ciudad para Vivir".

Propuesta ejecutada No. 4 elaboracion de tres organigramas de la alcaldia auxiliar de la zona 6

Organigrama con Puesto



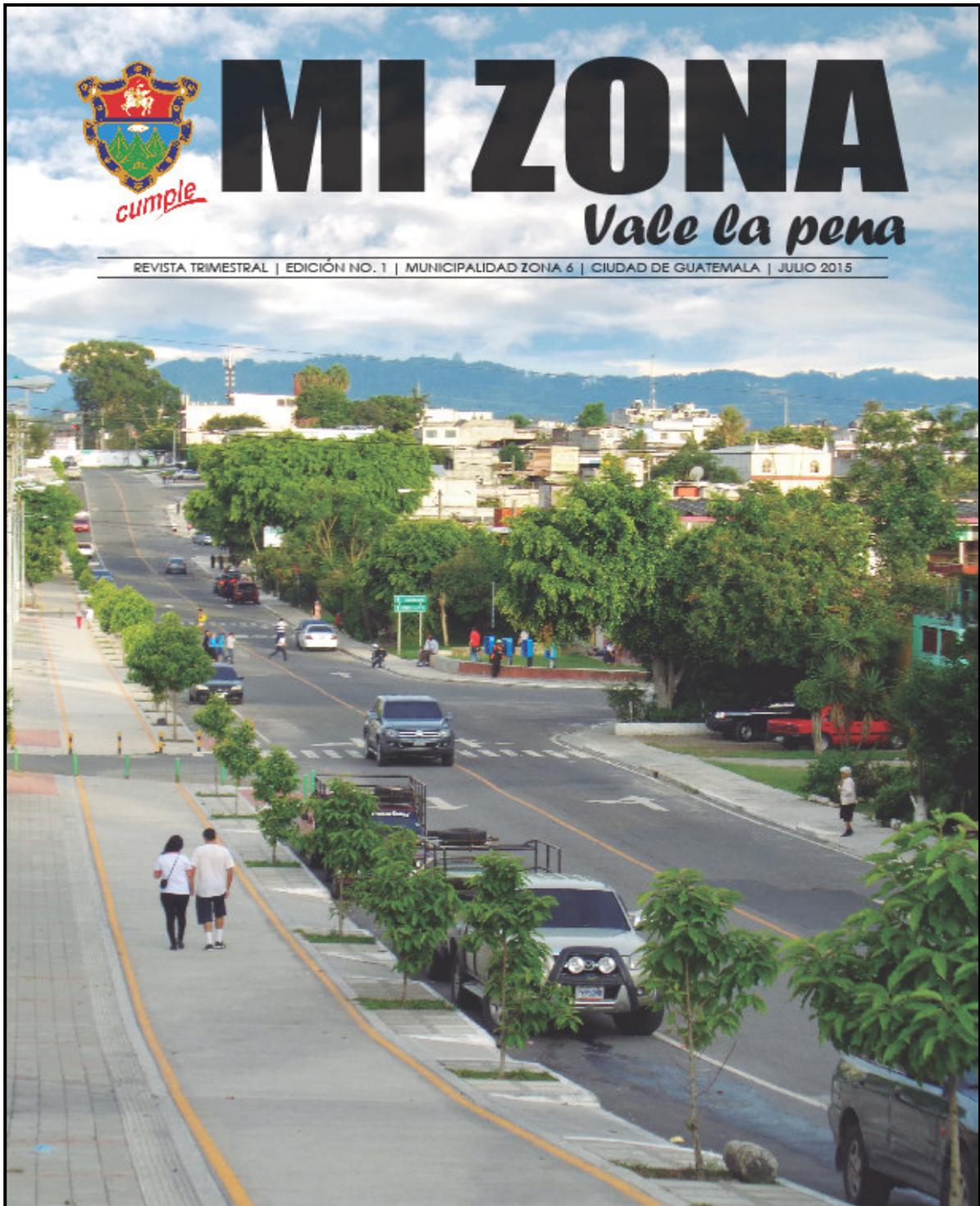
Organigrama con Puestos y Nombres



Organigrama con Puesto, Nombre y Fotografía



Propuesta ejecutada No. 5 creación de la primer revista trimestral



Propuesta Ejecutada No. 6 diseño de identificadores



Diseño de identificadores de escritorio





Anexo 3

Gestiones y cotizaciones

Guatemala, 07 de marzo de 2015

El Sr.
Nery Bach
Agencia
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Brindando un cordial saludo, deseando éxitos en sus labores. El motivo de la presente es solicitar su apoyo para realizar mi estrategia de comunicación en la Alcaldía Auxiliar de la zona 6, ya que me encuentro realizando mi EPS de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación en dicha entidad. Por lo cual solicito a usted el apoyo en:

- Capacitación al personal de dicha alcaldía de como tomar una fotografía, el momento indicado.
- Elaboración de afiches y volantes.
- Como promover para que los eventos causen impacto.

De Antemano le agradezco la atención a la presente esperando su respuesta positiva para poder gestionar dichas actividades.

Atentamente,


Etelvina Jacinto Carrera
Carné 199820490

Correo: ete.jacinto@yahoo.com
Cel: 56986840
22884892

*Recibido
7/03/15
Franklin*



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

Guatemala, 18 de abril de 2015

Señorita:
Etelvina Jacinto Carrera
Epesista
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Señorita Jacinto:

Reciba un cordial saludo de la Comisión de Extensión de la Escuela de Ciencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En referencia a su solicitud, me es grato indicarle que la Comisión de Extensión le apoyará, asignando a profesionales para impartir 2 capacitaciones en las que se abordarán los temas de fotografía, promoción de eventos y diseño de afiches.

Atentamente,


Lic. Hugo Nery Bach
Coordinador Comisión de Extensión



MUNICIPAL DE ASISTENCIA
 CAPACITACIÓN No. 1
 TEMA "FOTOGRAFIA"
 EQUIPO DE TRABAJO DE LA CALCALDIA, AUXILIAR ZONA 6

FEC-IA: Guatemala 25 de mayo de 2015

No.	NOMBRE	PUESTO	HRMA
1	Angela Omelia, Roca Alvarez	Alcalde(a)	
2	Norma Lucrecia, Sallis López	Coordinadora de Participación Ciudadana	
3	Julio, Mazariegos	Arquitecto	
4	Evelyn Marisol, del Cid Lima	Asistente Técnico Administrativo	
5	Yoselyn Sulevdi, García Morales	Secretaria	
6	Maria del Rosario, Alvarez García	Coordinadora de Educación	
7	Alejandro, Carranza	Coordinador de Juventud	
8	Catalino, Huertas	Coordinador de Logística	
9	Carlos Enrique, Lemus Aldana	Coordinador de Seguridad	
10	Mauriz Lucrecia, Crislay Tejaredo	Promotora	
11	Edgar Antorio, Chché Rosales	Promotor	
12	Javier Francisco, Zamora de Paz	Promotor	
13	Oscar Adolfo, Giren Avila	Promotor	
14	Pedro Damián, Vásquez Ujpar	Promotor	
15	Luis Niguel, Bantéz Valenzuela	Promotor	
16	Evelin, Morzán	Supervisora EPS	
17	Brenda, Chiscón	Supervisora EPS	
18	Alejandro, Solares	Capacitador	
19			
20			

ETELINA CARRERA
 EPS-Licenciatura ECC USAC



CONTROL DE ASISTENCIA
CAPACITACIÓN No. 2

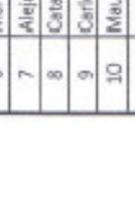
TEMA "NUEVOS TIPS DE FOTOGRAFÍA"

EQUIPO DE TRABAJO DE LA ALCALDÍA AUXILIAR ZONA 6

FECHA: Guatemala 06 julio de 2015

No.	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
1	Angela Onelia, Roca Alvarez	Alcaldesa	
2	Norma Lucrecia, Solís López	Coordinadora de Participación Ciudadana	
3	Julio, Mazariegos	Arquitecto	
4	Evelyn Marisol, del Cid Lima	Asistente Técnico Administrativo	
5	Yoselyn Sujeydi, Garcia Morales	Secretaria	
6	María del Rosario, Alvarez Garcia ✓	Coordinadora de Educación	
7	Alejandro, Carranza ✓	Coordinador de Juventud	
8	Catalino, Huertas	Coordinador de Logística	
9	Carlos Enrique, Lemus Aldana ✓	Coordinador de Seguridad	
10	Maura Lucrecia, Chitay Fajardo ✓	Promotora	
11	Frigor Antonio, Chichá Boscáles ✓	Promotor	
12	Javier Francisco, Zamora de Paz	Promotor	
13	Osvaldo, Alfaro, Gómez Avella	Promotor	
14	Pedro Damián, Vázquez Ujpen	Promotor	
15	Luis Miquel, Bantez Valenzuela	Promotor	
16	Evelin, Morcán	Supervisora EPS	
17	Brenda, Chacón	Supervisora EPS	
18	Alejandro, Solares	Capacitador	
19			
20			




EITELVINA CARRERA
EPS-Licenciatura ECC USAC

Guatemala 27 de julio de 2015



Agenda de Buzones año 2015

nota:

- Colaboración de la página del facebook para hacer las publicaciones y fotografías de las ubicaciones de los buzones para que las personas participen.
- Colaboración de logística para la transportación en colocar y retirar los buzones, regresarlos a la Alcaldía.

Primera Etapa:

Puntos estratégicos: Centro Comercial Mega 6, Parroquia San Antonio de Padua, Parroquia Santa Cruz de los Milagros.

Fecha de colocación: 29 y 30 de mayo

Fecha de retiro: 01 de julio.

Presentación de informe: 17 de julio.

Segunda Etapa:

Puntos Estratégicos: Supermercado Super Fresh, Iglesia Corpus Cristi, Despensa Familiar Parroquia.

Fecha de colocación: 31 de julio

Fecha de retiro: 31 de agosto

Presentación de informe: septiembre.

Tercera etapa

Puntos Estratégicos: Centro Comercial Mega 6, Corpus Cristi, Restaurante.

Fecha de colocación: 31 de octubre

Fecha de retiro: 31 de noviembre

Presentación de informe: diciembre

Etelvina Jacinto Carrera
Comunicación



Alcaldía Auxiliar Zona 6
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 20 de mayo de 2015

Señores:
Centro Comercial Mega Seis
Presente.

De manera atenta me dirijo a ustedes, deseando éxitos en sus labores cotidianas.

El propósito de la presente es para solicitar autorización para la instalación de un buzón de sugerencias y opiniones, para recibir información sobre el trabajo que realiza la Alcaldía Auxiliar de la zona 6 para los diferentes sectores que esta zona comprende.

Para la gestión de este nuevo sistema de comunicación, la Señora Etelvina Jacinto Carrera, quien se identifica con DPI No. 1937 79722 0101, es estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y se encuentra realizando el Ejercicio Profesional Supervisado EPS en esta Alcaldía y uno de sus proyectos, es facilitar la vía de comunicación entre la Alcaldía Auxiliar y los diferentes sectores de la zona 6 para brindar un mejor servicio.

Sin otro particular y en espera de una respuesta positiva, me es grato suscribir la presente,

Atentamente,


Licda. Onelia Roca
ALCALDESA-AUXILIAR
Alcaldía Auxiliar Zona 6



24 calle 15-95 Colonia Bienestar Social
Tel: 2288-5279
Desasociald4@gmail.com



Alcaldía Auxiliar Zona 6
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 20 de mayo de 2015

Párroco:
Edwin Muñoz
Parroquia Santa Cruz de Los Milagros.
Presente.

De manera atenta me dirijo a usted, deseando éxitos en sus labores cotidianas.

El propósito de la presente es para solicitar autorización para la instalación de un buzón de sugerencias y opiniones, para recibir información sobre el trabajo que realiza la Alcaldía Auxiliar de la zona 6 para los diferentes sectores que esta zona comprende.

Para la gestión de este nuevo sistema de comunicación, la Señora Etelvina Jacinto Carrera, quien se identifica con DPI No. 1937 79722 0101, es estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y se encuentra realizando el Ejercicio Profesional Supervisado EPS en esta Alcaldía y uno de sus proyectos, es facilitar la vía de comunicación entre la Alcaldía Auxiliar y los diferentes sectores de la zona 6 para brindar un mejor servicio.

Sin otro particular y en espera de una respuesta positiva, me es grato suscribir la presente,

Atentamente,


Licda. Onelia Roca
ALCALDESA AUXILIAR
Alcaldía Auxiliar Zona 6




Padre Edwin David Muñoz Fajardo
Parroquia Santa Cruz del Milagro Z.6



Alcaldía Auxiliar Zona 6
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 20 de mayo de 2015

Párroco:
Juan Ramiro Martínez
Parroquia San Antonio de Padua
Presente.

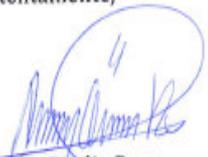
De manera atenta me dirijo a usted, deseando éxitos en sus labores cotidianas.

El propósito de la presente es para solicitar autorización para la instalación de un buzón de sugerencias y opiniones, para recibir información sobre el trabajo que realiza la Alcaldía Auxiliar de la zona 6 para los diferentes sectores que esta zona comprende.

Para la gestión de este nuevo sistema de comunicación, la Señora Etelvina Jacinto Carrera, quien se identifica con DPI No. 1937 79722 0101, es estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y se encuentra realizando el Ejercicio Profesional Supervisado EPS en esta Alcaldía y uno de sus proyectos, es facilitar la vía de comunicación entre la Alcaldía Auxiliar y los diferentes sectores de la zona 6 para brindar un mejor servicio.

Sin otro particular y en espera de una respuesta positiva, me es grato suscribir la presente,

Atentamente,


Licda. Onelia Roca
ALCALDESA AUXILIAR
Alcaldía Auxiliar Zona 6



COTIZACION

SERVICIOS “GILGAL”
26 calle lote 158 la Reynita Zona 6
Jesús Morales
56403323
PROFORMA

Sra. Etelvina Jacinto Carrera

Mediante la presente le remito proforma de cotización para realizar los siguientes trabajos.

CONSTRUCCIÓN DE BUZONES:

Construcción de tres buzones de madera de 30 por 20 cm.

Q250.00 cada Buzón

Total: Q750.00

PINTURA DE BUZONES:

Pintura de tres buzones con el color institucional de la Municipalidad de Guatemala.

Total: Q125.00

CONSTRUCCIÓN DE PEDESTALES:

Construcción de 2 pedestales de metal y colocación en los buzones

Total: Q175.00

Todo trabajo se debe pagar el 50% de anticipo y 50% al concluir el trabajo.

Total de costo de los servicios es de Q1050.00

Guatemala 08 de mayo de 2015

Jesús A. Morales
Cel: 56403323



Refacciones "Delfina"
21 calle "C" 23-85 Proyectos 4-10 zona 6
Delfina M. Sunuc
53964178
PROFORMA

Sra. Etelvina Jacinto Carrera

Mediante la presente le remito proforma de servicio y elaboración de refacciones, y almuerzos.

SERVICIO DE REFACCIÓN TÍPICA:

25 chuchitos

25 tazas de chocolate

Platos, vasos, servilletas, cubiertos, mantel y servicio de mesera para servir los platillos.

Q200.00

SERVICIO DE ALMUERZO:

25 platillos de pollo a la plancha, salsa, arroz, ensalada, y refresco.

Platos, vasos, servilletas, cubiertos, mantel y servicio de mesera para servir los platillos.

Q300.00

Todo servicio se debe pagar el 50% de anticipo y 50% al concluir.

Total de costo de los servicios es de Q500.00

Guatemala 11 de mayo de 2015

Delfina M. Sunuc
53964178

← ↶ → 🗑️ Eliminar 📁 Mover ▾ 🛡️ Spam ▾ ⋮ Más ▾

↑ ↓ ✕

● PRECIO DE DIAGRAMACIÓN DE REVISTA



● Sulmi Caldera

ago 4 ★

Para eteljacinto@yahoo.com

Este mensaje contiene imágenes bloqueadas. [Mostrar imágenes](#)

[Cambiar este ajuste](#)

Buena tarde Etelevina, perdona la tardanza en enviarle el precio de la diagramación de la revista, el precio para diagramar 8 páginas es de Q.900.00, nuevamente pido mil disculpas ya que dicho precio no dependía de mi persona y esperé a que me lo dieran, cualquier duda al respecto estoy a la orden que tenga una feliz tarde.

Siempre a la orden,

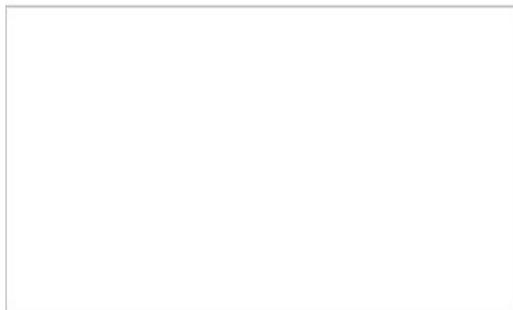


image001.jpg

[Descargar ▾](#)



García Valdizán y García Macal, Cía. Ltda.
(C) PDX + (502) 2416 2200
4ta Calle 5-34 Zona 2,
☐ servicioalcliente@cifgalitografia.net
Guatemala, Guatemala, C.A.

Guatemala, 23 de Julio de 2015

Señor
Etelvina Jacinto
Guatemala, Ciudad

Estimada Señorita Jacinto:
Nos es grato presentarles la siguiente cotización:

REVISTAS

TAMAÑO: CARTA CERRADO
MATERIAL: COUCHE 80 GRAMOS
IMPRESIÓN: FULL COLOR TIRO Y RETIRO
ACABADO FINAL: ENGRAPADO

Elementos que proporciona: Boceto, Artes, Disco/CD.

INCLUYE ELABORACION DE PLACAS Y SHERPAS
PRECIO DE VENTA CON IVA

COT. ·	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
535442015	2,000	Q. 1.80	Q. 3,600.00

NOTA: TODO CAMBIO O CORRECCION DE SHERPAS TENDRA UN COSTO ADICIONAL

CONDICIONES DE PAGO: **CONTADO**

OBSERVACIONES:
VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN: 8 DIAS.
Nuestra entrega final puede tener una variación de un 10% +/-.

Atentamente,

Aceptado (Firma): _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Sulmi Caldera
Asesora de Proyectos
Celular 4770-5295
correo: asesor11@cifgalitografia.net

■ ■ ■ DIVISIÓN DE IMPRESIÓN COMERCIAL ■ ■ ■

www.cifga.com.gt





IMPRESION A • LITOGRAFÍA • COPIAS • IMPRESIONES DIGITALES

15 Ave. 11-05, zona 6
2288-1075 / 2288-1645
impressionsgt@gmail.com

Empresa:

Atención:

EVELVINA JACINTO

Dirección:

CIUDAD

Fecha:

23/05/2015

Cantidad	Descripción	P. Unitario	Precio Total
ROTULOS			
4	ROTULOS PVC		Q 88.00
3	ROTULACIONES DE BUZON		Q 195.00
OBSERVACIONES: Pago inicial 50 % al confirmar trabajo y pago final del 50% contra entrega. Estos precios son validos ÚNICAMENTE por la cantidad descrita.			Sub-total Q 283.00
TOTAL			Q 283.00



IMPRESION A • LITOGRAFÍA • COPIAS • IMPRESIONES DIGITALES

15 Ave. 11-05, zona 6
2288-1075 / 2288-1645
impressionsgt@gmail.com

Empresa:

Atención:

EVELVINA JACINTO

Dirección:

CIUDAD

Fecha:

14/06/2015

Cantidad	Descripción	P. Unitario	Precio Total
ROTULOS			
2	ORGANIGRAMAS		Q 90.00
21	IDENTIFICADORES DE ESCRITORIO		Q 580.00
OBSERVACIONES: Pago inicial 50 % al confirmar trabajo y pago final del 50% contra entrega. Estos precios son validos ÚNICAMENTE por la cantidad descrita.			Sub-total Q 670.00
TOTAL			Q 670.00



Anexo 4
Fotografías de estrategias
ejecutadas

Estrategias realizadas

Misión y visión institucional



Sala de espera antes

Fuente: fotografía de la autora



Colocación de primer diseño

Fuente: fotografía de la autora



Diseños mejorados y colocación

Fuente: fotografía de la autora



Anexo 5
Fotografías del trabajo y
entrevistas
realizadas

Talleres de Fotografía



Palabras de bienvenida por epesista

Fuente: fotografía de la autora



Desarrollo del taller

Fuente: fotografía de la autora



Refrigerio típico

Fuente: fotografía de la autora



Supervisora Evelin Morazán

Fuente: fotografía de la autora



Lic. Alejandro Solares

Fuente: fotografía de la autora

Segundo taller de fotografía



Diferentes técnicas de fotografía

Fuente: fotografía de la autora



Trabajo personalizado

Fuente: fotografía de la autora



Práctica de las técnicas aprendidas

Fuente: fotografía de la autora



Visita de supervisoras Brenda Chacón y Evelyn Morazán

Fuente: fotografía de la autora



Entrega de reconocimientos de participación a los talleres al personal

Fuente: fotografía de la autora



Entrega de reconocimiento a supervisora por su visita

Fuente: fotografía de la autora





Almuerzo y compartimiento con todo el personal de la alcaldía auxiliar

Fuente: fotografía de la autora



Compartimiento con la alcaldesa Angela Onelia Roca Alvarez

Fuente: fotografía de la autora



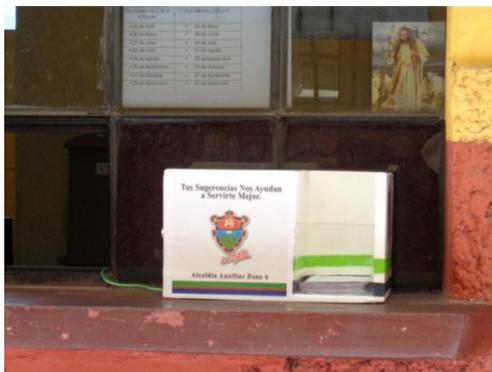
Convivencia con supervisoras Brenda Chacón, Evelyn morazán, epesistas invitadas y capacitador Licenciado Alejandro Solares

Fuente: fotografía de la autora



Diseño de buzones

Fuente: fotografía de la autora



Colocación de buzones

Fuente: fotografía de la autora



Utilidad de los buzones

Fuente: fotografía de la autora



Instalaciones alcaldía auxiliar de la zona 6

Fuente: fotografía de la autora



Colocación de identificadores dentro de las instalaciones

Fuente: fotografía de la autora



Fuente: fotografía de la autora

Recopilación del material de la revista



Fuente: fotografías de la autora