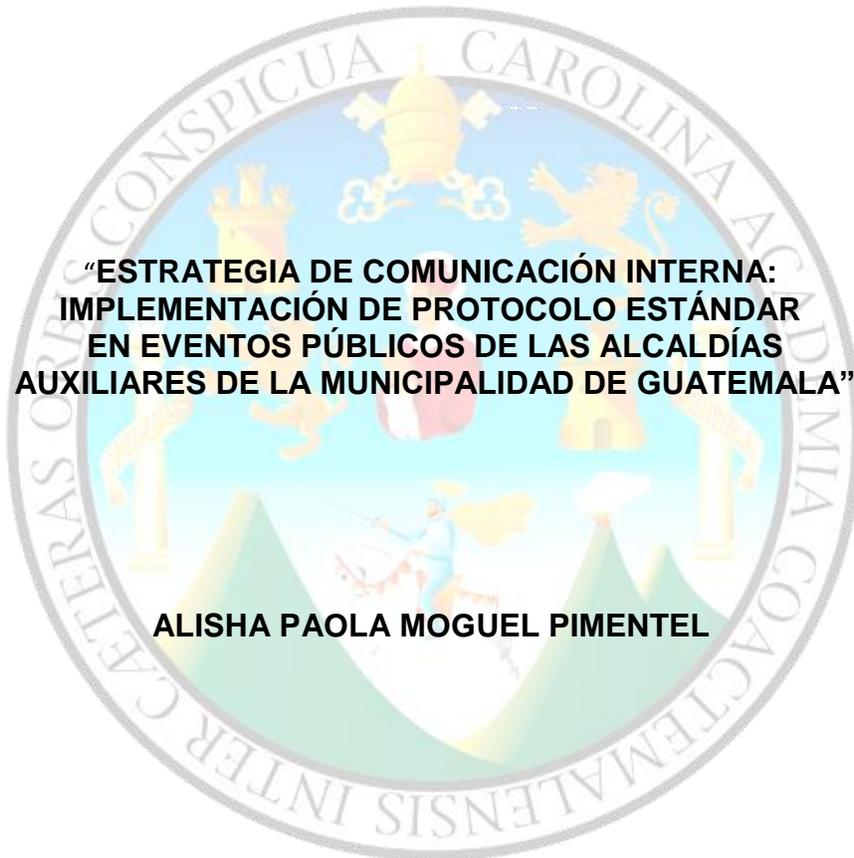


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA**



LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA**

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA:
IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO ESTÁNDAR
EN EVENTOS PÚBLICOS DE LAS ALCALDÍAS
AUXILIARES DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado – EPS – Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ALISHA PAOLA MOGUEL PIMENTEL

Previo a optar al título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Coordinador de EPS

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisor(a) de EPS

Licda. Floralba Pérez Folgar



La ciudad es
como
TÚ

Dirección de Comunicación Social
Municipalidad de Guatemala

Oficio DCS126-2015
Guatemala, 28 de septiembre de 2015

Licenciado
Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Reciba un cordial saludo de la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Guatemala, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

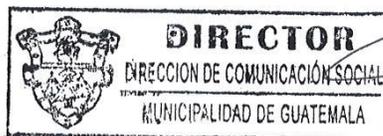
Por medio de la presente, hacemos constar que Alisha Paola Moguel Pimentel, quién se identifica con DPI 162700563 0101 y número de carné 200517417 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad, específicamente en la Dirección de Comunicación Social, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica, que comprendió del 04 de mayo al 17 de julio del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA: IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO ESTÁNDAR EN EVENTOS PÚBLICOS DE LAS ALCALDÍAS AUXILIARES DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA", todo con el material comunicacional respectivo debidamente entregado y recibido por la Municipalidad de Guatemala. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista.

En tal virtud, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA.

Atentamente,

Rafael Paiz Conde
Director de Comunicación Social



21 calle 6-77, zona 1, Palacio Municipal, Centro Cívico, 060100
Teléfono: 22858065
www.muniguate.com





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

Guatemala, 23 de octubre de 2015

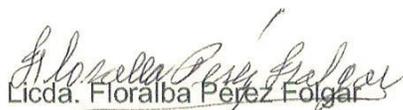
Estudiante
Alisha Paola Moguel Pimentel
Carné: 200517417
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

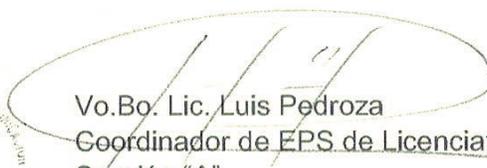
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA: IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO ESTÁNDAR EN EVENTOS PÚBLICOS DE LAS ALCALDÍAS AUXILIARES DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Floralba Pérez Folgar
Supervisora de EPS Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador de EPS de Licenciatura
Sección "A"



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 de este trabajo.

INDICE

RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
JUSTIFICACIÓN.....	XI

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO Manejo del Protocolo en Eventos Públicos de las Alcaldías

Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN: Municipalidad de Guatemala.....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2-4
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	4
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	5
1.2.4.1 Dirección de Comunicación Social.....	5
1.2.4.2 Jefatura de Protocolo y Eventos.....	5-6
1.2.4.3 Dirección de Desarrollo Social.....	6 - 7
1.2.4.4 Alcaldías Auxiliares.....	7-9
1.2.5. Misión.....	9
1.2.6. Visión.....	9
1.2.7. Público Objetivo.....	10
1.2.8. Organigrama.....	10
1.2.8.1 Organigrama Municipalidad de Guatemala.....	10
1.2.8.2 Organigrama Alcaldía Auxiliar.....	11

1.3. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.3.1. Descripción del Método.....	11
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	12
1.3.2.1 Observación.....	12
1.3.2.2 Encuestas.....	12
1.3.2.3 Entrevistas.....	12-13
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	14
1.4. RECOPIACION DE DATOS.....	15
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	15
1.4.2. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.....	16-17
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	17-23
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	23
1.5.1. Fortalezas.....	23-24
1.5.2. Oportunidades.....	24
1.5.3. Debilidades.....	24-25
1.5.4. Amenazas.....	25

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN Manejo del Protocolo en Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.....	26
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	26-29
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	29
2.2.1. Objetivo General.....	29
2.2.2. Objetivos Específicos.....	29

2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	29-30
2.4. MENSAJE.....	30-31
2.5. ESTRATEGIAS.....	31-33
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	33-34

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN Implementación de Protocolo Estándar en Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.....	35
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	35
3.1.1. Financiamiento.....	35
3.1.2. Presupuesto.....	35
3.1.3. Beneficiarios.....	36
3.1.4. Recursos Humanos.....	36-37
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	38
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	39
3.2.1.1 Estrategia No. 1: El Mensaje.....	39
3.2.1.2 Estrategia No. 2: Capacitación “Manual de Protocolo para Actividades Públicas de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala”... ..	40
3.2.1.3 Estrategia No. 3: Manual de Protocolo Estándar para Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.....	40-41
3.2.2 Acciones Desarrolladas.....	41
3.2.2.1 Acción No. 1: El Mensaje.....	41
3.2.2.2 Acción No. 2: Capacitación “Manual de Protocolo para Actividades Públicas de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala”... ..	42-52

3.2.2.3 Acción No. 3: Manual de Protocolo Estándar para Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.....	53-55
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	56
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	57
CONCLUSIONES.....	58
RECOMEDACIONES.....	59
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	60-63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
EGRAFÍA.....	65
ANEXOS.....	66
Transcripción completa de las Entrevistas.....	66-73
Modelo de la Encuesta.....	74-75
Vaciado de la Encuesta.....	76-78

RESUMEN

UNIVERSIDAD	Universidad de San Carlos de Guatemala
UNIDAD ACADÉMICA	Escuela de Ciencias de la Comunicación
TÍTULO	Estrategia de Comunicación Interna: Implementación de Protocolo Estándar en los Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares que conforman la Municipalidad de Guatemala.
AUTOR	Alisha Paola Moguel Pimentel
PROBLEMA INVESTIGADO	Protocolo a seguir en eventos públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.
INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	Recopilación Bibliográfica de documentación, Entrevistas a Alcaldes Auxiliares de zona 1, 5, 10, 12 y 25, Encuestas a Coordinadoras, Promotores, Inspectores, secretarias y asistentes de las 25 Alcaldías Auxiliares de la Ciudad Capital.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación “Estrategia de Comunicación Interna: Implementación de Protocolo Estándar en los Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares que conforman la Municipalidad de Guatemala”, se presenta una propuesta de comunicación interna, que beneficie a la Municipalidad de Guatemala en los eventos públicos que realizan las Alcaldías Auxiliares, partiendo de la Alcaldía central, en cuanto al protocolo que utiliza para proyectar su mensaje de crear una ciudad para vivir, por medio de su equipo municipal donde “Todos dependemos de todos”.

Los eventos socio- culturales que realiza cada una de las Alcaldías Auxiliares que competen a las 22 zonas de la Ciudad Capital, tienen la asistencia de numerosa cantidad de vecinos a las diversas actividades que llevan a cabo en el transcurso del año. En los eventos realizados, varía el uso de un protocolo a seguir.

Se pretende con esta investigación, mejorar y estandarizar la imagen de la institución, por medio de cada uno de los miembros de las Alcaldías Auxiliares, brindándoles las herramientas necesarias para la realización de sus eventos, logrando con ello mejorar el protocolo a utilizar en eventos municipales, para que la imagen institucional no se vea afectada.

Las Alcaldías Auxiliares son la conexión más cercana que el vecino tiene a la Municipalidad central, ellas son los canales transmisores del mensaje municipal a través de la cercanía que tienen con el vecino y llevando a cada zona este mismo mensaje.

Es por eso, que con esta investigación se logrará enfocar las debilidades y fortalezas con las que cuenta cada Alcaldía Auxiliar en la realización de actos protocolarios, con el fin de brindar técnicas afines que cada una de ella requiera para el desarrollo de sus eventos, sin afectar la imagen institucional en la misma.

JUSTIFICACIÓN

Tomando en consideración, que la Municipalidad de Guatemala cuenta con Alcaldías Auxiliares en las 22 zonas del área metropolitana, en las cuales se desarrollan consecutivamente actividades que requieren de un protocolo para su ejecución, se tomó como referencia a todas las Alcaldías Auxiliares para trabajar el Ejercicio Profesional Supervisado, con el objetivo de implementar un protocolo estándar para el desarrollo de sus actividades.

Las Alcaldías Auxiliares son el vínculo con la Municipalidad de Guatemala, por medio de ellas se llega de una manera más eficaz y próxima a los vecinos de la Ciudad de Guatemala, constantemente desarrollan actividades sociales, culturales y académicas con los diferentes sectores que conforman su zona, algunas de las actividades que realizan son:

- Inauguraciones
- Clausuras
- Celebraciones
- Entrega de Reconocimientos
- Distinciones
- Presentaciones Culturales
- Actividades Académicas
- Actividades Patrias
- Festivales

En las actividades anteriormente descritas se llevan a cabo actos protocolarios, donde se requiere de un conocimiento más oportuno del equipo de trabajo de las Alcaldías Auxiliares para su realización. Esto con la finalidad, de poder transmitir al vecino una imagen institucional estable en las 22 zonas que conforman la Ciudad de Guatemala.

CAPITULO I

1. DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA: Manejo del Protocolo en Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta de Protocolo Estándar para utilizar en los distintos eventos socio-culturales que se realizan en las 25 Alcaldías Auxiliares de la Ciudad de Guatemala.

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Sensibilizar a los colaboradores municipales sobre la necesidad del uso de un Protocolo Estándar, para mejorar la imagen municipal.
2. Estructurar un Protocolo Estándar para los distintos eventos que realizan en las Alcaldías Auxiliares de la Ciudad de Guatemala, que contribuya a mejorar la imagen municipal.
3. Ejecutar e Implementar un Protocolo Estándar en las 25 Alcaldías Auxiliares ubicadas en la Ciudad de Guatemala.

1.2 LA INSTITUCIÓN: Municipalidad de Guatemala

1.2.1 Ubicación Geográfica

Dirección: 21 calle 6-77, zona 1 Palacio Municipal

Teléfono: 1551

Web: www.muniquate.com

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

La Municipalidad de Guatemala es el ente regulador de todas las direcciones municipales que la conforman. A partir de ella se contacta por medio de los distintos Concejales y la Dirección de Cooperación Internacional a otras instituciones nacionales e internacionales que brindan distinto aportes hacia la institución.

Se busca a través de las necesidades del vecino, para lograr enfocar hacia ellos el beneficio que se obtiene de las instituciones, ya sea esta ayuda económica, recursos o proyectos para beneficio del sector donde habitan.

Las Alcaldías Auxiliares, siendo el vínculo con la Municipalidad de Guatemala, enfocan con mayor facilidad las necesidades que se presentan en cada una de sus zonas, transmitiendo el mensaje a la comuna, al recibir el mensaje de la necesidad que se presenta, son ellos los primeros beneficiados de los aportes que se obtienen de las distintas instituciones.

Algunas de las Instituciones que apoyan a la Municipalidad de Guatemala son:

- Club de Rotarios de Guatemala
- Club de Rotarios de Canadá
- Junta de Andalucía
- TELUS International

- Trackphone
- 24/7
- CALUSAC
- Universidad Rafael Landívar
- Universidad Mariano Gálvez
- IGA
- Embajada del Reino de España
- Embajada de la República Italiana
- Embajada de China (Taiwán)
- Embajada de la República Francesa
- Embajada de los Estados Unidos Mexicanos
- Cooperación Italiana
- Arte y Color
- Cooperación Española
- Masesa
- Domino's
- Cementos Progresos
- Campero
- Bullock's
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
- Banco Interamericano de Desarrollo
- Banco Centroamericano de Integración Económica
- KOICA (Corea)
- KSW (Alemania)
- JICA (Japón)
- AECID (España)
- JIZ (Alemania)
- AID (Estados Unidos de América)
- ONU Mujeres
- UNFPA (Naciones Unidas)

- UNICEF
- Unidad de Capitales Iberoamericanas
- Samaritan International

1.2.3 Antecedentes o Historia

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 se 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 que se cobran en 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 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. (Municipalidad de Guatemala. (1972). www.muniguate.com)

1.2.4 Departamentos o Dependencias

1.2.4.1 Dirección de Comunicación Social:

Coordinación del canal de comunicación entre las distintas dependencias municipales, coordinación y organización de eventos de Alcaldía, atención a los medios de comunicación, y seguimiento de comentarios, quejas y denuncias presentadas por los vecinos.

1.2.4.2 Jefatura de Protocolo y Eventos

Esta jefatura tiene a su cargo la organización, coordinación y montaje de actividades y eventos municipales, específicamente de la alcaldía, y coordinación de apoyo a eventos de cada dependencia municipal, por lo que mantiene relación permanentemente con todas las dependencias municipales para cumplir con esta función.

Así mismo, se presta asistencia directa a la alcaldía, vice alcaldía y gerencia, para la recepción de audiencias y coordinación de reuniones y actos específicos.

Entre las diferentes tareas que involucra la coordinación y montaje de eventos se encuentra la delegación y preparación del discurso del maestro de ceremonias, elaboración de agendas, invitaciones, vocativos, tarjetas de sitio; contratación o solicitud de apoyos para mobiliario, equipo, sonido, iluminación, tarimas, pantallas, banquetes, según sea requerido.

Entre los programas y eventos que dirige esta unidad está el programa cívico cultural, mismo que es montado y coordinado por la jefatura de eventos y protocolo, e incluye mensualmente un acto cívico (febrero a octubre), una ceremonia de matrimonios colectivos (febrero a diciembre) y mención “Más allá del Deber” (febrero a octubre).

Adicionalmente, hay eventos que son responsabilidad directa de la Dirección de Comunicación Social, una vez aprobados, puesto que se trata de eventos de la Alcaldía o del Concejo Municipal, y deben ser coordinados y montados por la Jefatura de Eventos y Protocolo, como en el caso de las órdenes, reconocimientos, premios y declaratorias que hace el concejo, o los reconocimientos que entrega directamente el Señor Alcalde.

Esta unidad también tiene a su cargo el envío de atenciones protocolarias de la alcaldía para embajadas o misiones internacionales acreditadas en el país, eventos especiales, funerales, entre otros.

Esta jefatura cuenta con dos asistentes, quienes además del apoyo y trabajo en la coordinación y montaje de los eventos, se hacen cargo de la correspondencia para las solicitudes de apoyo y coordinaciones internas y externas, así como de la administración del archivo de esa unidad.

Hay eventos externos, es decir, aquellos que son organizados por otras instituciones, organizaciones, empresas, pero que invitan al Sr. Alcalde, o a un delegado que le represente. En estos casos, esta jefatura debe realizar todas las coordinaciones necesarias para su participación. (Comunicación Social. (2011). De Dirección de Recursos Humanos Base de datos)

1.2.4.3 Dirección de Desarrollo Social

El Concejo Municipal de la Municipalidad de Guatemala, aprobó el 25 de octubre del año 2000 el Acuerdo Municipal 25-2000, que contiene el Reglamento de Ordenamiento Territorial para la Participación y Organización Comunitaria, en el capítulo 1 y Artículo 3 se aprueba la creación de la Dirección de Desarrollo Social. (Ana María Morales -a. (2014). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala)

La Dirección de Desarrollo Social es la encargada de coordinar actividades inter-direcciones dentro de la Municipalidad y dar lineamientos a las Alcaldías Auxiliares de los planes de desarrollo, proyectos y programas para representar a la Municipalidad ante las diversas actividades de índole social y obras de infraestructura barrial.

1.2.4.4 Alcaldías Auxiliares

Las 22 Alcaldías Auxiliares generan un vínculo con la Municipalidad de Guatemala, que permiten atender las solicitudes de los vecinos en relación al desarrollo barrial y cultural de los distritos de la ciudad y la implementación de los ejes de trabajo. (Ana María Morales -a. (2014). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala)

Dentro de sus funciones están:

- Coordinar las deliberaciones dentro de la Asamblea General de la zona.
- Tomar decisiones relacionadas con asuntos de su competencia.
- Implementar las decisiones adoptadas conjuntamente con el pleno de la Asamblea General de Alguaciles de zona.
- Promover la organización y la participación sistemática y efectiva de la comunidad en la identificación y solución de inconvenientes en la localidad.
- Elaborar, gestionar y supervisar, con el apoyo y coordinación del Concejo Municipal, programas y proyectos que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.
- Representar a la zona ante las autoridades municipales.
- Logística: El montaje y desmontaje de cada presentación artística y cultural presentada en la ciudad, se logra gracias a la coordinación y apoyo del personal de logística de la Municipalidad de Guatemala. (Dirección de Desarrollo Social. (2002). Memoria de Labores, 05, 34-35)

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 sede, a

excepción de zona 7, 18 y 21, que por su extensión geográfica, cuentan con dos sedes cada zona.

Eventos que realizan con Acto Protocolario:

- Inauguraciones: Munieduca móvil, Proyectos, Luminarias, Alcaldías Auxiliares, Centros Recreativos, Cursos, Obras de Infraestructura en las Comunidades, etc.
- Clausuras: Munieduca móvil, centros educativos, proyectos municipales, Graduaciones de COLREDES
- Presentaciones Culturales: Teatro en Tu Barrio, Presentación Compañía Municipal de Danza, Presentación Orquesta Sinfónica Municipal, Tarde de Talentos, Cine en Tu Barrio, Conciertos, etc.
- Actividades Académicas: Acto Cívico, Mención Honorífica, Reconocimiento a la Excelencia Académica, Distinción especial a Maestros, Día de la Paz con Establecimientos Educativos, Entrega de Medallas a alumnos de Escuelas Públicas, Olimpiadas Escolares, etc.
- Distinciones: Entrega de reconocimientos, Día del Vecino Distinguido, etc.
- Actividades Varias: Feria en Tu Barrio, Festival del Mural, Festival del Shuco, Feria del Vecino, Conoce a Tu Vecino Bailando, Elección de CUB's, Miss Abuelita, Domingo Verde, Elección Niño (a) Alcalde, etc.
- Celebraciones: Día del Maestro, Día de la Madre, Día del Padre, Día del niño, Día de la Bandera, Día de la Marimba, Día de la Mujer, Día del Libro, Día de la Familia, Día de los Abuelos, Aniversarios de Colonias, etc.

Zona	Dirección	No. Teléfono
1	3ª calle 5-50 zona 1, Barrio San Sebastián	2285-1378
2	3ª. Avenida 3-39, zona 2, Barrio Jocotenango	2253-0359
3	3a. avenida 21-06, Barrio Santa Marta, Zona 3	2251-6134
4	Centro Comercial Plaza Zona 4, Segundo Nivel, Local 213	5691-3943
5	29 calle 13-36, colonia San Pedrito, zona 5	2339-3044 / 2385-9493
6	24 calle 15-95 colonia Bienestar Social, zona 6	2288-5279
7A	27 calle y 33 avenida colonia Bethania (a un costado salón comunal)	2431-6462
7B	9a. calle 5-37, colonia Landívar, zona 7	2440-3454

8	34 calle 0-23, zona 8	2440-7851
9	5a. avenida 13-82 zona 9, Edificio Vía Nápoli oficina 24	2361-7694
10	11 calle 0-65 zona 10, edificio Vizcaya	2385-8915 / 2339-3221
11	Diagonal 17 13-00 colonia Mariscal, zona 11	2474-5294 / 2485-2410
12	16 avenida 19-76, zona 12, oficina 304, Edificio Petapa	2485-0485 / 2472-7898
13	Final Avenida Las Américas, y 25 calle Plaza Berlín, zona 13	2385-8914 / 2333-3016
14	5a. avenida 5-55, zona 14, Edificio Europlaza Torre III, Nivel 1 oficina 103	5633-4292
15	Boulevard Vista Hermosa 15-24 Col. EL Maestro 2o. Nivel Oficina E	2385-7350 / 2333-3016
16	Boulevard Rafael Landivar 10-05, Paseo Cayalá; Edificio "A4" 2o. Nivel oficina 204	2493-8247
17	11 av. 11-01 zona 17, entrada a Colonia Colegio de Maestros	2256-3610 / 5574-9126
18A	13 avenida, entre 4 y 5 calle, Colonia Lavarreda	2258-5970
18B	Km 16.5 Carretera al Atlántico, lote 11 Manzana. 6, Colonia Jardines del Rosario, zona18	5414-6159
19	10a. avenida 3-81, colonia La Florida, zona 19	2437-4890 / 2437-4890
21A	16 avenida 11-54 zona colonia Bello Horizonte, zona 21	2448-8853
21B	5a. calle 9-64 Col. Guajitos, zona 21	5482-0919
24	Edificio Central, Parque de Canalitos, zona 24	4148-5465
25	Km 12.5 carretera al Atlántico, Lote 56, entrada al Buen Pastor	2261-5443

(Municipalidad de Guatemala. (2014). www.muniguate.com)

1.2.5 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.

1.2.6 Visión.

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

(Municipalidad de Guatemala. (2015). www.muniguate.com)

1.2.8.2 Organigrama Alcaldía Auxiliar



1.3 METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Descripción del Método

El tipo de Investigación utilizada fue descriptivo deductivo. De acuerdo a la observación del protocolo a seguir en los distintos eventos de las Alcaldías Auxiliares de la Ciudad de Guatemala, se identificó un bajo conocimiento en el protocolo adecuado a manejar en cada uno de los eventos municipales que realizan, por lo que se puede implementar un Plan de Estrategia de Comunicación Interna: un Protocolo Estándar en las 25 Alcaldías Auxiliares, que es el que se maneja a través de la Jefatura de Protocolo y Eventos de la Dirección de Comunicación Social en la Municipalidad central.

1.3.2 Técnicas o Instrumentos de Recolección

1.3.2.1 Observación

El primer paso para el inicio de esta investigación, fue el proceso de observación, asistencia a los distintos eventos de las Alcaldías Auxiliares donde manejan actos protocolarios, observar el protocolo a seguir, conducta de los colaboradores municipales y el conocimiento de los mismos en el tema.

1.3.2.2 Encuestas

Para recabar datos, se realizó una encuesta de siete (07) preguntas dirigidas únicamente a colaboradores municipales, comprendiendo con ello; coordinadoras de región, coordinadoras de zona, promotores, secretarias e inspectores.

Se encuestó, a los colaboradores municipales que de una u otra forma trabajan en los eventos de las Alcaldías Auxiliares, que en algunas ocasiones desempeñan su trabajo acorde a su atribuciones y en otras les corresponde llevar a cabo ellos mismo el protocolo en el evento.

Para procesar la información se hizo un recuento total de las encuestas respondidas, se identificaron variables, se tabularon las encuestas, al obtener las cantidades de porcentajes se hicieron gráficas descriptivas.

1.3.2.3 Entrevistas

Se entrevistó únicamente a cinco (05) de las veinticinco (25) Alcaldes Auxiliares de la Ciudad de Guatemala; Alcalde Auxiliar zona 1, Alcalde Auxiliar zona 5, Alcalde Auxiliar zona 10, Alcaldesa Auxiliar zona 12 Paiz y Alcalde Auxiliar zona 25. Debido a que estas zonas realizan mayor cantidad de actos protocolarios y en otra parte

trabajan con un parámetro distinto de público objetivo en cuanto a su clasificación socio-económicamente hablando.

Las respuestas obtenidas por cada Alcalde Auxiliar, muestran un parámetro similar en cuanto a la falta de conocimiento en el tema de protocolo de su equipo de trabajo para seguir en sus eventos realizados por cada Alcaldía, como también de la escasez de recursos con los que cuentan para el desarrollo de las mismas.

Así también se obtiene como dato, los antecedentes de cada una de ellas y las propuestas estratégicas que cada uno de ellos visualiza para un mejor desarrollo en los eventos que realizan de cinco (15) a cincuenta (50) veces en el transcurso de cada año.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio					Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Propedéutico del Diagnóstico																																					
Recaudación de datos a Alcaldías Auxiliares																																					
Encuestar																																					
Entrevistar a Alcaldes Auxiliares																																					
Tabulación de Encuestas																																					
Transcribir las Entrevistas																																					
Integración de la Investigación																																					
Presentación Diagnóstico																																					

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Ficha de Entrevistas

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

ENTREVISTA

¿Considera que los colaboradores municipales de su Alcaldía Auxiliar cuentan con el conocimiento en el tema de protocolo?

¿Cuáles son las debilidades que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

¿Cuáles son las fortalezas que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

¿Considera que institucionalizar un protocolo estándar en las Alcaldías Auxiliares mejoraría la imagen municipal en su zona? ¿Por qué?

¿Estaría de acuerdo en que se realice una formación sobre protocolo estándar en su Alcaldía Auxiliar?

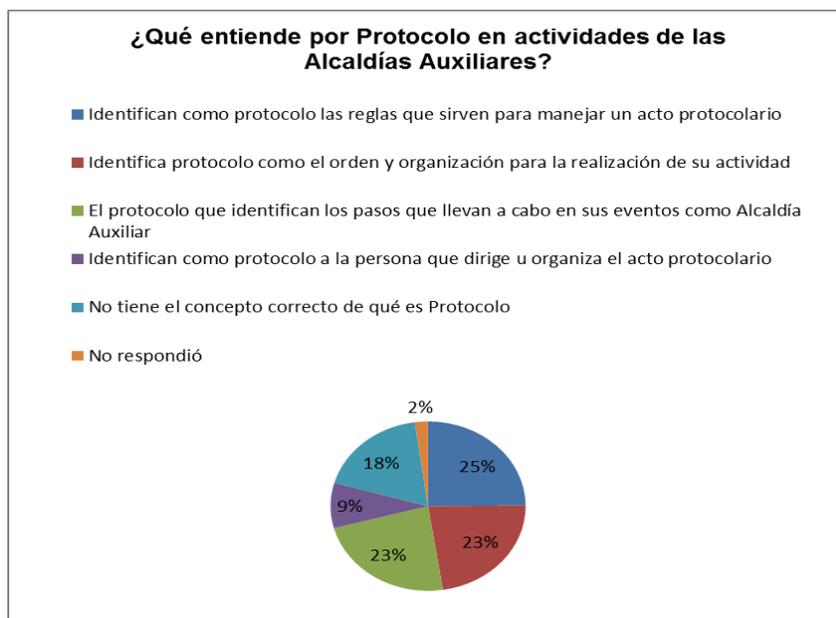
1.4.2 Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre los entrevistados

El análisis de la tabla comparativa, se realiza de acuerdo a las respuestas obtenidas por cada uno de los Alcaldes Auxiliares a quienes se entrevistó por parte de la Municipalidad de Guatemala, tomando en cuenta los aportes positivos y negativos que estos brinden para el desarrollo de sus actividades municipales en el tema de protocolo.

Puntos Positivos	Puntos Negativos
Algunas personas de la Alcaldía Auxiliar cuentan con un mínimo conocimiento del tema de protocolo	Realizan diversas actividades sin saber el protocolo correcto a utilizar en cada una de ellas
Cuentan con algunas personas que ya han trabajado temas de protocolo	El porcentaje de personas que sabe del tema de protocolo es menor a la mitad de trabajadores de cada alcaldía
Cuentan con personal que ha trabajado en la Municipalidad de Guatemala por varios años y ya saben el protocolo que se maneja	No se ha buscado el momento preciso para capacitar al personal en tema de protocolo
La actitud positiva de cada uno de los colaboradores municipales en el desempeño de su trabajo	No tienen una preparación académica muy alta
El que las actividades sean repetitivas hace que el equipo de trabajo sepa cómo desarrollarlas	No se maneja un mismo protocolo en todas las alcaldías auxiliares
El equipo de trabajo de las Alcaldías Auxiliares es proactivo, cortés, atento y con vocación de servicio	Los Alcaldes Auxiliares están en la disposición de capacitar a su equipo de trabajo en el tema de protocolo
El trabajo de los colaboradores municipales es multifuncional	El público conocedor del tema muy fácilmente podría detectar algún error

	en el tema de protocolo si se presenta
El amor por la institución hace que puedan desarrollar de mejor forma su trabajo	No tienen conocimiento de cómo se desarrolla una agenda, ordenes de precedencia ni montaje del evento
	No cuentan con todo el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades

1.4.3 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

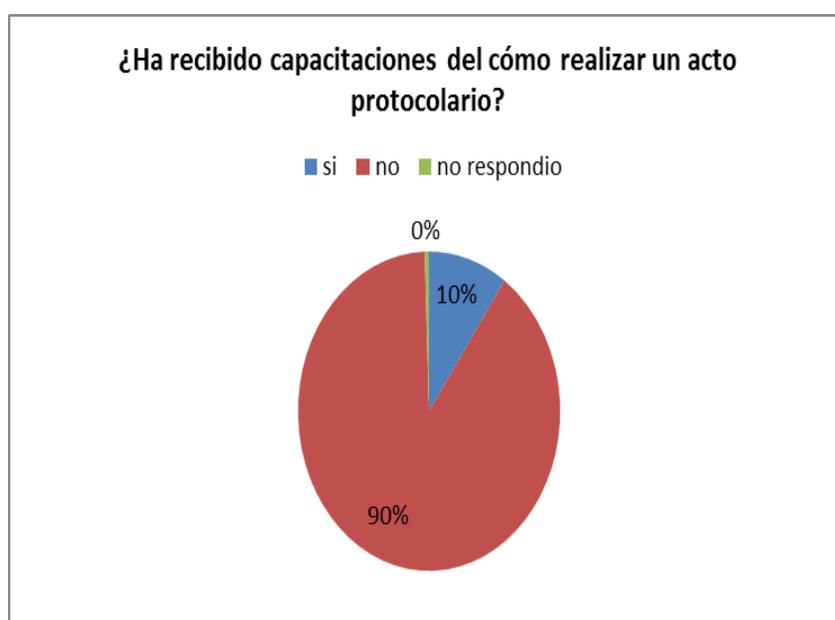


Gráfica No. 1 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

En la Gráfica 1 contiene la comprensión de cada uno de los miembros de las Alcaldías Auxiliares en cuanto al tema de protocolo. Indicando por respuestas similares, que un 25% identifican protocolo como reglas que sirven para manejar un acto protocolario, un 23% identifican protocolo como el orden y organización para realización de sus actividades, un 23% identifican por protocolo los pasos que llevan para sus eventos como Alcaldía Auxiliar, un 9% consideran que protocolo es

la persona que dirige u organiza el acto protocolario, un 18% no tienen un concepto cercano a lo que es un protocolo y el 2% de encuestados no respondió.

Tomando por referencia que el concepto que tiene con respecto al protocolo en las Alcaldías Auxiliares es en base a lo observado, ya sea este el correcto o no, se basan en la forma en que han desarrollado sus actividades, algunas identificando únicamente a las personas que conforman la Jefatura de Protocolo y Eventos o al Maestro de Ceremonia en la actividad como un término de protocolo.

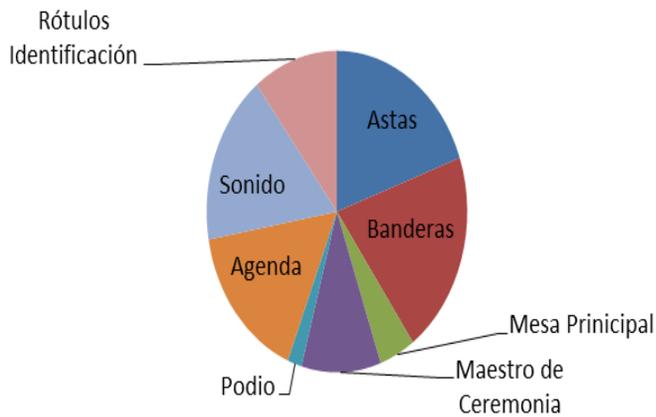


Gráfica No. 2 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

La Gráfica 2 contiene información acerca de las capacitaciones que ha realizado el personal de las Alcaldías Auxiliares con respecto al tema de protocolo. Indicando que un 10% ha recibido capacitaciones en este tema y un 90% no ha tenido formación acerca del tema de protocolo.

Por lo que el personal de las Alcaldías Auxiliares, en su mayoría realizan actos protocolarios constantemente sin tener una formación en este tema, únicamente por los lineamientos previamente establecidos a la actividad.

¿Marque los recursos con los que cuenta en la Alcaldía Auxiliar para la realización de Eventos Protocolarios?



Gráfica No. 3 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

La Gráfica 3 responde a la pregunta de los recursos con los que cada Alcaldía Auxiliar cuenta para la realización de sus eventos protocolarios. Indicando que la mayoría de las Alcaldías Auxiliares cuenta con Banderas, astas, sonido y agenda para la realización de sus actos. Un porcentaje más bajo cuenta con personal que desempeñe como maestro de ceremonias. Algunas de las Alcaldías Auxiliares cuentan con rótulos de identificación. La minoría cuenta con mesa principal y podio para el desarrollo de estos actos.

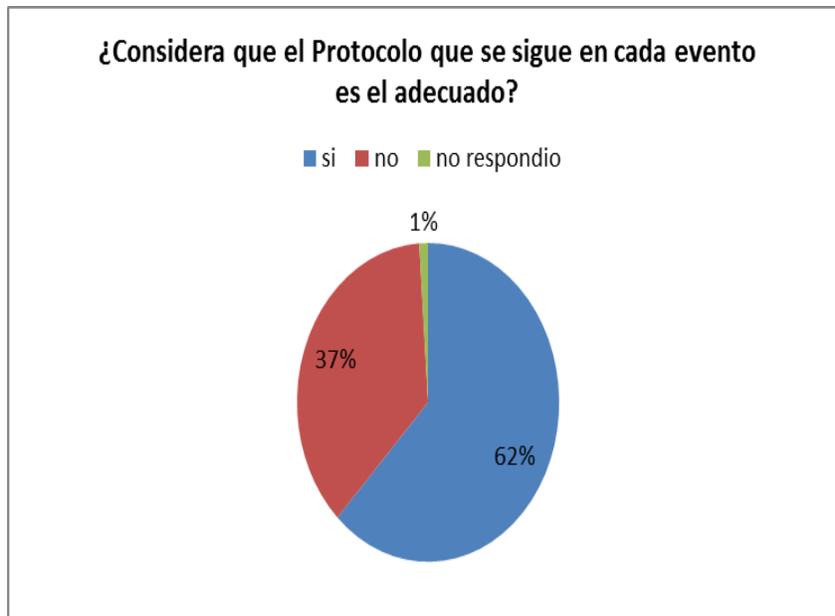
Por lo que las Alcaldías Auxiliares no cuentan con el equipo necesario en su totalidad para llevar a cabo actos protocolarios y que estos tengan la índole que ellos desean darle.



Gráfica No. 4 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

La Gráfica 4 corresponde a la pregunta de las actividades dónde el equipo de trabajo de las Alcaldías Auxiliares considere que se lleva a cabo un acto protocolario. Indicando que en la mayoría de actividades propuestas se lleva a cabo un acto protocolario. Una leve presencia de acto protocolario en Teatro en Tu Barrio, Feria en Tu Barrio, Conciertos y Celebraciones. Y un porcentaje aún menor realiza actos protocolarios en Recorriendo Tu Ciudad, un porcentaje mínimo se abstuvo de responder.

La pregunta fue capciosa, midiendo a la vez el conocimiento y el criterio de ellos sobre en dónde se deba realizar un acto protocolario. Teniendo por resultado que realizan actos protocolarios inclusive en actividades donde no lo ameritan, y realizan un mismo protocolo en todos los eventos a pesar de las variables que cada una de ellas requiere por la diferencias de temas que manejan, según la observación.



Gráfica No. 5 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

La Gráfica 5 responde al criterio del equipo de trabajo de las Alcaldías Auxiliares acerca del protocolo que se sigue en cada evento. Indicando un 37% que no es el correcto, un 62% que sí es el adecuado y no respondiendo un 1% de los encuestados.

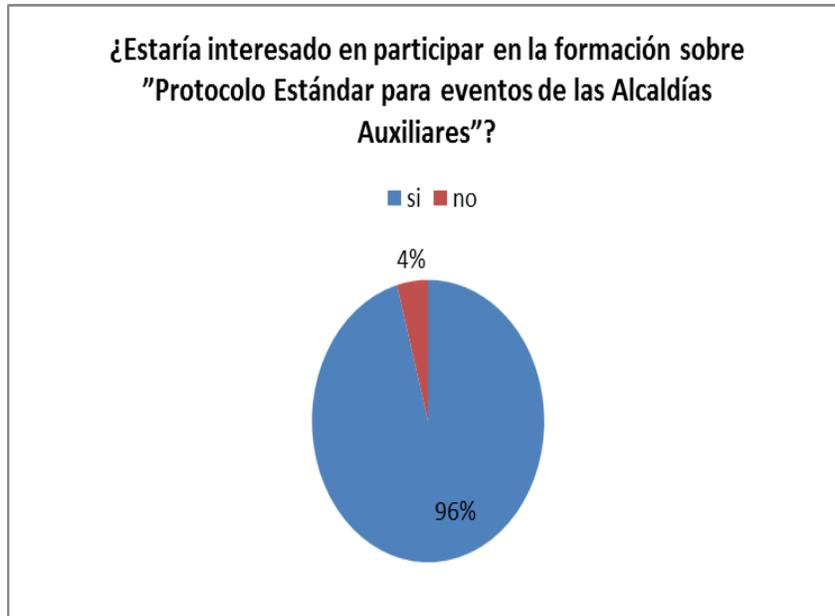
De acuerdo a la pregunta número 2, la mayoría de personal de las Alcaldías Auxiliares no ha tenido una formación sobre el tema de protocolo, por lo que la mayoría no distingue un protocolo correcto de uno no correcto a seguir, esta respuesta puede que sea verídica en cuando a que solo conocen un tipo de protocolo a realizar por lo repetitivo de sus actividades.



Gráfica No. 6 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

La Gráfica 6 responde a la pregunta en cuanto al conocimiento necesario de cada uno de los miembros de las Alcaldías Auxiliares para la realización de sus actos protocolarios. Indicando que un 30% si cuenta con el conocimiento necesario, un 69% no tiene conocimiento en el tema y 1% se abstuvo de responder.

Es evidente que el equipo de trabajo de las Alcaldías Auxiliares realizan actos protocolarios constantemente, pero sin tener un conocimiento certero o adecuado de lo que es en sí un protocolo a seguir.



Gráfica No. 7 / Fuente: Alisha Moguel, Febrero 2015

La Gráfica 7 responde al interés de cada uno de los encuestados en cuanto a participar en la formación de un Protocolo Estándar para eventos de sus Alcaldías Auxiliares. Indicando que un 96% está interesado en recibir esta formación y un 4% no le interesa.

La mayoría de los encuestados muestran gran interés en recibir una formación sobre el tema de protocolo, ya que lo desarrollan constantemente en sus eventos protocolarios sin saber si es el correcto.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1 Fortalezas

- Existe una Jefatura de Protocolo y Eventos en la Municipalidad de Guatemala.
- Se tiene love marketing en los colaboradores municipales.
- Se cuenta con el apoyo de la Municipalidad central para las Alcaldías Auxiliares.

- La Jefatura de Protocolo y Eventos apoyo a las Alcaldías Auxiliares con préstamo de equipo para el desarrollo de ciertas actividades.
- El equipo de trabajo cuenta con un conocimiento particular de protocolo debido a lo repetitivo de sus actividades.
- Se cuenta con una minoría que ha recibido formación en el tema de protocolo.
- El equipo de trabajo cuenta con cualidades tales como: Vocación de servicio, proactivos, voluntad, cortesía y atención.

1.5.2 Oportunidades

- Se cuenta con un modelo de protocolo a seguir por la Jefatura de Protocolo y Eventos que ya existe.
- Aprovechar el amor por la institución para mejorar la manera en que transmiten la imagen institucional.
- Obtener los recursos que hacen falta en las Alcaldías Auxiliares para la realización de sus eventos por medio de la Municipalidad central.
- Solicitar un apoyo más constante a la Jefatura de Protocolo y Eventos para el desarrollo de sus actividades.
- Ya con el conocimiento de las actividades que realizan, utilizar un protocolo estándar para la realización de cada actividad en las 25 Alcaldías Auxiliares.
- Con la buena voluntad del equipo de trabajo, capacitarlos en el tema de protocolo, en la capacitación intervenga la minoría que ha recibido formación en el tema de protocolo.
- Los vecinos de la Ciudad de Guatemala ya identifican la imagen institucional.
- El equipo de trabajo realizan tareas multifuncionales.

1.5.3 Debilidades

- No cuentan con un manual a seguir para cada acto protocolario.
- La formación académica del equipo de trabajo no les permite desarrollar a plenitud las actividades.

- El equipo de trabajo no ha recibido ninguna formación en el protocolo a seguir para las actividades que realizan.
- No todos los Alcaldes Auxiliares están conscientes de la importancia que tiene el protocolo a seguir en eventos.
- La Jefatura de Protocolo de la Municipalidad de Guatemala cubre prioritariamente eventos donde asiste Alcalde o Vicealcalde.
- No se cuenta con un presupuesto holgado para el desarrollo de sus actividades.
- Los sitios donde lleva a cabo el acto protocolario no siempre es el idóneo.
- La guía que siguen para la realización de sus eventos son compañeros de trabajo que no necesariamente tienen el conocimiento en este tema.
- Las 25 Alcaldías Auxiliares tienen un protocolo distinto a seguir en sus actividades.

1.5.4 Amenazas

- La falta de asignación de actividades, provoca confusión en cuanto a la identificación de prioridades a seguir y se tiende a distribuir de forma desequilibrada la carga de trabajo.
- Desestabiliza la imagen municipal que cada Alcaldía Auxiliar realice un protocolo distinto en sus eventos.
- Los vecinos que tienen conocimiento en protocolo fácilmente pueden identificar los errores en el desarrollo de los eventos.
- Al presenciar un evento de la Municipalidad central se logra percibir la diferencia con el desarrollo de las actividades en las Alcaldías Auxiliares.
- Desorden en la realización de eventos protocolarios.
- Desconocimiento del equipo de trabajo en cuanto a las herramientas que se cuenta para la realización de sus actividades.
- Confusión del equipo de trabajo en cuanto al protocolo a seguir en cada una de las actividades municipales que realizan.
- Por la repetitividad de sus actividades, emplean un protocolo igual en todas sus actividades, aunque el tema de las actividades sea distinto.

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN: Manejo del Protocolo en Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.

2.1 Antecedentes Comunicacionales.

El crecimiento de la Ciudad de Guatemala, no solo en población y extensión territorial, sino en complejidad, obligó a la Administración Municipal del Alcalde Fritz García-Gallont a tomar una serie de medidas en el orden interno, con el objetivo de responder con prontitud y eficacia las demandas y necesidades de los vecinos.

Es por ello, que pone a cargo de la Dirección de Desarrollo Social la administración de los 14 distritos que conformaban el municipio de Guatemala, conjuntamente con Alcaldes Auxiliares, Alguaciles y Comités Únicos de Barrio - CUB's.

En el año 2011, durante la Administración del Alcalde Álvaro Arzú, se extienden las Alcaldías Auxiliares, una por cada zona de la Ciudad de Guatemala (22), y ubicando dos Alcaldías en zona 7, 18 y 21 debido a la extensión territorial y de población.

El objetivo, acercar la Municipalidad de Guatemala al vecino, cubriendo más de cerca sus necesidades y darles una atención más eficiente.

En el año 2012, las Alcaldías Auxiliares llevan de forma más constante actividades Socio-Cívico-Culturales a sus zonas, acercando al vecino los Programas con los que cuentan, tanto en actividades como cursos de Becas y Capacitaciones para mejorar su desarrollo intelectual, social y profesional.

Actualmente, las Alcaldías Auxiliares llevan a las diferentes colonias, asentamientos, barrios, residenciales, calles de la Ciudad de Guatemala actividades sociales, tales como:

- Feria en Tu Barrio
- Festival del Mural
- Festival del Shuco
- Feria del Vecino
- Conoce a Tu Vecino Bailando
- Elección de CUB's
- Miss Abuelita
- Domingo Verde
- Elección Niño (a) Alcalde
- Acto Cívico
- Celebración del Día del Niño, Madre, Padre, Maestro, Secretaria, Mujer, del Libro, de la Bandera, de Independencia, de la Marimba, de la Familia, Aniversarios de Colonias, Posadas, etc.
- Mención Más Allá del Deber
- Mención al Mérito
- Cine en Tu Barrio
- Teatro en Tu Barrio
- Danza en Tu Barrio
- Recorriendo la Ciudad
- Tu Ciudad Canta
- Festival Navideño
- Festival Cultural
- Visitas a Museos
- Visitas al Zoológico
- Reuniones para elección de CUB'S

- Graduación de Becas con el Programa de Inglés de MuniJoven en conjunto con CALUSAC e IGA
- MuniEduca Móvil
- Inauguraciones de Alcaldías Auxiliares, Pasos a Desnivel, Pavimentación, Luminarias, Parques, Salones Municipales, Calles, Proyectos, etc.
- Capacitaciones de Mercados con CONRED
- Graduación de Cursos Técnico Productivos a través de los Programas de la Secretaría de Asuntos Sociales
- Con Tus Hijos Cumple

Se lleva a la cercanía de los vecinos actividades a las que no todos tienen acceso, se incentiva el desarrollo profesional y socialmente se motiva la unión de la familia, reconociéndola como base de la sociedad.

Para el desarrollo de algunas de las actividades mencionadas, se lleva a cabo actos protocolarios, dirigidos de parte del equipo de trabajo de las Alcaldías Auxiliares hacia los vecinos, con el apoyo de las diferentes direcciones que conforman la Municipalidad de Guatemala.

Según se observó, las Alcaldías Auxiliares realizan un buen esfuerzo en el desarrollo de su trabajo y con atención al vecino, sin embargo tienen falencias de cómo comunicarse a la comunidad, de ahí nace la necesidad de crear un protocolo estándar que les sirva al momento de ejecutar sus actividades.

La Municipalidad de Guatemala cuenta con la Jefatura de Protocolo que apoya principalmente eventos donde asiste el Señor Alcalde o Vicealcalde, de manera secundaria apoya en diversas actividades a las Direcciones Municipales y Alcaldías Auxiliares.

Tomando como base los lineamientos que se siguen en la Jefatura de Protocolo de la Municipalidad Central para el desarrollo de sus actividades, se puede ejecutar

una propuesta de los mismos según los necesite cada una de las actividades que se realizan en las Alcaldías Auxiliares, para de esta forma estandarizar el protocolo y proyectar el mismo mensaje e imagen en las 22 zonas de la Ciudad de Guatemala.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta de Protocolo Estándar para utilizar en los distintos eventos socio-culturales que se realizan en las 25 Alcaldías Auxiliares de la Ciudad de Guatemala.

2.2.2 Objetivos Específicos

1. Sensibilizar a los colaboradores municipales sobre la necesidad del uso de un Protocolo Estándar, para mejorar la imagen municipal.
2. Estructurar un Protocolo Estándar para los distintos eventos que realizan en las Alcaldías Auxiliares de la Ciudad de Guatemala, que contribuya a mejorar la imagen municipal.
3. Ejecutar e Implementar un Protocolo Estándar en las 25 Alcaldías Auxiliares ubicadas en la Ciudad de Guatemala.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

Público Interno: El público objetivo para el presente plan es el equipo de trabajo que conforma todas y cada una de las 25 Alcaldías Auxiliares de la Ciudad de Guatemala, que requieren una formación en el tema de protocolo para la estandarización de sus actividades.

Género	Cantidad	Rango Edades	Cantidad
Hombres	120	18 – 28	118
Mujeres	148	29 – 39	90
		40 – 60	57
		61 – 70	3
	TOTAL: 268		TOTAL: 268

Según lo reflejado en la tabla de contenido del público objetivo en el área interna, se presenta un enfoque mayor al género masculino que el femenino, pero con una diferencia no mayor.

El público objetivo comprende una cantidad mayor en el rango de edades de 18-28 años de edad, y de ahí va disminuyendo la cantidad de personas en el rango de 29 a 60 años, siendo la mínima de 61 a 70 años.

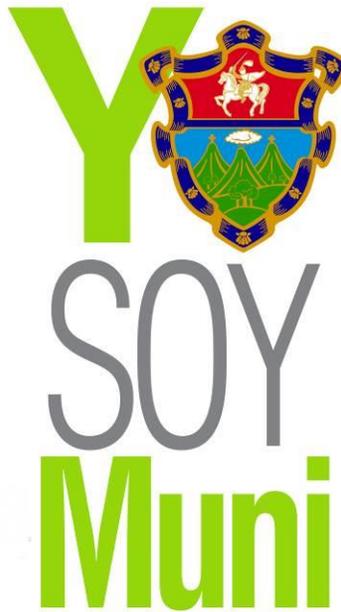
Público Externo: El público objetivo externo es secundario, son los vecinos de las distintas zonas de la Ciudad de Guatemala que van a recibir el beneficio de tener comunicación más clara y una imagen más estandarizada de la Municipalidad a través de sus alcaldías auxiliares.

2.4 MENSAJE

El mensaje a dirigir, se busca que los colaboradores municipales se adueñen de la institución, con la finalidad que trabajen acorde a los objetivos que de la misma

salgan. Captando, con el mensaje que todos lleven, acercaran al público objetivo externo de la misma a ella.

El mensaje a desarrollar es “YO SOY MUNI”, en el cual los colaboradores municipales logren hacer de ellos una institución que trabaja para el beneficio de la Ciudad, sintiéndose parte de un equipo de trabajo que forma parte de cada escalón de la pirámide para construir algo más sólido a lo que ya se tiene. Con ello, presentarles un plan estructurado del cómo se deben realizar las actividades que ya tienen planificadas para darles un mejor resultado.



2.5 ESTRATEGIAS

Plan de Comunicación Interna:

La estrategia a trabajar abarca acciones a nivel interno, con el fin de generar procesos de comunicación más consistentes y estandarizados, para que por medio de las 25 alcaldías auxiliares se proyecte la misma imagen municipal y el mismo mensaje.

Esto repercutirá en las actividades que constantemente se desarrollan en las distintas alcaldías auxiliares, aprovechando y utilizando mejor los recursos materiales y humanos existentes.

Estrategia No. 1: Formación del Protocolo Estándar para Alcaldías Auxiliares.

- Evaluación previa al inicio de la formación, para determinar el grado de conocimiento de los participantes presentes y concientizar sobre la necesidad del uso de un Protocolo Estándar.
- Ampliación e información a los presentes por un experto en el área a desarrollar, el cual determine y aclare el concepto clave de la formación a recibir.
- Estimulación de la comunicación interna a través de dinámicas que se apliquen a situaciones reales.
- Llevar a la reflexión al colaborador municipal mediante la formación, de la forma en que han realizado sus actividades y la forma correcta en que se debe realizar.
- Brindar a los colaboradores municipales las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Estandarizar el desarrollo de las actividades que llevan a cabo, agrupándolas por temas en relación y aclarándoles el porqué de los términos en común.
- Evaluar los resultados obtenidos mediante la formación al finalizar, con las mismas preguntas de inicio y de retroalimentación.

Estrategia No. 2: Manual de Protocolo Estándar para Alcaldías Auxiliares.

- Creación de un manual que contemple los pasos a seguir para el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en las Alcaldías Auxiliares.
- Estructurar un manual que reúna los procedimientos que se desarrollan en la Jefatura de Protocolo para la elaboración de sus eventos y de esta forma estandarizarlos con los de las Alcaldías Auxiliares.
- El manual reunirá los puntos desarrollados en la formación de Protocolo Estándar.

- Desarrollar un manual de protocolo estándar de acuerdo al ambiente en que se ejecutan las actividades dentro de las alcaldías auxiliares.
- Plasmar imágenes de los procedimientos para montajes y colocación de banderas de acuerdo a la precedencia.
- Distribución de un manual a cada una de las Alcaldías Auxiliares para su ejecución.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Estrategia No. 1: Formación de un Protocolo Estándar para Alcaldías Auxiliares.

- Bienvenida
- Intervención
- Intervención Experto
- Refrigerio
- Dinámica: Ejercicio de Colocación de Banderas
- Tema 1: Colocación de Banderas por Precedencia
- Tema 2: Dicción, Postura e Imagen Personal
- Tema 3: Montaje de Eventos
- Tema 4: Desarrollo de Agendas para Eventos
- Evaluación posterior: ¿En qué cambio su concepto de protocolo? ¿Cómo aplicará los conocimientos adquiridos? Comentario adicional
- Cierre

Medición: Haciendo un comparativo de las evaluaciones de entrada y de salida, se obtendrá un panorama del impacto de la formación que se plasmará en el producto final que es el manual del protocolo estándar.

Estrategia No. 2: Manual de Protocolo Estándar para Alcaldías Auxiliares.

Contenido:

- Antecedentes de la Municipalidad de Guatemala
- Misión, visión y objetivos de la Municipalidad de Guatemala
- Definición de Términos: Protocolo (para que sirve, donde se usa y porque se usa)
- Ordenes de Precedencia
- Colocación de Banderas por Precedencia
- Imágenes de ejemplo
- Dicción, Postura e Imagen Personal
- Montaje de Eventos
- Desarrollo de Agendas para Eventos
- Formato Estándar de pasos para el desarrollo de cada agendas según el tipo de actividad

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN: Implementación de Protocolo Estándar en Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

3.1.1 Financiamiento

El responsable de cubrir el presupuesto será el Fideicomiso de Apoyo a la Planificación Urbana (FAPU) de la Municipalidad de Guatemala, por indicaciones de Vice alcaldía.

3.1.2 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Diseño Imagen	4	Q 500.00	Q 2,000.00
Diseño Slogan	1	Q 1,000.00	Q 1,000.00
Honorarios Experto	1	Q 2,500.00	Q 2,500.00
Gastos de Imprenta	36	Q 275.00	Q 9,900.00
Banners	2	Q 112.50	Q 225.00
Diplomas participación	300	Q 5.00	Q 1,500.00
Material Promocional	25	Q 57.00	Q 1,425.00
Papelería			Q 1,200.00
Gastos de alimentación	275	Q 35.10	Q 9,652.50
Gastos Profesional	1		Q 15,000.00
			TOTAL: Q 44, 402.50

3.1.3 Beneficiarios

Público interno: Los beneficiarios son los colaboradores municipales que conforman las 25 Alcaldías Auxiliares, de las 22 zonas de la Ciudad de Guatemala.

Incluyendo promotores, secretarías, inspectores, supervisores, coordinadores de zona, coordinadoras de regiones y el equipo de logística de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

Público externo: Se verán beneficiados tras este proceso los vecinos de las distintas zonas de la Ciudad de Guatemala, recibiendo un mismo mensaje de orden de parte de la institución, no importando la zona donde se emita el mensaje.

3.1.4 Recursos Humanos

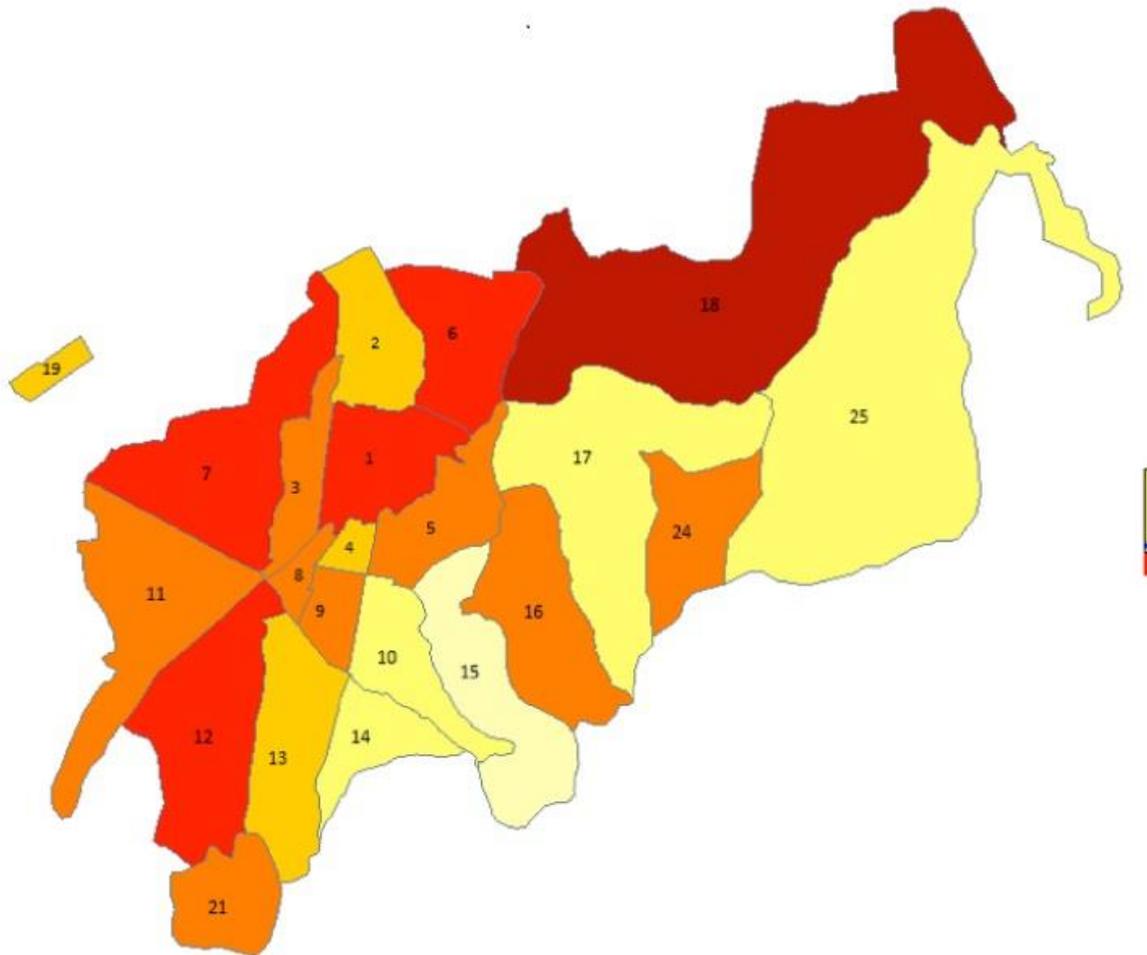
Los recursos humanos involucrados en este proyecto son los siguientes:

Personal	Puesto	Actividad
Alvaro Arzú	Alcalde	Palabras a los colaboradores municipales en el transcurso de las 05 capacitaciones dadas.
Ricardo Quiñónez	Vicealcalde	Revisión y aprobación de las capacitaciones a realizar, autorización del presupuesto.
Rafael Paiz	Director de Comunicación Social de la Municipalidad de Guatemala	Supervisor de EPS, aprobación del proyecto, aprobación del logo, aprobación del manual y firma de diplomas para los capacitados.
Marcia Sabbagh	Jefe de Protocolo y Eventos de la Municipalidad de Guatemala	Mensaje de bienvenida a los capacitados, aprobación del logo, aprobación del manual y firma de diplomas para los capacitados.
Alejandra Paiz Fernando Reyes Oscar De León	Alcaldes Auxiliares de la Ciudad de	Entrevistados previamente a la realización del proyecto, poner en práctica lo que se le capacitó a su equipo de trabajo.

Guenther Schoenbeck Nicolás Vega	Guatemala	
Cecia Noguera Marta Távico Alicia Monzón Claudia del Cid Vilma Santos	Coordinadoras de Región de la Ciudad de Guatemala	Aprobación de la agenda a manejar en las capacitaciones, entrevistadas durante las capacitaciones.
Aracely Barrera	Capacitadora Experta	Invitadas especial para capacitar “Conceptos, orígenes e importancia del Protocolo en una institución”.
	Colaboradores Municipales de las 22 zonas de la Ciudad de Guatemala	Capacitados del Proyecto.
Miguel Ángel Ordóñez Joaquín Cos	Equipo logístico de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala	Toma de video y fotografías durante las capacitaciones, entrevistaron a los capacitados, edición del video final de las capacitaciones.
Nancy Dardón Lesly Ordóñez	Auxiliares de Protocolo de la Municipalidad de Guatemala	Entrega de evaluaciones, recepción de colaboradores municipales, apoyo en el ejercicio durante la capacitación, apoyo en la entrega de diplomas.
Randolfo Ramírez	Técnico en sonido y Producción de la Municipalidad de Guatemala	Manipular el sonido y presentaciones durante las capacitaciones.
Claudia Flores Paola Recinos	Diseño y Fotografía de la Municipalidad de Guatemala	Elaboración del diseño del logo, diseño de las hojas membretadas del manual, diseño portada del manual, diseño banners, diseño porta disco y caratula del disco.
Argelia Gordillo	Producción de la Municipalidad de Guatemala	Creación de un disco interactivo con el contenido del manual y video de las capacitaciones.

3.1.5 Área Geográfica de acción

El área geográfica de acción comprende la Ciudad de Guatemala, las 22 zonas de las Ciudad, por medio de los colaboradores municipales que forman parte de las Alcaldías Auxiliares.



Fuente: Alisha Moguel, julio 2015

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1 Estrategias Desarrolladas

Las estrategias a trabajar abarcan acciones a nivel interno, con el fin de generar procesos de comunicación más consistentes y estandarizados, para que por medio de las 25 alcaldías auxiliares se proyecte la misma imagen municipal y el mismo mensaje.

Esto repercutirá en las actividades que constantemente se desarrollan en las distintas alcaldías auxiliares, aprovechando y utilizando mejor los recursos materiales y humanos existentes.

3.2.1.1 Estrategia No. 1: El Mensaje

El mensaje a dirigir, se buscó que los colaboradores municipales se identifiquen con la institución, con la finalidad que trabajen acorde a los objetivos que la misma tiene estructurados. Siendo portadores de un mismo mensaje para proyectar a los vecinos de la Ciudad y así acercarlos a la institución.

El mensaje a desarrollar es “YO SOY MUNI”, en el cual los colaboradores municipales logren hacer de ellos una institución que trabaja para el beneficio de la Ciudad, sintiéndose parte de un equipo de trabajo que forma parte de cada escalón de la pirámide para construir algo más sólido a lo que ya se tiene. Con ello, presentarles un plan estructurado del cómo se deben realizar las actividades ya planificadas para darles un mejor resultado.

3.2.1.2 Estrategia No. 2: Capacitación “Manual de Protocolo para Actividades Públicas de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala”.

- Ampliación e información a los presentes por un experto en el área a desarrollar, definiendo y aclarando el concepto clave del Protocolo a utilizar en una institución.
- Estimulación de la comunicación interna a través de dinámicas como la correcta colocación de banderas y ordenes de precedencia.
- Reflexión del colaborador municipal mediante la formación, de la forma en que han realizado sus actividades y la forma correcta en que se debe realizar.
- Se le brindó a los colaboradores municipales las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Se estandarizó el desarrollo de las actividades que llevan a cabo, agrupándolas por temas en relación y aclarándoles el porqué de los términos en común.
- Se evaluaron los resultados obtenidos mediante la formación al finalizar.
- Se hizo entrega de un diploma a cada uno de los capacitados.

3.2.1.3 Estrategia No. 3: Manual de Protocolo Estándar para Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.

- Creación de un manual con contenido de los pasos a seguir para el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en las Alcaldías Auxiliares.
- Manual con procedimientos que se desarrollan en la Jefatura de Protocolo para la elaboración de sus eventos y de esta forma estandarizarlos con los de las Alcaldías Auxiliares.
- El manual reúne los puntos desarrollados en la formación de Protocolo Estándar.
- Manual de protocolo estándar de acuerdo al ambiente en que se ejecutan las actividades dentro de las alcaldías auxiliares.
- Imágenes de los procedimientos para montajes y colocación de banderas de acuerdo a la precedencia.

- Distribución de un manual a las 25 Alcaldías Auxiliares para su ejecución, a las 05 coordinadoras de región, a Vicealcaldía, a la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala y a la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Guatemala

3.2.2 Acciones Desarrolladas

3.2.2.1 Acción No. 1: El Mensaje



Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Logo del Proyecto



Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Diseño para Banner

3.2.2.2 Acción No. 2: Capacitación “Manual de Protocolo para Actividades Públicas de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala”

Capacitación “Manual de Protocolo para Actividades Públicas de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala”.	
08:15 – 8:20	Bienvenida
08:20 – 08:50	Intervención de la Licenciada Aracely Barrera “Concepto del Protocolo y su uso en eventos sociales”
08:50 – 08:55	Introducción: Misión y Visión
08:55 – 09:20	Diagnóstico de Actividades realizadas por Alcaldías Auxiliares
09:20 – 09:45	Tema 1: Expresión Verbal y Escrita, Postura e Imagen Personal
09:45 – 10:10	Tema 2: Orden de Precedencia
10:10 – 10:25	Coffee Break
10:25 – 10:40	Dinámica colocación de banderas
10:40 – 10:55	Tema 3: Colocación de Banderas por Orden de Precedencia
10:55 – 11:10	Tema 4: Montaje de Eventos
11:10 – 11:30	Tema 5: Elaboración de Agendas
11:30 – 11:35	Evaluación
11:35 – 11:45	Entrega de Diplomas de participación

Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Agenda usada en las capacitaciones.



Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Banner Capacitaciones

Imágenes de la Presentación:



Lo esencial en la expresión verbal es: lo que se dice, y cómo se dice. Lo que dice que sea bueno y que sea breve, con dicción clara. Que lo que se escribe esté siempre en función de para qué se escribe y a quién se escribe.



4C

- **CLARAS:** Las palabras utilizadas han de ser simples, sencillas, directas.
- **CONCISAS:** suprimir frases y palabras rebuscadas. Escoger la palabra justa, el término exacto, que reflejen fielmente nuestra idea.
- **CONCRETAS:** utilizar frases cortas, controlando nuestra imaginación al enriquecer la idea.
- **CORTESES:** la cortesía siempre es rentable, recibe una impresión positiva del redactor. Evitemos cualquier señal de superioridad.



DICCIÓN

Es la forma de emplear las palabras para formar oraciones cuando se habla. Para tener una dicción excelente es necesario pronunciar correctamente, acentuar con elegancia, frasear respetando las pausas.



✘ Nomas	✔ Nada más
✘ Ultimadamente	✔ Últimamente
✘ Hubieron	✔ Hubo
✘ Vistes, hicistes	✔ Viste, hiciste
✘ Haigan	✔ Hayan
✘ Ibanos	✔ Íbamos
✘ Vonos	✔ Vamos
✘ De que	✔ Que



El Anacoluto o Solecismo

Es un cambio repentino en la construcción de la frase que produce una inconsistencia; como si se hubiera cambiado la frase en el medio.
«La historia hubo muchas guerras», en vez de «En la historia hubo muchas guerras».

El Dequeísmo

Es en idioma español, la utilización no normativa de la preposición "de" junto a la conjunción "que".

Me ha dicho de que vendrá mañana por la tarde.
(no normativo)
Me ha dicho que vendrá mañana por la tarde.
(estándar)

El Vulgarismo

Es una expresión morfológica, fonética o sintáctica empleada en lugar de la palabra correcta y que no se considera parte de la llamada lengua culta. No son necesariamente signos de ignorancia, sino que dependen del contexto (la región) en el que se halla el hablante.



✘ A la mejor	✔ A lo mejor
✘ Dele	✔ Denle
✘ Tomen asiento	✔ Pueden sentarse
✘ Usté	✔ Usted
✘ Dios	✔ Adiós

Muletillas

Son un efecto producido en la mente humana, son por lo general empleadas en el habla común, y en algunos casos llegan a presentarse en la lengua escrita.



Este fenómeno se presenta en todos los idiomas y es habitual en personas con poca lectura, un léxico limitado o muy nerviosas.

La mala costumbre de rellenar los huecos de la conversación o de enfatizar, producen la mayoría de las muletillas.

HABLAR EN PÚBLICO

Es necesario decir, que cualquier persona (a menos que tenga un problema de palabra, intelectual o emocional) puede hablar en público con eficacia.



Ideas básicas

- Lo que importa es la oratoria eficaz.
- Transmitir eficazmente nuestro mensaje.
- Para hablar con eficacia hay que saber:
Qué se va a decir
Cómo se va a decir y
Cuándo decirlo.



Recomendaciones

- Previo ensayo en casa.
- Grabarnos al hablar. Sucesivamente ir corrigiendo los defectos que apreciamos.
- Usar un espejo, con los gestos apropiados, para observar como los oyentes nos verán.
- Modular la voz, ni muy fuerte ni muy bajo.
- No pegarse demasiado al micrófono.
- El sentido del humor, la naturalidad y sencillez son esenciales.
- Hablar despacio, con esto reflejamos seguridad, nos tranquiliza, porque permite que las ideas vayan por delante de las palabras.
- Hacer las pausas necesarias, aumenta el interés y refuerza nuestras palabras.

Y SOY Muni

POSTURA

Es la posición adoptada por alguien en un cierto momento. En un sentido físico, el concepto de postura está asociado a la correlación entre las extremidades, el tronco y a las posiciones de las articulaciones.



AMaguel

Y SOY Muni

Ademanos

Conjunto de gestos y expresiones apropiadas para comportarse en público.
Movimiento corporal que refleja un estado de ánimo, con determinada actitud.



AMaguel

Y SOY Muni

IMAGEN PERSONAL

La imagen personal es nuestra carta de presentación. Refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

El cuerpo es un elemento magnífico de comunicación y es la tarjeta de presentación de una persona, que debe ir acompañado del control del lenguaje verbal y no verbal.



AMaguel

Y SOY Muni

IMAGEN PERSONAL

“La primera impresión es la que cuenta” y “No existe una segunda oportunidad para causar una primera impresión”.

Cuando hablamos de Imagen personal, nos referimos también a la postura, los movimientos, los rasgos físicos, la manera de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Es decir, es un estilo de vida, una forma de ser y actuar y cada persona tiene la suya.




AMaguel

Y SOY Muni

Cuidado al Comunicarse

- Escriba correctamente; cuide redacción, ortografía y estilo.
- Cuando escriba un correo, diferenciar el personal del institucional.
- Al hablar con otra persona, mantenga contacto visual y hable con claridad.
- Si inicia un gesto acábelo, una acción a medias demuestra inseguridad.
- A personas que se saludan por primera vez se les saluda estrechando la mano, jamás de beso en la mejilla.
- Tratar de usted a todas las visitas.
- Ser discreto con lo que se habla y no altisonante.
- Se sustituye el “¡Hola!” por un “Buen día, buena tarde, buena noche”.



AMaguel

Y SOY Muni

Actitudes que NO debe tomar

- Comer en el lugar de trabajo.
- Es necesario saber sentarse.
- No se arrastra la silla al sentarse.
- Descalzarse.
- Sentarse en la orilla de la silla.
- La puntualidad es sinónimo de elegancia y eficiencia.
- Masticar chicle.



AMaguel

Y SOY Muni

Actitudes que NO debe tomar

- Chatear, contestar llamadas personales en actividades laborales.
- Cruzar los brazos al hablar es gesto de inconformidad o desinterés.
- Evite expresiones muy afectuosas.
- Hacer ruido con la boca al tomar una bebida ni al ingerir un alimento.



AMaguel

Y SOY Muni

Vestimenta

- Usar vestido sin medias es ir vestido a medias.
- En el trabajo la vestimenta no puede ser extravagante.
- Vestimenta a usar casual, colores no llamativos.
- No se usan peinados extravagantes, ni se tiñe el cabello de colores, laboralmente no está permitido, recuerde que está representando a su institución.
- El maquillaje ni mucho ni nada, en el trabajo lo correcto es maquillaje discreto.

AMaguel



Vestimenta

- Uñas limpias y no largas, al estrechar manos, estas son la carta de presentación.
- No se usa vestimenta muy tallada, ni muy floja, ni muy corta, ni escotes, ni ropa sucia.
- Usar zapatos cómodos y acordes a la vestimenta y actividad a realizar, no se usa zapatos con plataforma.
- No se arremangue las mangas en un acto.
- Zapatos lustrados.



Orden de Precedencia



Es el modo de ubicación de las personas para la correcta y eficaz realización de cualquier tipo de actividad pluripersonal, acto o ceremonia; con base a la primacía, superioridad, preferencia en el lugar y asiento o condiciones específicas de las personas que intervienen en las mismas.



Clases de Precedencia

- 1 Precedencia determinada por norma (sentido estricto), costumbre o uso; contenida en una relación oficial u oficiosa (sentido amplio); usualmente de autoridades.
- 2 Precedencia no determinada, perteneciente al colectivo de personalidades importantes en la sociedad. Tales como artistas, escritores, presidentes de CUB's, párrocos.



Criterio de Antigüedad

Cuando coinciden dos oficiales del mismo rango, por razones de antigüedad uno tendrá precedencia sobre el otro. Lo mismo ocurre en el caso de que concurren dos representantes de igual rango de dos instituciones iguales.

Criterio de Representatividad

Si coinciden cargos iguales, por ejemplo el director de una empresa privada y una pública, tiene precedencia los organismos del Estado u oficiales, sobre los privados.



Criterio Alfabético

Es uno de los criterios más utilizados para evitar confrontaciones en las precedencias. El mismo consiste en utilizar el orden alfabético, en el idioma del país donde se celebra el acto, para proceder al ordenamiento de los asistentes.

Criterio de Asimilación

La dama asimila la jerarquía o rango de su marido. Este principio solamente tiene efecto para cuestiones protocolares. El hombre no toma el rango o jerarquía de la mujer.



Criterio de Responsabilidad

Hay ocasiones, en que algunos eventos son organizados por el responsable de una institución u organismo. Aplicando este criterio, se indica que la máxima precedencia o sitio de honor debe ser ostentado por este responsable.

Criterio del Sentido Común

Cuando todos los demás criterios son de difícil aplicación nos queda el mejor consejo que podemos tener: el sentido común, utilizando los criterios anteriores y una pequeña dosis de sentido común.



Principios

1. La derecha es el puesto de honor.
2. Los países sobre las instituciones.
4. Tiene que ser flexible, no se puede ser tan rígida.
5. A una persona que le corresponda más de una precedencia por su rango, actividad o dignidad, se le dará la precedencia según el objeto de la actividad.
6. Cuando se reserva la primera fila, deberá colocarse a la persona de más alto rango en el medio de la fila y partir la alternancia desde ese lugar.
7. Se procurará que las presidencias no sean muy numerosas.
8. En discursos habla primero el anfitrión y de último el invitado de honor.

Ordenes de Precedencia en Guatemala

1. Presidente de la República
2. Vicepresidente de la República
3. Presidente del Organismo Legislativo
4. Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia
5. Presidente de la Corte de Constitucionalidad
6. Presidente del Tribunal Supremo Electoral
7. Diputados integrantes de la Junta Directiva del Congreso de la República
8. Ministros y Secretarios de Estado
9. Diputados al Congreso de la República
10. Procurador General de la Nación
11. Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público
12. Contralor General de Cuentas
13. Jefe del Estado Mayor del Ejército
14. Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
15. Magistrados de la Corte de Constitucionalidad
16. Magistrados del Tribunal Supremo Electoral
17. Viceministros de Estado
18. Gobernador (es) Departamental (es)
19. Alcalde (s) Municipal (es)
20. Rector (es) de la (s) Universidad (es)
21. Directores Generales
22. Oficiales del Ejército
23. Comisiones Oficiales
24. Comisiones Particulares

Y SOY Muni

Colocación de Banderas

Y SOY Muni

Quando tenemos que colocar las banderas para un encuentro o reunión, éstas deben tener un orden determinado. La bandera nacional, siempre debe ocupar el lugar de mayor honor. Y como en el caso de las precedencias, se colocan de mayor a menor importancia, alternando las posiciones derecha e izquierda del resto de banderas.

Orden Impar

Colocación número impar de banderas: se parte del centro hacia afuera. En los gráficos podemos ver su colocación siendo 1 la de mayor preeminencia y 5 la de menor.

Orden Pares

La de mayor importancia se coloca en el centro y empezando por su derecha (¡jojo! recuerde que no se colocan como en el caso de banderas impares), se van colocando por orden de importancia y de forma alternante de la derecha e izquierda de la bandera nacional.

Línea de Banderas

Línea única: porque la entrada principal del edificio o del auditorio o salón, es lateral (no está centrada). En este caso la hilera de banderas se coloca en el lado derecho de la entrada (izquierda del observador).

Línea de Banderas

Hilera doble, igual o simétrica: porque la entrada principal antes mencionada no es lateral, sino que está centrada. De este modo las dos hileras iguales de banderas están a ambos lados del ingreso.

Colocación de banderas en línea doble

EJERCICIO

Y SOY Muni

EJERCICIO

Se llevará a cabo la Inauguración de la nueva sede de la Iglesia Divina Providencia en zona 8. El Proyecto fue apoyado por diversas instituciones. El Acto de inauguración contará con la presencia del Señor Nuncio Apostólico, Monseñor Rodolfo Mendoza, Párroco de la Iglesia Hugo Estrada y el Señor Alcalde Auxiliar de la zona. Teniendo como presencia la Bandera de Guatemala, de la Santa Sede, Municipalidad de Guatemala e Iglesia Divina Providencia. Sirvase colocar las banderas en el orden de precedencia que les corresponde, así mismo, la colocación de la mesa principal acorde al orden de precedencia que les corresponde.



Montaje de Eventos

AMaguel



Permite estandarizar la imagen de la pequeña empresa a realizar, con el fin de contribuir a dicha red en la planificación y desarrollo de eventos. Esta operación requiere de una secuencia de pasos y movimientos.

El montaje dependerá de la forma del local, el número de invitados y el tipo de servicio.

AMaguel



MONTAJE DE EVENTOS

Producción
El conjunto de gestiones previas al inicio de la reunión y que tienen como objetivo principal la preparación de los recursos y equipos que componen el evento.

Montaje
Disposición del equipo y los recursos técnicos, humanos y materiales que se utilizarán en el lugar donde se realizará el evento.

Ejecución
Fase en la que, estando los participantes del evento reunidos en el mismo lugar y al mismo tiempo, comparten las actividades planificadas.

AMaguel



MONTAJE DE EVENTOS

Desmontaje
Orden del equipo para retiro de los materiales y elementos que fueron utilizados en el evento.

Evaluación de resultados
Momento en el que se establece el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la eficiencia de las prestaciones. Conocer si se han cumplido, como mínimo, los objetivos previstos y el rendimiento producido con ellos.

Post-evento
Recopilación de todas las acciones realizadas en el evento.

AMaguel



Reglas de Oro para el Montaje de Eventos

- Con la colocación de sillas, siempre debe haber una distancia entre una fila y otra para poder pasar.
- Entre sillas, cada cierto bloque debe llevar un paso peatonal como salida de emergencia y espacio para colocación de cámaras.
- Las sillas deben colocarse estéticamente.
- La primera fila se reserva a invitados especiales con rótulos.
- Si se coloca mesa principal, ésta debe llevar obligatoriamente un faldón.

AMaguel



Reglas de Oro para el Montaje de Eventos

- No se colocan sillas al frente sin mesa principal.
- Si en un acto los invitados están de pie, las autoridades que presiden también lo estarán.
- El podio siempre se coloca al lado izquierdo al enfoque de los observadores.
- Se debe cuidar la imagen de fondo, del escenario o área presidencial. En el fondo siempre debe haber imagen institucional.
- Detrás del podio se colocan las banderas, o bien atrás de la mesa principal.

AMaguel



Reglas de Oro para el Montaje de Eventos

- El asta de la bandera debe llevar una cercha que extienda su escudo o muestre la bandera en un mejor ángulo.
- El orden es sinónimo de elegancia, por lo que se debe mantener siempre un orden entre el público en cada actividad.
- Si en un acto hay presencia de banderas de uso exterior, no se colocan banderas de uso interior y el acto se hace dejando de fondo las banderas de uso exterior.
- En el escenario principal, únicamente deben estar las autoridades que presiden el acto.

AMaguel



Agendas

AMaguel

AGENDAS

- El himno nacional se entona únicamente cuando se rinde honores a la bandera, inauguraciones, actividades cívicas.
- El término pabellones ya no se acostumbra a utilizar, ahora se denominan: "banderas".
- El punto en agenda de ingreso de banderas, sólo se utiliza cuando es un acto cívico y sino existen ya banderas de uso exterior.
- Las agendas no deben de ser extensas, para no perder el interés de los invitados.

AGENDAS

- Los participantes en la agenda son únicamente las autoridades, y sólo tiene intervención un representante de cada área.
- Los actos en honor a la actividad no deben ser extensos y no debe existir presencia de más de tres actos por actividad.
- El discurso se pone en el podio, de no existir podio, se pone una tablilla de respaldo.
- Las autoridades a intervenir en la agenda se colocan en orden de precedencia, de menor a mayor rango. Tomando como excepción que las palabras de bienvenida o apertura las puede dar el anfitrión.

AGENDAS

- En un acto no es bien visto el entonar más de tres himnos.
- No deben tener intervención más de 5 personas en la agenda.
- Cuando se haga mención a un país, se nombra y escribe con su nombre oficial.
- Las autoridades siempre se presentan junto con su cargo y rango.

INAUGURACIONES

Agenda Inauguración (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Entonación del Himno Nacional de Guatemala
- Palabras del (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del (PERSONA INVOLUCRADA EN EL PROYECTO)
- Palabras del Señor (ALCALDE/VICICALDE)
CARGO
- Corte de Cinta
- Devotación de Plaqueta (OPCIONAL)
- Presentación cultural (OPCIONAL)
- Refrigerio

ACTO CÍVICO

Agenda Acto Cívico (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Ingreso de Banderas
- Entonación del Himno Nacional de Guatemala
- Jura a la Bandera
(NOMBRE QUIEN DICE LA JURIA)
- Presentación cultural (baile, canto, banda, etc.)
(MÚSICO Y PRESENTACIONES)
- Palabras de agradecimiento del alumno(a) (NOMBRE)
NOMBRE ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO
- Palabras del Señor(a) (INVITADO ESPECIAL AL ACTO)
CARGO
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del (MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL)
CARGO
- Presentación de cierre
- Egreso de Banderas
- Refrigerio

ENTREGA RECONOCIMIENTOS

Agenda Entrega de reconocimiento (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del Señor(a) (INVITADO ESPECIAL AL ACTO)
CARGO
- Palabras de agradecimiento del alumno(a) (NOMBRE)
NOMBRE ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO
- Palabras del Señor(a) (INVITADO ESPECIAL AL ACTO)
CARGO
- Palabras del (MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL)
CARGO
- Palabras de agradecimiento del Señor (NOMBRE)
REPRESENTANTE DE HONRABADADOS
- Refrigerio

CLAUSURAS

Agenda Clausura (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Ingreso de Banderas
- Entonación del Himno Nacional de Guatemala
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del Señor(a) (INVITADO ESPECIAL AL ACTO)
CARGO
- Palabras del (MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL)
CARGO
- Entrega de diplomas
- Palabras de agradecimiento del alumno(a) (NOMBRE)
GRABANDO
- Egreso de Banderas
- Refrigerio



PRESENTACIONES CULTURALES
(Cine en Tu Barrio, Teatro en Tu Barrio, Danza en Tu Barrio, Feria en Tu Barrio, Presentación Orquesta/Marimba)

Agenda
Presentación (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE PRESIDENTE CUB'S)
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del (MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL)
CARGO
- Presentación (NOMBRE PRESENTACIÓN)
- Refrigerio



CELEBRACIONES/ANIVERSARIOS
(Día de la Madre, Padre, Niño, Marimba, Mujer, Libro, Familia, Maestro, Abuelos, Aniversario Colonias, etc.)

Agenda
Día de (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Acto Especial
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE REPRESENTANTE CELEBRACIÓN)
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del (MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL)
CARGO
- Presentación (NOMBRE PRESENTACIÓN)
- Refrigerio



FESTIVALES/PRESENTACIONES ARTÍSTICAS
(Tu Ciudad Canta, Festivales, Conciertos, etc.)

Agenda
Festival (NOMBRE DEL EVENTO)
LUGAR
DIRECCIÓN DEL LUGAR
FECHA (día/mes/año)
HORA

- Bienvenida
NOMBRE MAESTRO DE CEREMONIAS
- Presentación (NOMBRE PRESENTACIÓN)
- Palabras del Señor (NOMBRE INVITADO ESPECIAL)
- Palabras del Señor(a) (NOMBRE ALCALDE AUXILIAR)
Alcalde Auxiliar de la zona ?
- Palabras del (MÁXIMA AUTORIDAD MUNICIPAL)
CARGO
- Presentación (NOMBRE PRESENTACIÓN)
- Refrigerio



Discursos

ORQUESTA SINFÓNICA JUVENIL MUNICIPAL
PRESENTACIÓN DE MARIMBA Y/O ENSAMBLE DE MARIMBAS
TEATRO EN TU BARRIO
DANZA EN TU BARRIO
CINE EN TU BARRIO



Bienvenida
Guatemala fue electa entre 25 ciudades capitales iberoamericanas, como "Capital Iberoamericana de la Cultura" para el año 2015; por su desarrollo cultural relevante, a través de tanta actividad de distinta índole como conciertos, teatro, exposiciones de pintura y escultura, eventos literarios, escuelas de música, danza, pintura y escultura, programas como "Cultura en tu Barrio".

Llevando escenarios que muestran las diferentes ramas del arte y que fomentan la cultura y la convivencia familiar en las 22 zonas de la Ciudad. Les damos la más cordial bienvenida a _____

Con el objetivo de brindarles felicidad, diversión y armonía por medio de sana distracción para todos los guatemaltecos para que la Ciudad de Guatemala se viva en familia.



- Descripción de actividad
- Presentación CUB'S, vecinos líderes, Alcalde Auxiliar
- Palabras Alcalde Auxiliar
- Desarrollo Actividad

• **Cierre**
Son por esfuerzos como estos, por los que la Ciudad de Guatemala ha sido nombrada Capital Iberoamericana de la Cultura para el año 2015. Así mismo, informarles que en este momento en las distintas zonas de la Ciudad se están llevando otras actividades culturales: **(según la programación el maestro de ceremonias enumera cada actividad indicando la zona donde se este llevando a cabo).**

Hoy en nombre de la Municipalidad de Guatemala, agradecemos a todos por su valiosa presencia en esta actividad.



¡GRACIAS!

Fotografías de las capacitaciones realizadas a colaboradores municipales. Salón del Concejo, Palacio Municipal.



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015

Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015



Fotografía Miguel Ángel Ordóñez
Junio, 2015

3.2.2.3 Acción No. 3: Manual de Protocolo Estándar para Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.



Fuente: Alisha Moguel, septiembre 2015



Fuente: Alisha Moguel, septiembre 2015

Índice



	<i>Página</i>
Antecedentes de la Municipalidad de Guatemala.....	1
Jefatura de Protocolo y Eventos.....	2
Dirección de Desarrollo Social.....	2
Alcaldías Auxiliares.....	2-3
Misión y Visión.....	4
Expresión Verbal y Escrita.....	5
Dicción.....	5-6
El Anacoluto o Solecismo.....	6
El Dequeísmo.....	6
Vulgarismo.....	7
Las Muletillas.....	7-8
Hablar en Público.....	8-9
Postura.....	9
Ademanes.....	10
Imagen Personal.....	10-12
Actitudes que NO debe tomar.....	12
Vestimenta.....	12-13
Orden de Precedencia.....	13-14
Criterio de Antigüedad.....	14

Índice



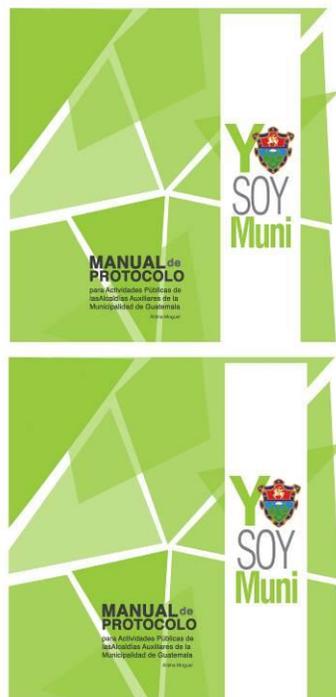
	<i>Página</i>
Criterio de Representatividad.....	14
Criterio Alfabético.....	15
Criterio Alternado.....	15
Criterio de Asimilación.....	16
Criterio de Jurisdiccionalidad.....	16
Criterio de Responsabilidad.....	16
Criterio de Sentido Común.....	17
Principios de la Precedencia.....	17
Ordenes de Precedencia en la República de Guatemala.....	18
Orden de Precedencia de los Ministerios en la República de Guatemala.....	19
Orden en la Colocación de Banderas.....	19
Colocación número impar de banderas.....	20
Colocación número par de banderas.....	20
Colocación línea de banderas.....	21
Hilera doble, igual o simétrica.....	21
Montaje de Eventos.....	22-23
Reglas de Oro para el Montaje de Eventos.....	23-24
Elaboración de Agendas.....	24-25

Índice

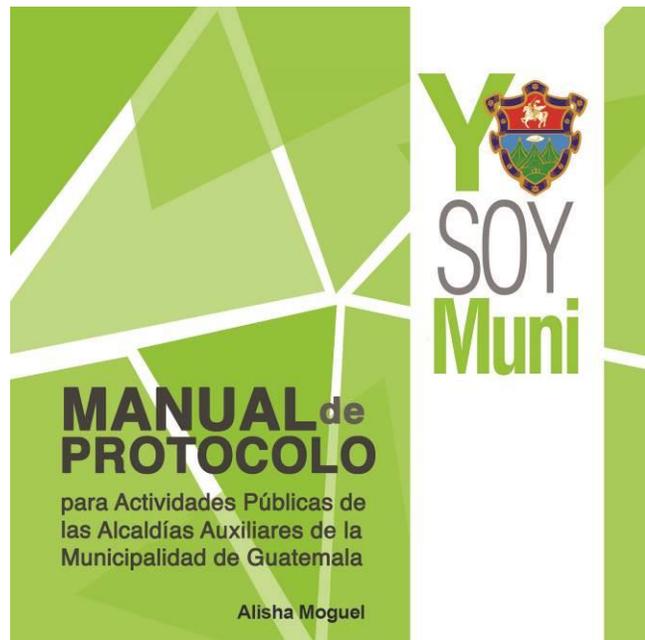


	<i>Página</i>
Formato Agendas.....	25
Formato Agenda Inauguraciones.....	26
Formato Agenda Acto Cívico.....	27
Formato Agenda Entrega de Reconocimientos.....	28
Formato Agenda Clausuras.....	29
Formato Agenda Presentaciones Culturales (Cine en Tu Barrio, Teatro en Tu Barrio, Danza en Tu Barrio, Feria en Tu Barrio, Presentación Orquesta/Marimba).....	30
Formato Agenda Festivales / Presentaciones Artísticas (Tu Ciudad Canta, Festivales, Conciertos, etc.).....	31
Formato Agenda Celebraciones / Aniversarios (Día de la Madre, Padre, Niño, Marimba, Mujer, Libro, Familia, Maestro, Abuelos, Aniversario Colonias, etc.).....	32
Discursos.....	33

Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Indice Manual



Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Caratula DVD



Fuente: Alisha Moguel, julio 2015
Porta disco

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Propedéutico por Presentación del Plan	■																				
Estructural el Mensaje del Plan		■	■	■																	
Estructural el Mensaje del Plan		■	■	■																	
Correos Solicitando datos de los participantes en la formación				■	■																
Elaboración del Plan de Comunicación				■	■	■	■														
Presentación del Plan de Comunicación								■													
Puesta en Práctica del Plan y Operación del EPS									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de la Formación a brindar sobre Protocolo								■	■												
Envío de Correos dirigidos para la participación en la formación										■	■	■	■	■	■	■					
Capacitación: Manual de Protocolo Estándar para Eventos Públicos de las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.													■	■	■	■	■				
Elaboración del Manual sobre Protocolo Estándar																	■	■	■	■	
Entrega del Manual a las Alcaldías Auxiliares																					■
Entrega del Informe de Ejecución																					■

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

En la Municipalidad de Guatemala, se trabajó una estrategia de comunicación interna, mediante las estrategias y acciones plasmadas anteriormente. Cada una de ellas se ejecutó en un periodo de mes y medio, y se contó con el financiamiento por medio de la institución para llevar a cabo a su totalidad cada una de ellas.

CHECK LIST

Estrategia / Acción	Se ejecutó	Pendiente de ejecutar
Entrevista a Alcaldes Auxiliares	X	
Encuestar a colaboradores municipales	X	
Presentación de Propuesta Estrategia de Comunicación Interna	X	
Capacitación a colaboradores municipales	X	
Banners con imagen para capacitación	X	
Alimentación a colaboradores municipales en capacitaciones	X	
Participación de Experta	X	
Cobertura de Fotografía y video durante las capacitaciones	X	
25 Acrílicos con Misión y Visión para Alcaldías Auxiliares	X	
36 Manuales para Alcaldías Auxiliares	X	

CONCLUSIONES

1. No se ha brindado la debida atención e importancia al tema de protocolo para manejar los eventos públicos que realizan las Alcaldías Auxiliares de la Municipalidad de Guatemala.
2. La Jefatura de Protocolo y Eventos de la Municipalidad de Guatemala brinda principal apoyo a eventos de Alcaldía y Vice alcaldía, por lo que el apoyo que se les da a las Alcaldías Auxiliares es secundario y básico.
3. Se cuenta con la experiencia y conocimiento básico que con los años ha adquirido cada colaborador municipal en el área en que se desempeña, como también, tiene de factor a favor lo consecutivo de las actividades para poder tener una retención más pronta de su debida ejecución.
4. Se tuvo una respuesta positiva de parte de los colaboradores municipales, ante las capacitaciones recibidas. Los colaboradores municipales, tienen el buen deseo de recibir las herramientas necesarias para un mejor desempeño laboral.
5. La propuesta de Estrategia de comunicación interna fue aceptada favorablemente por las autoridades, debido a que es una herramienta que beneficia sin duda a la institución en las actividades que realizan diariamente.

RECOMENDACIONES

1. Invertir tiempo y presupuesto en capacitar a los colaboradores municipales constantemente, ellos son quienes representan públicamente a la institución en cada una de sus zonas, para poderse ver beneficiados mediante su imagen institucional.
2. Incorporar una jefatura de protocolo y eventos que cubra especialmente las actividades que realizan las Alcaldías Auxiliares y la Dirección de Desarrollo Social.
3. Optimizar recursos, utilizando las herramientas necesarias para apoyar a los colaboradores municipales en el desempeño de su trabajo.
4. Brindar a los colaboradores municipales la correcta formación, acorde al ámbito en que se desempeñen, las Alcaldías Auxiliares son el medio más próximo para llegar a los vecinos de las 22 zonas, no pueden transmitir un mensaje distinto.
5. Poner en práctica las capacitaciones brindadas y el manual con el que se cuenta, para que se proyecte una misma imagen institucional en toda la Ciudad de Guatemala.

GLOSARIO

1. **PROTOCOLO:** Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
2. **MUNICIPALIDAD:** Corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio.
3. **ALCALDÍAS AUXILIARES:** Generan un vínculo con la Municipalidad de Guatemala, que permiten atender las solicitudes de los vecinos en relación al desarrollo barrial y cultural de los distritos de la ciudad y la implementación de los ejes de trabajo.
4. **DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL:** Coordina el canal de comunicación entre las distintas dependencias municipales, coordinación y organización de eventos de Alcaldía, atención a los medios de comunicación, y seguimiento de comentarios, quejas y denuncias presentadas por los vecinos.
5. **ACTO PROTOCOLARIO:** Es un evento que se realiza con reglas y guía como una actividad debe realizarse.
6. **COMUNICACIÓN INTERNA:** Es la que se dirige a tu cliente interno: tu equipo de trabajo. Es una herramienta estratégica para transmitir los objetivos de la empresa, motivar a tu gente y lograr mayor identificación.
7. **ESTÁNDAR:** Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.
8. **ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
9. **CRONOGRAMA:** Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

- 10. ENTREVISTA:** Conversación que se mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.
- 11. ENCUESTA:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
- 12. FODA:** El Análisis DAFO, también conocido como Matriz o Análisis 'FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada.
- 13. MANUAL:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.
- 14. ORDEN DE PRECEDENCIA:** Es el orden que asigna el protocolo a las autoridades, organismos o instituciones en actos oficiales, bajo la idea de precedencia, es decir, qué persona u organismo es prioritario sobre otro.
- 15. DICCIÓN:** Es la forma de emplear las palabras para formar oraciones, ya sea de manera oral o escrita. Se habla de buena dicción cuando el empleo de dichas palabras es correcto y acertado en el idioma al que éstas pertenecen, sin atender al contenido o significado de lo expresado por el emisor.
- 16. IMAGEN INSTITUCIONAL:** Se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa".
- 17. ESTRATEGÍA DE COMUNICACIÓN:** Es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado.

- 18. COLOCACIÓN DE BANDERAS:** Disposición de banderas en lugares de honor. Descripción sobre la colocación de banderas nacionales en los diferentes tipos de encuentros o reuniones.
- 19. AGENDA:** Una lista de puntos a ser discutidos en una reunión.
- 20. IMAGEN PERSONAL:** La imagen adecuada para cada una de nosotras. Refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.
- 21. RECURSOS HUMANOS:** En la administración de empresas, se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.
- 22. DIPLOMA:** Cualquier instrumento o documento expedido por alguna autoridad pública, que en muchos casos debe ser entregado en el domicilio del premiado.
- 23. MONTAJE DE EVENTOS:** Es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.
- 24. MULETILLAS:** Es una palabra o frase que se repite mucho por hábito, en ocasiones llegando al extremo de no poder decir frase alguna sin ella. Si la muletilla excede de una palabra puede ser una frase hecha.
- 25. DISCURSO:** Enunciado o conjunto de enunciados con que se expresa, de forma escrita u oral, un pensamiento, razonamiento, sentimiento o deseo.
- 26. CAPACITACIÓN:** Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- 27. CHECK LIST:** Es una herramienta de ayuda en el trabajo diseñada para reducir los errores provocados por los potenciales límites de la memoria y la atención en el ser humano.
- 28. BANNER:** Las banderolas se crean con imágenes (GIF, JPEG o PNG), o con animaciones creadas.. Están diseñados con la intención de llamar la atención, resaltar notorios y comunicar el mensaje deseado.

29.COLABORADORES MUNICIPALES: Un equipo de trabajo que labora para una institución municipal.

30.ESTRATEGIA: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Comunicación Social. (2011). Funciones Dirección. Funciones de las Direcciones Municipalidad de Guatemala, Primera, 10. 12 octubre 2011, De Dirección de Recursos Humanos Base de datos.
2. Ana María Morales -a. (2014). Comunicación Interna en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Dirección de Desarrollo Social. (2002). Servicio para Todos. Memoria de Labores, 05, 34-35.

EGRAFÍA

1. Municipalidad de Guatemala. (1972). ¿Qué es una Municipalidad?. 20 febrero 2015, de Municipalidad de Guatemala Sitio web: http://mu.muniguate.com/index.php?option=com_content&view=article&id=38:municipalidad&catid=31:municipalidad&Itemid=46
2. Municipalidad de Guatemala. (2014). Alcaldías Auxiliares, un espacio de participación ciudadana. 23.02.2015, de Municipalidad de Guatemala Sitio web: <http://mu.muniguate.com/index.php/categoryblog/14-aaux>
3. Municipalidad de Guatemala. (2015). Visión y Misión de la Municipalidad de Guatemala. 23.02.2015, de Municipalidad de Guatemala Sitio web: <http://mu.muniguate.com/index.php/categoryblog/313-visionmision>

ANEXOS

Transcripción Completa de las Entrevistas

ENTREVISTA No. 1

Alcalde Auxiliar zona 1

¿Considera que los colaboradores municipales de su Alcaldía Auxiliar cuentan con el conocimiento en el tema de protocolo?

Algunos sí, no todos. En el caso de mi Alcaldía que tenemos afortunadamente mucho personal, es personal que tiene conocimientos muy diversos, es muy amplio el tema que abarcan entonces no tienen mucha especialización en este tema, tenemos personas que tienen cierta preparación y han trabajado este tema de actos protocolarios.

En otro caso, tengo personas que han trabajado mucho tiempo dentro de la Municipalidad, y tienen el concepto de cómo nosotros como institución manejamos todos estos eventos pero serían menos de la mitad.

¿Cuáles son las debilidades que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Lo principal, es que no se ha buscado suficiente tiempo para llevar a cabo este proceso, no ha habido una preparación, no todos los Alcaldes Auxiliares estamos conscientes de la importancia que tiene el protocolo a seguir en eventos, entonces no se ha buscado el tiempo para introducirle este tema al personal, ni las oportunidades de preparar al personal.

Otro, es el cómo se fue formando las Alcaldías Auxiliares, no todos tienen una preparación académica muy alta, mínimo son bachilleres y algunos estudiado en

la Universidad. Para manejar temas de protocolo, no creo que cualquier persona lo entienda pero es porque no se ha buscado la oportunidad para prepararlos.

¿Cuáles son las fortalezas que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Hay muchas personas que tienen tiempo dentro de la Municipalidad de Guatemala, que saben cómo es que se maneja estos eventos, que han apoyado en otros temas a la Municipalidad también y que saben cómo se deben llevar los actos, que lo han ido aprendiendo con los años.

¿Considera que institucionalizar un protocolo estándar en las Alcaldías Auxiliares mejoraría la imagen municipal en su zona? Por qué?

Definitivamente si lo mejora, porque el tener una imagen estándar todas las Alcaldías Auxiliares damos una muestra de mayor solidez, que vamos sobre la misma línea, que realmente si somos un equipo y que se siguen varios lineamientos y que no estamos dejando las cosas al azar, sino que estamos trabajando sobre una base con ciertas reglas y un objetivo, trabajar todos igual es sinónimo de orden a su desorden, entonces si lo hacemos así nosotros ante la gente se trabajará igual la Municipalidad Central y las Alcaldías Auxiliares.

¿Estaría de acuerdo en que se realice una formación sobre protocolo estándar en su Alcaldía Auxiliar?

Definitivamente sí, es importantísimo, y este año que somos Guatemala Capital Iberoamericana de la Cultura, creo que sería importantísimo. Ya se debería haber hecho, más en el caso de la zona 1 que tenemos muchas actividades.

ENTREVISTA No. 2

Alcalde Auxiliar de zona 5

¿Considera que los colaboradores municipales de su Alcaldía Auxiliar cuentan con el conocimiento en el tema de protocolo?

Creo que tienen nociones muy generales que han ido aprendiendo conforme se han ido desarrollando las actividades, pero tener una doctrina protocolaria sobre cómo abordar las actividades protocolarias creo que no.

¿Cuáles son las debilidades que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Creo que las debilidades del equipo está basado especialmente en que no conocen o no tienen el conocimiento completo de cuál es el protocolo que debe regir una actividad de acuerdo al tipo de evento que se da.

Las debilidades se dan en que normalmente se cometen errores de algunas personas que son parte del público pues podrán apreciarlas y otras no, pero que al final redundan en que el evento no sale estrictamente lo mejor que se pueda considerar desde el punto de vista del formalismo del evento.

¿Cuáles son las fortalezas que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Una de las fortalezas, es la cantidad de eventos que se han ido dando, que conforme se van dando las actividades, se va haciendo repetitiva el elaborar una agenda, el colocar las banderas, el definir en qué momento habla la figura principal del evento, la fortaleza es la repetición de eventos que se dan, que son bastantes y que de una u otra manera ha logrado dar cierto formalismo protocolario en los eventos.

¿Considera que institucionalizar un protocolo estándar en las Alcaldías Auxiliares mejoraría la imagen municipal en su zona? Por qué?

Creo que es obvio que si se tienen una estandarización y se tiene un conocimiento adecuado de lo que es el protocolo pues va a mejorar la imagen en cuanto al orden, al desarrollo y sobre todo a la formalidad de cada uno de los eventos, en que se necesita que haya una parte protocolaria bien definida. Creo que si va a mejorar la imagen porque se va a estandarizar un procedimiento que va a permitir que todos tengan el mismo patrón, el mismo orden, que va a mejorar la imagen tanto de la Alcaldía como de la Municipalidad, porque hay personas que van a otros tipos de eventos municipales donde pueden fácilmente visualizar de qué forma se realizan en una zona, en otra zona o en un evento municipal, y al ver que todo es estándar visualizarán que hay un orden en todo lo que la Municipalidad hace.

¿Estaría de acuerdo en que se realice una formación sobre protocolo estándar en su Alcaldía Auxiliar?

Si estaríamos anuentes, estamos apoyando todas las capacitaciones que desde la Municipalidad se dan, para que el personal de la Alcaldía realice de una mejor manera su trabajo y creo que el Protocolo no es la excepción, para que el personal se capacite y pueda tener los conocimientos básicos o mínimos de lo que es el protocolo en una actividad.

ENTREVISTA No. 3

Alcalde Auxiliar de zona 10

¿Considera que los colaboradores municipales de su Alcaldía Auxiliar cuentan con el conocimiento en el tema de protocolo?

No al presente, más bien les he enseñado en un 50% de su capacitación.

¿Cuáles son las debilidades que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Los procesos que lleva la agenda en seguimiento de los órdenes que tienen los mandatarios o cada uno de los presidentes de CUBS en el uso de la palabra.

¿Cuáles son las fortalezas que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Servicio, atención, deferencia, cortesía, voluntad, proactivos

¿Considera que institucionalizar un protocolo estándar en las Alcaldías Auxiliares mejoraría la imagen municipal en su zona? Por qué?

Definitivamente sí, porque se estandariza en un solo factor de todas las Alcaldías y los mismos altos funcionarios de la Municipalidad estén enterados de cómo van los procesos, desde el cantar el himno nacional hasta el cierre de la función protocolaria.

¿Estaría de acuerdo en que se realice una formación sobre protocolo estándar en su Alcaldía Auxiliar?

Sí estoy, agradezco, y por favor que sea lo antes posible para que podamos estandarizar los formatos en las 22 Alcaldías de la Ciudad.

ENTREVISTA No. 4

Alcaldesa Auxiliar de zona 12

¿Considera que los colaboradores municipales de su Alcaldía Auxiliar cuentan con el conocimiento en el tema de protocolo?

No, la verdad es que todos los eventos que se hacen en la Alcaldía Auxiliar son como empíricos, con el conocimiento mínimo que cuentan con los elementos de una bandera institucional, un sonido pero la elaboración de agendas se hace muy empírica según la necesidades que haya, no lo hacemos con el debido protocolo que se merece un evento de ese tipo.

¿Cuáles son las debilidades que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Primero la falta de conocimiento de un protocolo en cada diferente evento. Otra, es que como Alcaldía Auxiliar se realizan diversos eventos que implican diferente protocolo, no conocemos incluso quienes son las personalidades que van a atender cada evento, por tanto no se da la prioridad a cada una de las personas que asisten a estos eventos, por tanto tampoco en una agenda se sabe priorizar cuál es el manejo de cada uno de los puntos.

Y por último, es que todos hacemos de todo, el mismo que coloca el sonido es el mismo que esta de maestro de ceremonia y coloca las sillas, la diversidad de funciones no permite la especialización de cada uno de los miembros de la Alcaldía Auxiliar.

¿Cuáles son las fortalezas que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

La actitud, el personal de la Alcaldía Auxiliar pueden hacer diversos trabajos, que en algún momento puede ser una debilidad, pero creo que por ser un pequeño grupo se puede capacitar a todos, perfeccionar a todos, porque todos tienen esa disposición, y hay personas que tienen habilidades diferentes y por tanto la capacidad de poder hacer en un evento de protocolo diversas tareas.

Creo que la disposición y el amor por la institución es una de las grandes virtudes que tiene la Alcaldía Auxiliar y su personal.

¿Considera que institucionalizar un protocolo estándar en las Alcaldías Auxiliares mejoraría la imagen municipal en su zona? Por qué?

Definitivo, creo que como esta marca municipal que se ha tratado de institucionalizar por muchos años, la gente ya identifica el verde, como una

presencia de marca o como lo hacen las grandes multinacionales, la gente donde va ya reconoce un evento municipal. Desde el mobiliario, la presencia, el color y esperan un evento de calidad.

Al lograr incorporar este protocolo, vamos a lograr dos cosas; una presencia de marca como institución mayor a la que ya se tiene y dos facilitar el trabajo de la Alcaldía Auxiliar para que cada evento que se hace constantemente ya sea solo de sumar los ingredientes y ponerlos y no sea solo de cada evento una logística improvisada. Y también ayuda a que en cada evento no nos falten los ingredientes para que el evento tenga esa presencia que tanto buscamos, desde un podio, hasta unos banners con imagen municipal, cuando el personal al movilizar el equipo de un sitio a otro ya sepa perfectamente donde va todo.

¿Estaría de acuerdo en que se realice una formación sobre protocolo estándar en su Alcaldía Auxiliar?

Definitivamente, más que estar de acuerdo es una necesidad, que hoy todo lo hemos hecho a prueba y error, apagando fuegos, la gente lo hace bien, pero quisiera agradecer que se tome en cuenta a todo el personal.

ENTREVISTA No. 5

Alcalde Auxiliar de zona 25

¿Considera que los colaboradores municipales de su Alcaldía Auxiliar cuentan con el conocimiento en el tema de protocolo?

Con la experiencia que hemos tenido en estos últimos tres años, hemos visto que el conocimiento que se ha adquirido es conocimiento de campo, pero no tenemos una formación académica de cómo debe manejarse un protocolo, todo lo han aprendido sobre la marcha, las personas que trabajan en la Alcaldía.

¿Cuáles son las debilidades que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

El entrenamiento, la formación no ha sido la más adecuada, creo que hace falta más formación en éste tema.

¿Cuáles son las fortalezas que considera tiene su equipo de trabajo al realizar eventos protocolarios?

Es un equipo muy proactivo, cuenta con mucha voluntad para realizar las tareas y con mucha disposición de aprender la forma correcta de hacer un acto protocolario.

¿Considera que institucionalizar un protocolo estándar en las Alcaldías Auxiliares mejoraría la imagen municipal en su zona? Por qué?

Toda estandarización en la forma en que miramos las 22 Alcaldías Auxiliares, que prácticamente ramales de la Municipalidad central, lo miro muy positivo y lo miro así porque prácticamente cada una actuamos como brazos y tenemos que dar el mismo mensaje a la población, en vez de dar un mismo mensaje, estaríamos dando 22 mensajes distintos.

¿Estaría de acuerdo en que se realice una formación sobre protocolo estándar en su Alcaldía Auxiliar?

Sí, definitivamente. Es algo muy productivo, desde el punto de vista que es la imagen que se le da al vecino de la Municipalidad de Guatemala, lo miro muy positivo.

Modelo de la Encuesta

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

1. ¿Qué entiende por Protocolo en actividades de las Alcaldías Auxiliares?

2. ¿Ha recibido capacitaciones del cómo realizar un acto protocolario?

SI

NO

3. Marque los recursos con los que cuenta en la Alcaldía Auxiliar para la realización de Eventos Protocolarios

Astas

Banderas

Podio

Sonido

Mesa Principal

Maestro de Ceremonia

Agenda

Rótulos Identificación

4. Mencione las actividades que considera se debe realizar en un acto Protocolario

Teatro en Tu Barrio

Recorriendo Tu Ciudad

Feria en Tu Barrio

Presentaciones Culturales

Entrega de Reconocimientos

Inauguraciones

Conciertos

Celebraciones

Clausuras

Elección Niñ@ Alcalde

5. ¿Considera que el Protocolo que se sigue en cada evento es el adecuado?

SI

NO

6. ¿Considera que cuenta con el conocimiento necesario para la realización de actos protocolarios?

SI

NO

7. ¿Estaría interesado en participar en la formación sobre "Protocolo Estándar" para eventos de las Alcaldías Auxiliares"?

SI

NO

Vaciado de Encuesta

1. ¿Qué entiende por protocolo de actividades de las Alcaldías Auxiliares?

Respuesta	Cantidad
Identifican como protocolo las reglas que sirven para manejar un acto protocolario	46
Identifica protocolo como el orden y organización para la realización de su actividad	42
El protocolo que identifican los pasos que llevan a cabo en sus eventos como Alcaldía Auxiliar	43
Identifican como protocolo a la persona que dirige u organiza el acto protocolario	16
No tiene el concepto correcto de qué es Protocolo	34
No respondió	4

TOTAL 185

2. ¿Ha recibido capacitaciones del cómo realizar un acto protocolario?

Respuesta	Cantidad
Si	18
No	166
No Respondió	1

TOTAL 185

3. Marque los recursos con los que cuenta en la Alcaldía Auxiliar para la realización de Eventos Protocolarios .

Respuesta	Cantidad
Banderas	175
Podio	15
Mesa Principal	38

Rótulos Identificación	90
Maestro de Ceremonia	84
Agenda	137
Astas	167
Sonido	147

TOTAL 853

4. ¿Mencione las actividades que considera se debe realizar en un acto Protocolario?

Respuesta	Cantidad
Teatro en Tu Barrio	91
Feria en Tu Barrio	84
Entrega de Reconocimientos	172
Conciertos	65
Clausuras	156
Recorriendo Tu Ciudad	18
Presentaciones Culturales	144
Inauguraciones	164
Actos Cívicos	173
Celebraciones	72
Elección Niñ@ Alcalde	140
No respondió	4

TOTAL 1283

5. ¿Considera que el Protocolo que se sigue en cada evento es el adecuado?

Respuesta	Cantidad
Si	115
No	68
No Respondió	2

TOTAL 185

6. ¿Considera que cuenta con el conocimiento necesario para la realización de actos protocolarios?

Respuesta	Cantidad
Si	56
No	128
No Respondió	1

TOTAL 185

7. ¿Estaría interesado en participar en la formación sobre “Protocolo Estándar para eventos de las Alcaldías Auxiliares”?

Respuesta	Cantidad
Si	177
No	8

TOTAL 185