

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



PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA GOBERNACIÓN  
DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**JARIS DAVID DOMINGUEZ PADILLA**

**201016429**

Previo a portar el título de:  
**LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Octubre 2017**



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



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante  
Jaris David Domínguez Padilla  
201016429  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

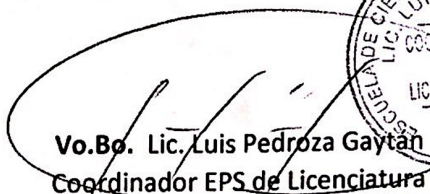

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
  
Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

  
  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán  
Coordinador EPS de Licenciatura



**"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"**  
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS**

Por darme la oportunidad de despertar cada día y poder salir a cumplir mis metas y objetivos, dándome la inteligencia necesaria para aprovechar las oportunidades y avanzar en mi carrera académica.

### **A MIS PADRES**

Por apoyarme en mis estudios todos estos años, siempre brindándome lo necesario, dándome la oportunidad de estudiar una carrera universitaria, aconsejarme, velar por mi bienestar y estar siempre para mí.

### **A MI HERMANA**

Por ser de apoyo a lo largo de mi vida, aprendiendo, preocupándonos y escuchándonos el uno al otro.

### **A MIS AMIGOS**

Tanto dentro de la carrera como fuera de ella, por brindarme su apoyo, su comprensión, sus consejos, sobre todo por compartir los buenos momentos.

### **A MIS CATEDRATICOS**

Por darme el conocimiento, que fue la herramienta necesaria para lograr esta meta académica.

### **A LA ESCUELA**

De Ciencias de la Comunicación, por abrir sus puertas y permitirme estudiar estos años mi carrera hasta su cierre.

### **A LA UNIVERSIDAD**

De San Carlos de Guatemala por tener el honor de que sea mi casa de estudios.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	I
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	II
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	III

### **CAPÍTULO I**

1. DIAGNÓSTICO .....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas .....	2
1.2.3 Historia.....	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias .....	3
1.2.5 Misión .....	3
1.2.6 Visión.....	3
1.2.7 Objetivos Institucionales .....	4
1.2.8 Público Objetivo .....	4
1.2.9 Organigrama .....	5
1.3 METODOLOGÍA .....	6
1.3.1 Descripción del Método .....	6
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	6
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	8
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	9
1.4.1 Fichas de las Entrevistas .....	9
1.4.2 Resultado de las Entrevistas .....	10
1.4.3 Gráficas, cuadros e interpretaciones de resultados .....	11
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA .....	16
1.5.1 Fortalezas .....	16
1.5.2 Oportunidades .....	16
1.5.3 Debilidades .....	16
1.5.4 Amenazas .....	16

### **CAPÍTULO II**

2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	17
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	17
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	18
2.2.1 Objetivo General .....	18
2.2.2 Objetivos Específicos .....	18
2.3 PÚBLICO OBJETIVO .....	19
2.4 MENSAJE .....	19
2.5 ESTRATEGIA .....	20
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	21
2.6.1 Estrategia 1 .....	21
2.6.2 Estrategia 2 .....	22
2.6.3 Estrategia 3 .....	23
2.6.4 Estrategia 4 .....	24

2.6.5 Estrategia 5 .....	24
2.7 Cronograma .....	25
2.8 Presupuesto.....	26
2.9 Financiamiento .....	26

### **CAPÍTULO III**

3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	27
3.1 PROYECTO DESARROLLADO .....	27
3.1.1 Financiamiento .....	27
3.1.2 Presupuesto .....	27
3.1.3 Beneficiarios .....	28
3.1.4 Recursos Humanos .....	29
3.1.5 Área Geográfica de Acción .....	29
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	30
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	37
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	38

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
---------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>40</b>
------------------------------	-----------

<b>GLOSARIO .....</b>	<b>41</b>
-----------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>44</b>
---------------------------	-----------

<b>EGRAFÍA .....</b>	<b>45</b>
----------------------	-----------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>
---------------------	-----------

Anexo 1: Transcripción completa de las entrevistas .....	46
--	----

Anexo 2: Ficha de Encuestas .....	61
-----------------------------------	----

Anexo 3: Diseños de valores de Gobernación .....	62
--	----

Anexo 4: Infografía departamental .....	63
---	----

Anexo 5: Tabla comparativa de entrevistas.....	64
--	----

Anexo 6: Supervisiones.....	65
-----------------------------	----

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Gobernación Departamental de Quiché

**Nombre del Proyecto:** Plan de comunicación externa en la Gobernación Departamental de Quiché

**Objetivos del Proyecto:**

- **General:**

Presentar un plan de comunicación externa que fortalezca la imagen institucional que tiene actualmente la Gobernación departamental de Quiché.

- **Específicos:**

- Implementar nuevas cuentas de Facebook y Twitter para la Gobernación.
- Crear material impreso que fortalezca la imagen institucional de la Gobernación
- Divulgar la imagen del Gobernador Departamental por medio de fotografías y material audiovisual.
- Elaborar identificadores para los empleados de la Gobernación.

### **Sinopsis del Proyecto**

En este informe se describe el proyecto que se realizó en la Gobernación Departamental de Quiché, este proyecto busca fortalecer y reforzar la imagen de la institución pública ante la población de Quiché por medio de diferentes estrategias, dirigidas tanto al público objetivo como a la institución misma, trabajando en conjunto con el despacho del Gobernador Departamental y el área administrativa de la institución.

## INTRODUCCIÓN

El presente Informe del Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario es una recopilación de todas las fases ejecutadas en la realización del EPS de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la Gobernación Departamental de Quiché, un trabajo que se llevó a cabo por 6 meses, en este tiempo también se trabajó en conjunto un proyecto multidisciplinario con el programa EPSUM (Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario), donde se tenía como objetivo ayudar a comunidades de la república de Guatemala.

En estos meses se trabajo con diferentes Gobernadores departamentales y el equipo del despacho para realizar diferentes estrategias que mejoraran la comunicación que tiene la Gobernación departamental con la población del Quiché, principalmente utilizando las redes sociales para alcanzar a los pobladores más jóvenes de este departamento.

Se trabajó principalmente con los asesores de Gobernación para realizar las diferentes estrategias, siempre bajo las supervisión del gobernador de turno en el despacho, también se dió apoyo al equipo de comunicación de la Gobernación en la toma de fotografías en eventos importantes que se llevaron a cabo, principalmente reuniones del CODEDE (Consejo Departamental de Desarrollo) y reuniones con otros funcionarios públicos que visitaron el departamento.

En los meses que se trabajó en la Gobernación se sustituyó al Gobernador Departamental 4 veces; los primeros 2 meses se trabajó con Clemente de León, 1 mes con Fredy Noriega, 2 meses con Fredy Argueta y 1 mes con el actual Gobernador departamental, Carlos Samayoa; con los diferentes Gobernadores se trabajaron estrategias diferentes, no todas las acciones planeadas pudieron terminarse ya que el cambio de Gobernador detenía la ejecución de las estrategias, por lo que se trabajó en el área administrativa, el presente es un informe de todo las estrategias y acciones ejecutadas.

## JUSTIFICACIÓN

El plan de Comunicación externa se realizó con el objetivo de buscar problemas en la institución donde se trabajó (Gobernación departamental de Quiché), realizar estrategias para solucionar estos problemas y apoyar a la institución a mejorar en el área comunicacional.

El fortalecimiento de la imagen es de gran importancia para una institución del estado ya que la misma trabaja al servicio del pueblo, la percepción de los pobladores del departamento debe ser siempre positiva, el público objetivo debe creer en el trabajo que la institución y sus funcionarios realiza.

Este proyecto permitirá a la institución tener un mejor contacto con su público objetivo al ser más activa en redes sociales, documentar los proyectos que realizan en los diferentes municipios y compartirlos con los pobladores, para que conozcan el trabajo que la Gobernación está realizando en el departamento, así como también resolver los problemas de comunicación que la institución tiene con su público objetivo, creando la posibilidad de percibir la reacción de los pobladores a diferentes proyectos ejecutados por la Gobernación departamental.

Se realiza este proyecto por la necesidad que tiene una institución y principalmente una institución estatal, de demostrar que trabaja en beneficio del pueblo, del departamento al que sirve, aportando nuevas estrategias que lo permitan.

Este proyecto cuenta con el apoyo del área administrativa de la Gobernación Departamental y también del despacho.



## **CAPÍTULO I**

### **1. Diagnóstico de Comunicación**

#### **1.1. Objetivos del Diagnóstico**

##### **1.1.1. Objetivo General**

Elaborar un diagnóstico de comunicación externa en la Gobernación departamental de Quiché

##### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Analizar los medios que utiliza la Gobernación departamental para transmitir sus mensajes al público objetivo.
- Conocer la labor que realizan los distintos funcionarios públicos en la Gobernación departamental y las necesidades que existen en el área de comunicación.
- Observar el trabajo que realiza el equipo de la Gobernación departamental y sus funciones principales en el departamento.
- Analizar la imagen institucional actual que tiene la Gobernación departamental de Quiché.

#### **1.2. La Institución: Gobernación Departamental de Quiché**

##### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

La Gobernación departamental de Quiché se encuentra 1a. Avenida 3-00, zona 1 Santa Cruz del Quiché, frente al parque central de Santa Cruz de Quiché.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas**

La gobernación Departamental cuenta con varias alianzas estratégicas siendo la principal la Presidencia nacional de la República de Guatemala, la cual esta institución representa a nivel departamental, además de contar los enlaces con las municipalidades departamentales e instituciones públicas como lo son: CONRED, MAGA, INE, INAB, INFOM, SEGEPLAN, SESAN, COPREDEH y más.

Mensualmente el Gobernador departamental tiene una reunión con el CODEDE (Consejo Departamental de Desarrollo) a la que asisten todos los alcaldes departamentales así como representantes de todas las instituciones públicas para definir proyectos y temas de desarrollo.

### **1.2.3. Historia**

El Ministerio de Gobernación fue fundado el 26 de abril del año 1839 durante el Gobierno del Doctor Mariano Rivera Paz, inicialmente se le llamó Ministerio de Gobernación, Guerra, Justicia y Negocios Eclesiásticos.

Durante el gobierno del General Justo Rufino Barrios, en 1,879, se emite la “Ley Orgánica del Gobierno Político de los Departamentos” con la cual se deroga el Decreto 244, pero permanece vigente la figura del Jefe Político.

Con la promulgación del Decreto 227, en el gobierno del Doctor Juan José Arévalo se emite la “Ley de Gobernación y Administración de los Departamentos de la República”, en el año de 1,946, donde se crea la figura del Gobernador Departamental y la Gobernación Departamental como institución, creada para la administración de los departamentos de la República de Guatemala.

En la actualidad se les ha adicionado un nuevo rol con el cargo de “Presidentes de los Consejos Departamentales de Desarrollo Urbano y Rural”.

#### **1.2.4. Departamentos o Dependencias**

La Gobernación Departamental se divide en el Despacho de Gobernación Departamental, la Jefatura Administrativa Financiera, que se subdivide en la Subjefatura Administrativa y de Servicios y la Subjefatura Financiera.

El despacho de Gobernación departamental es dirigido por el Gobernador departamental y es conformado por todo el equipo de asesores y asistentes que apoyan al gobernador en sus actividades.

La Jefatura Administrativa Financiera dirige el funcionamiento interno de la Gobernación, las funciones que la institución realiza y los servicios que provee a la población del departamento, así como la administración financiera del presupuesto que se le da para su funcionamiento.

#### **1.2.5. Misión**

Son las instituciones de la Presidencia de la República, por conducto del Ministerio de Gobernación responsables de coordinar la acción de las instituciones del Sector Público que operan dentro de su jurisdicción, velando porque los servicios públicos sean entregados a la población con calidad y oportunidad promoviendo el desarrollo del Departamento: armonizando entre el gobierno central (Organismo ejecutivo) y el municipal, (sin perjuicio de su autonomía) racionalizando los sistemas y procedimientos de trabajo otorgando las prioridades a los proyectos que viabilicen el desarrollo económico y social.

#### **1.2.6. Visión**

Ser la institución de gobierno departamental, líder y capaz de organizar la Administración Pública en su jurisdicción, racionalizando los sistemas y procedimientos de trabajo y otorgando las prioridades a los proyectos que viabilicen el desarrollo económico y social.

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

-Dirigir, diligenciar y resolver los asuntos dentro del ámbito de su competencia, de conformidad con las diferentes disposiciones legales emitidas por los diferentes organismos de Estado.

-Efectuar las diferentes acciones del Estado, coordinando las instituciones correspondientes dentro de su jurisdicción, sean estas gubernamentales o no gubernamentales de conformidad con las diferentes normas legales vigentes.

-Promover y velar por el desarrollo económico y social del Departamento y organización administrativa.

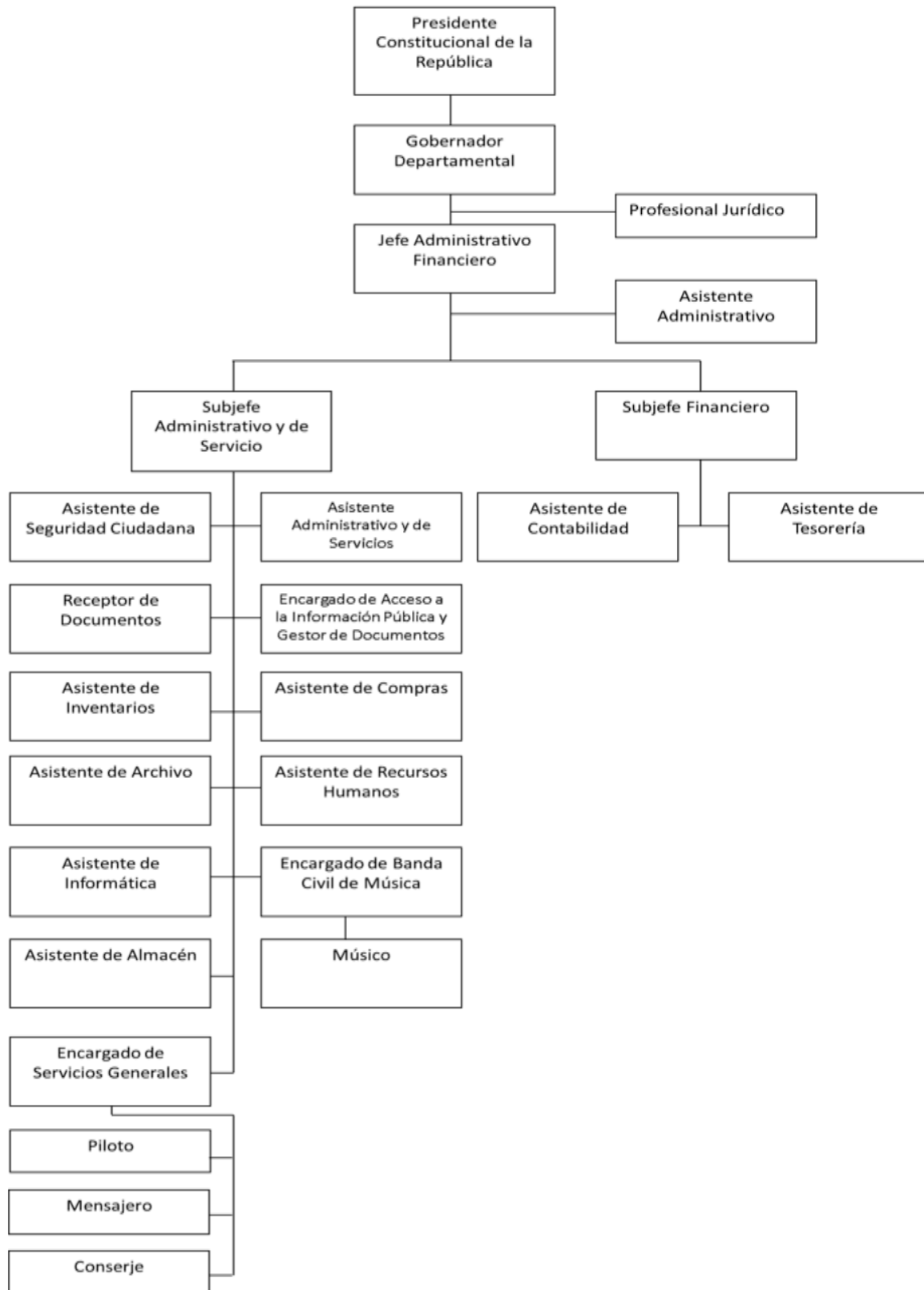
-Participar y coayudar al buen funcionamiento del aparato estatal, coordinando la acción de las instituciones públicas presentes dentro de su jurisdicción, velando primordialmente por el cumplimiento del respeto mutuo, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de las comunidades y sus habitantes.

-Liderar el Centro de Operaciones de Emergencia, en todas las situaciones de contingencia relativas a desastres naturales velando por los bienes de los habitantes pero primordialmente en proteger la vida y seguridad de los mismos.

### **1.2.8. Público Objetivo**

La Gobernación Departamental tiene como Público objetivo la población del Departamento de Quiché y las autoridades locales como los son las municipalidades de cada uno de los municipios.

## 1.2.9. Organigrama de la Institución



Fuente: Coordinación de Organización y Métodos, Dirección de Planificación de Gobernaciones Departamentales (2013). Manual de Organización Funciones y puestos de Gobernaciones Departamentales

## **1.3 METODOLOGÍA**

### **1.3.1 Descripción del Método**

En toda investigación necesitamos utilizar pasos para llegar a un resultado, para ello utilizamos el método, el cual se define como “el procedimiento para alcanzar un objetivo” (Piloña, 2009, p.41).

En esta investigación se utilizó el método descriptivo-cualitativo debido a la búsqueda del funcionamiento de un departamento específico de Gobernación. Es de tipo descriptivo porque el objeto de estudio es ordenado, agrupado y sistematizado, y cualitativo; se trata de descubrir tantas cualidades como sea posible. Este tipo de investigación se caracteriza porque va de lo específico a lo general, considerando a un fenómeno como todo, abarca un estudio en pequeña escala y se interactúa con el objeto de estudio. En este caso la utilización de observación mientras se trabajaba con el equipo y entrevistas no estructuradas con los integrantes ayudó mucho a la recolección de la información.

### **1.3.2 Técnicas e instrumentos de Recolección**

#### **Observaciones:**

La observación es la “acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo” (Piloña, 2009, p.79).

La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que saber observar es saber seleccionar.

### **Entrevistas semi estructuradas:**

Se trata de una “herramienta que tiene de 5 a 10 preguntas claves fijadas anteriormente. La cual facilita crear un ambiente abierto de diálogo y permite a la persona entrevistada expresarse libremente sin las limitaciones creadas por un cuestionario. La entrevista semi estructurada se puede llevar a cabo con personas claves o con grupos, puede llevarse a cabo informalmente” (Corbetta, 2011, p.152).

Se busca realizar este tipo de entrevista con el objetivo de conocer mas las problemáticas en el área de comunicación de la Gobernación.

### **Entrevista no Estructurada:**

“Se trata de una herramienta donde se entabla una conversación con algunos de los actores involucrados en el área de comunicación para conocer más sobre el trabajo y la manera en que se lleva a cabo, se desarrolla esta conversación con preguntas básicas que luego se extienden en base a lo necesitado. En este tipo de entrevista no se fija el contenido de la misma ni las preguntas, por lo que el resultado varia mas dependiendo la función del sujeto” (Corbetta, 2011, p.153).

### **Encuesta:**

“Es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se le denomina muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba” (Piloña, 2009, p.85).

Se realizarán encuestas a una muestra de la población de Quiché para conocer las necesidades que se tiene en la comunicación externa de la Gobernación.

### 1.3.4 Cronograma del Diagnóstico

<b>Mes</b>	<b>Enero</b>				<b>Febrero</b>			
<b>Actividad</b>	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
<b>Recopilación de información</b>								
<b>Elaboración de instrumentos</b>								
<b>Encuestas</b>								
<b>Observación</b>								
<b>Entrevistas</b>								
<b>Interpretación de resultados</b>								

Fuente: <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>



## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Fichas de la Entrevista

Nombre	Puesto	Tipo de Entrevista	Fecha	Objetivo de la Entrevista
Kevin Girón	Asesor de Comunicación	Semi-estructurada	27 de Febrero	Conocer el rol del Asesor de Comunicación en la Gobernación
Hugo Cano	Asesor de Gobernación	Semi-estructurada	28 de Febrero	Conocer las necesidades que tiene el equipo de comunicación
Wilson Mendez	Asistente de Video / Fotografía	Semi-estructurada	28 de Febrero	Conocer más del trabajo de campo en el área de Comunicación
Henry Escobar	Fotógrafo de Gobernación	Semi-estructurada	03 de Marzo	Conocer la opinión de
Gladis Rivera	Jefe administrativa	Semi-estructurada	03 de Marzo	Conocer qué ideas nuevas hay en Gobernación para mejorar la comunicación

#### **1.4.2 Resultado de las entrevistas**

Se lograron establecer varios problemas por medio de las entrevistas realizadas, se logro también entender más las necesidades del personal que trabaja en la Gobernación Departamental, principalmente en el área de Comunicación.

Se comenzó entrevistando al asesor de comunicación Kevin Girón, quien explico la falta de una persona que constantemente actualice las redes sociales de la Gobernación departamental con las fotografías que se toman en todos los eventos a los que asiste el Gobernador Departamental, y los videos que se realizan en las actividades dentro y fuera de la Gobernación.

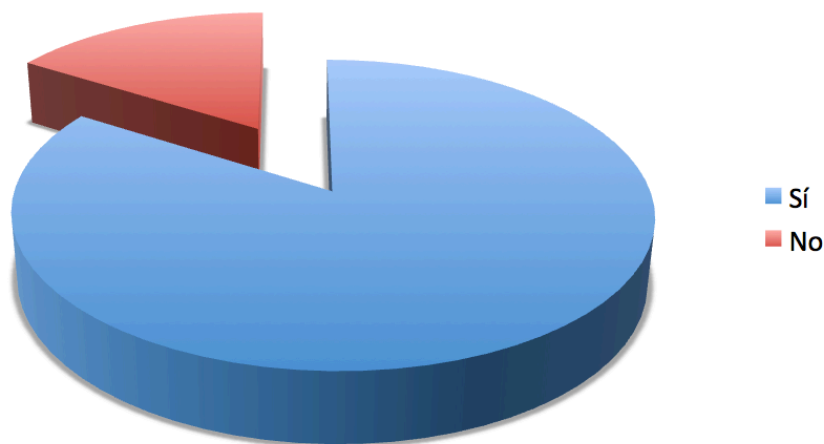
También se realizó una entrevista al asesor de la Gobernación Hugo Cano, quien explicó el problema que tiene la Gobernación Departamental con las redes sociales, ya que no se cuenta con redes sociales de la Institución, las cuentas que utiliza el Despacho normalmente son cuentas personales de los funcionarios que toman el cargo, por lo que la Gobernación como institución no tiene redes sociales.

Se entrevistó también a la jefa Administrativa, Gladis Rivera, quien explicó algunos proyectos que tiene la Gobernación, como el lanzamiento de alguna publicación impresa donde se explique el funcionamiento de la Gobernación Departamental, ya que muchas personas en Quiché no conocen las funciones de la institución y la diferencia entre Gobernación Departamental y Municipalidad, también se habló del escudo departamental de El Quiché y el interés de la Gobernación de popularizar su uso en el departamento.

El fotógrafo de la Gobernación, Henry Escobar habló sobre la necesidad de fotos institucionales, fotografías que no se han realizado por la falta de equipo en la institución, también la necesidad de carnets institucionales.

#### 1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones de resultados

Gráfica 1  
¿Conoce la Ubicación actual de la Gobernación departamental de Quiché?

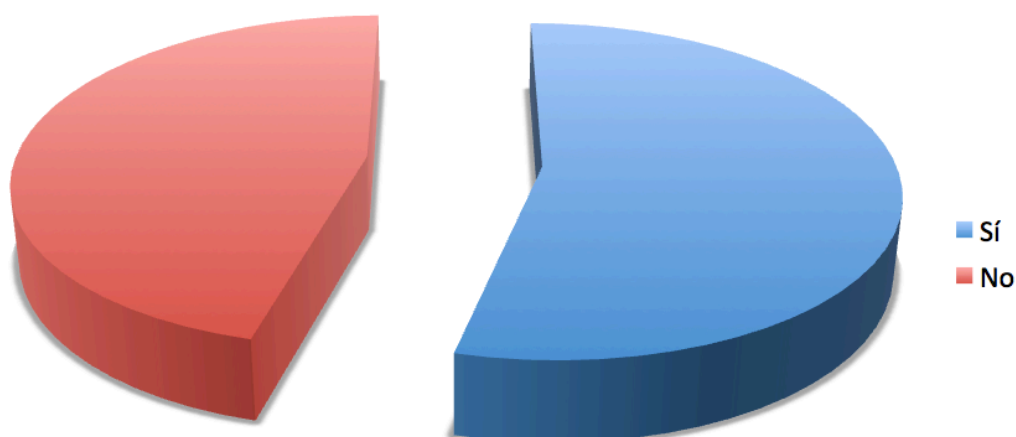


Fuente: Jaris Domínguez

##### Interpretación

Este dato es de importancia para establecer la información que se debe compartir a la población, como la ubicación de la institución, se descubrió por medio de esta pregunta que las personas si conocen la ubicación de la Gobernación Departamental de Quiché.

Gráfica 2  
¿Conoce usted la función de la Gobernación departamental en Quiché?

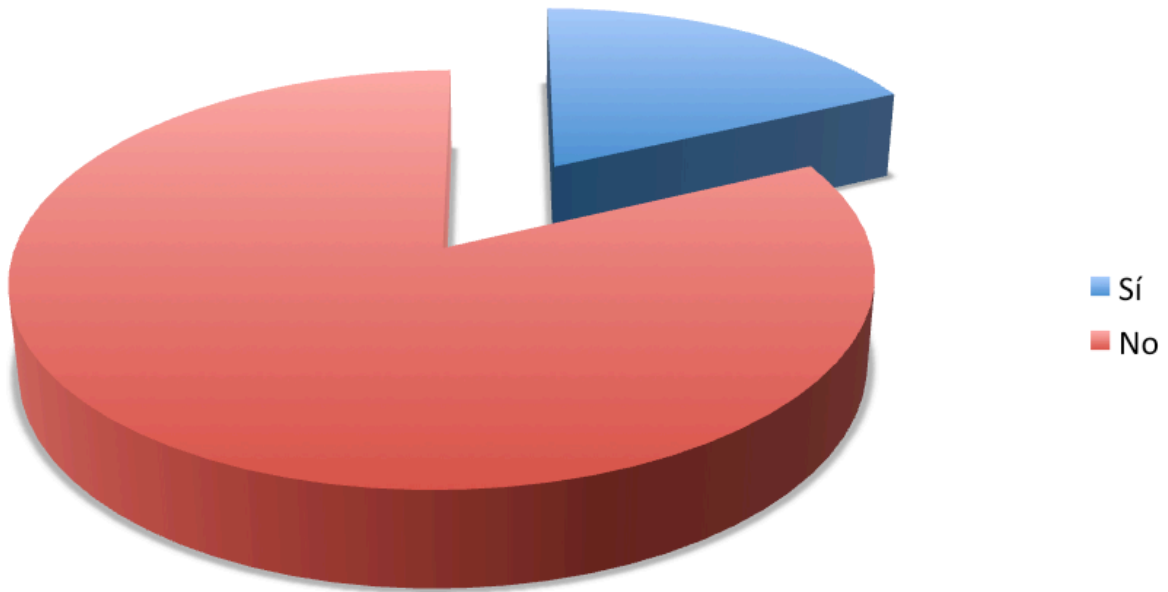


Fuente: Jaris Domínguez

##### Interpretación:

Este dato es de mucha importancia, se estableció que muchas personas en la población de Quiché no conocen la función de la Gobernación en el departamento y los tramites y procedimientos que se realizan en la misma.

Gráfica 3  
**¿Conoce usted quien es actualmente el Gobernador Departamental?**

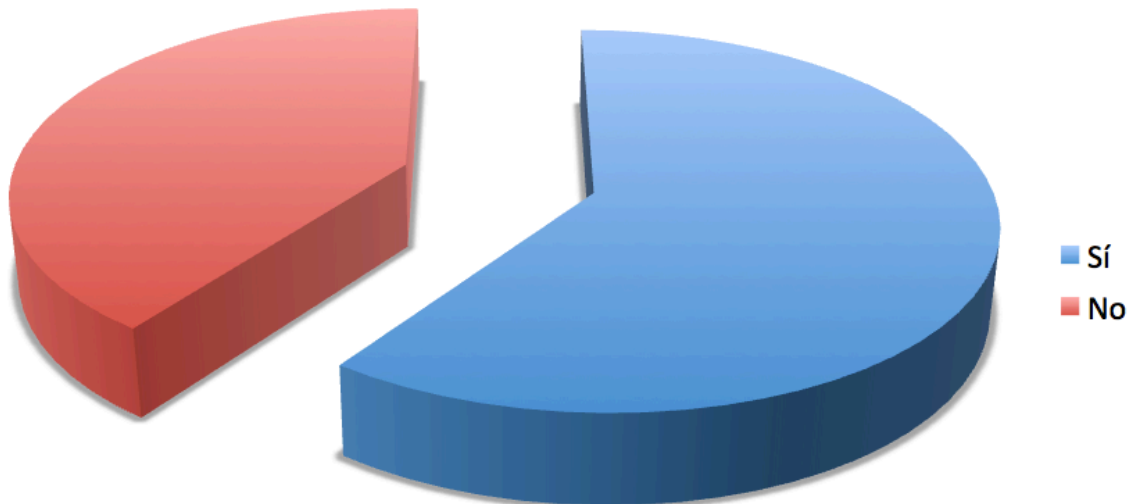


Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Es de importancia que las personas del departamento conozcan quien es su Gobernador, los datos de la encuesta demostraron que la mayoría de personas en la población de Quiché no conocen quien es actualmente el Gobernador.

Gráfica 4  
**¿Sabe cuales son las funciones del Gobernador Departamental?**

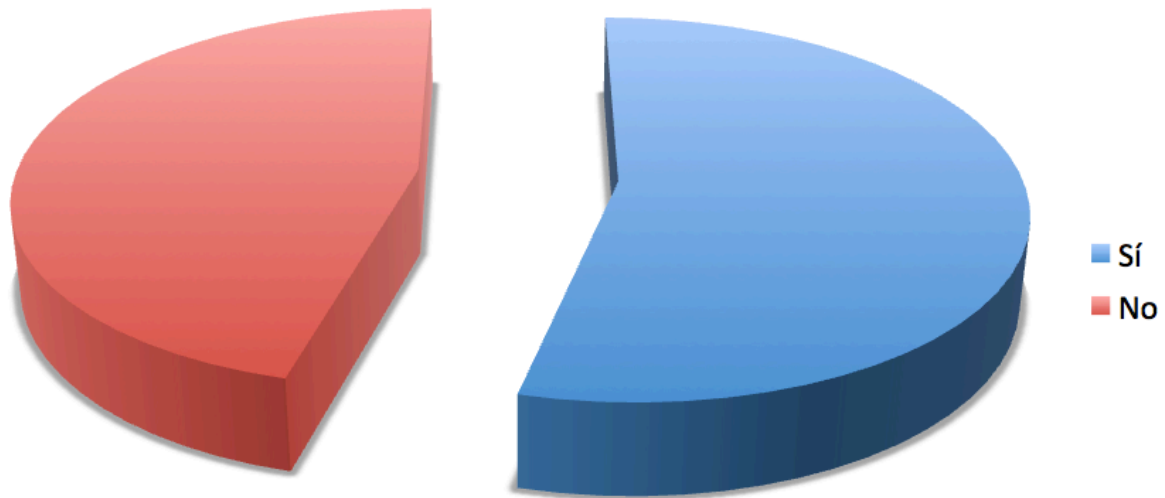


Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Las funciones del Gobernador como funcionario público son diferentes a las de la Gobernación Departamental como institución, la mayoría de personas encuestadas tienen el conocimiento sobre las funciones del Gobernador.

Gráfica 5  
**¿Conoce usted el escudo departamental de Quiché?**

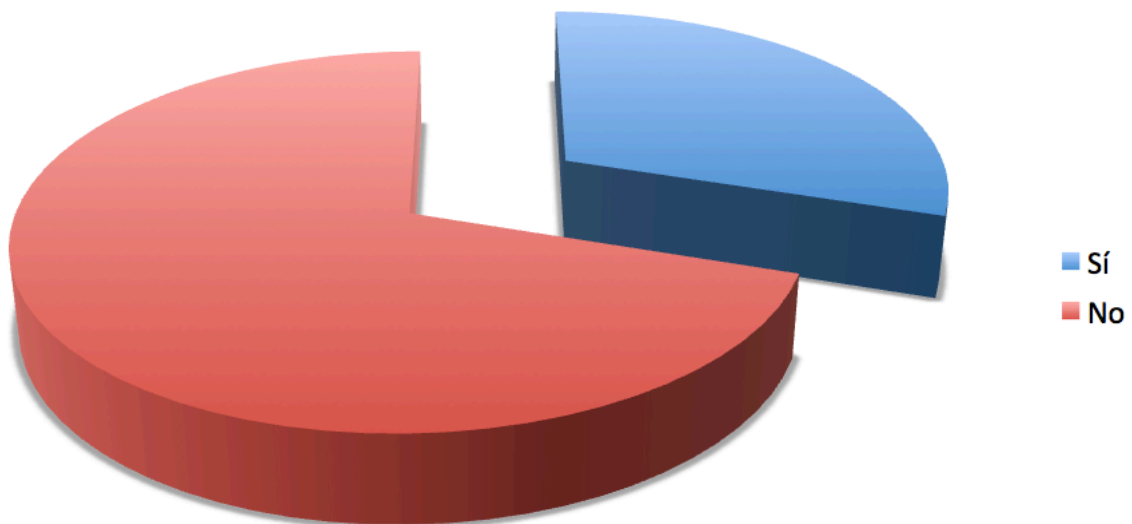


Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

El escudo departamental de Quiché tiene mas de 25 años desde su concepción, a pesar de ello muchas personas aún no conocen el escudo que representa al departamento, en parte por la falta de uso por las instituciones publicas.

Gráfica 6  
**¿Esta actualizado sobre las actividades que realiza la Gobernación departamental de Quiché?**



Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Este dato es de gran importancia ya que se necesita saber si las personas en el departamento ya cuentan con alguna conexión con la Gobernación departamental o se necesita un medio para llegar a más personas.

**Gráfica 7**  
**¿Por qué medio se mantiene al tanto de las noticias locales?**

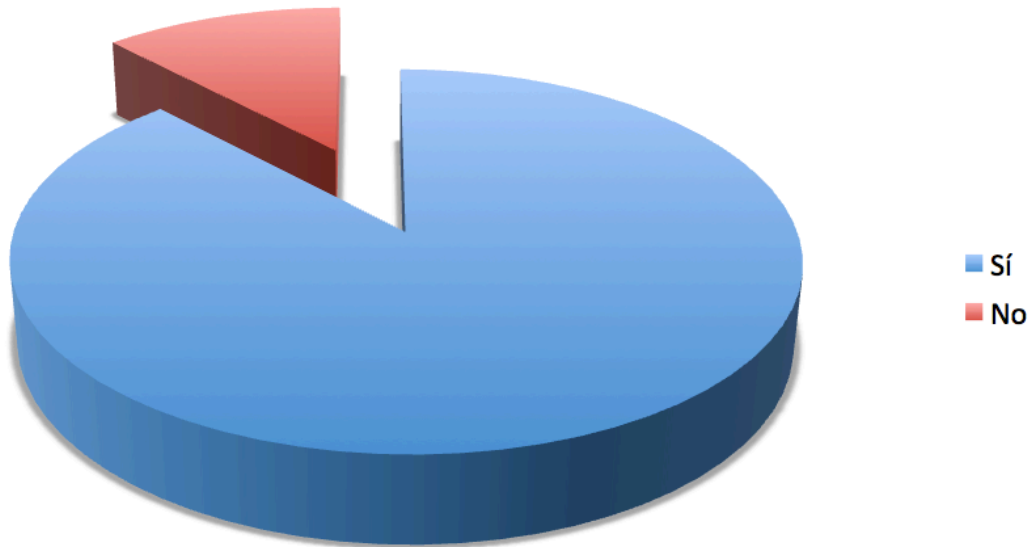


Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Es de mucha importancia conocer los medios que utiliza el público en el departamento de Quiché para estar siempre actualizado de las noticias locales.

**Gráfica 8**  
**¿Utiliza redes sociales?**

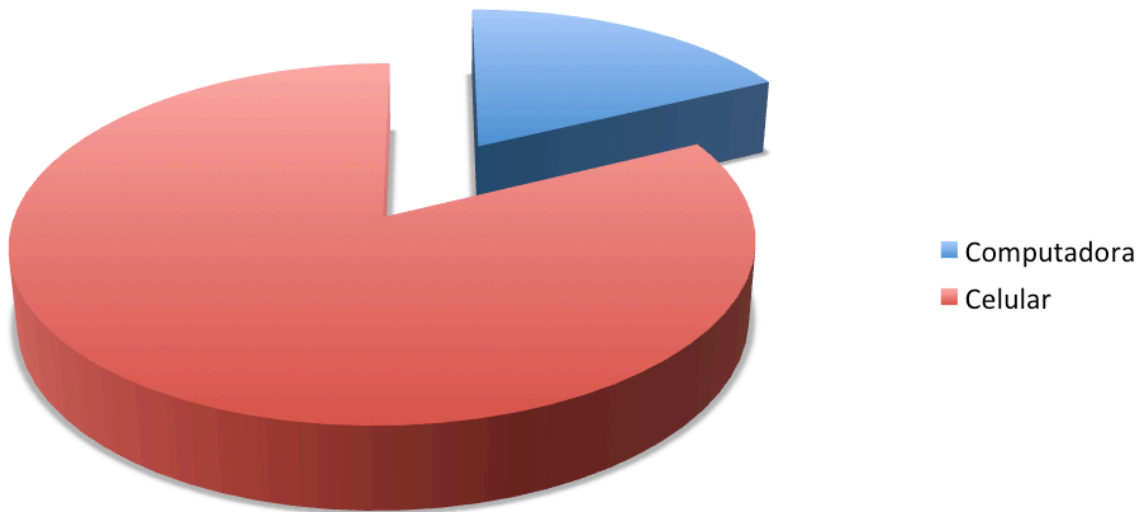


Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Se logró recopilar un dato de gran importancia, ya que existe la percepción que en el área rural las personas no utilizan internet o redes sociales, la encuesta demostró que muchas personas de la población, principalmente entre 10 y 40 años, utilizan las redes sociales, por lo que es un medio viable para difundir la información y noticias sobre la Gobernación departamental.

Gráfica 9  
¿En que dispositivo visita redes sociales?

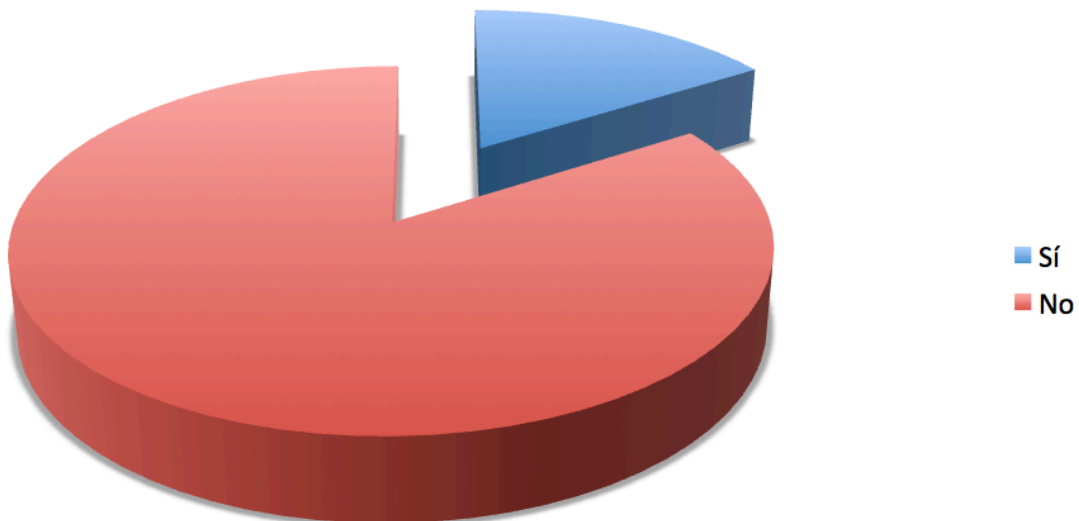


Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Por medio de este dato se demostró que las personas en el departamento cuentan con teléfonos inteligentes, por lo que el flujo de información y noticias es más constante.

Gráfica 10  
¿Esta suscrito al Facebook oficial de la Gobernación departamental?



Fuente: Jaris Domínguez

Interpretación:

Actualmente existe un perfil de Facebook de la Gobernación Departamental, pero la institución no lo administra ya que el perfil fue creado por los asesores del Ex Gobernador departamental, no muchas personas en la población están suscritas a este perfil de Facebook, por lo que se puede trabajar en uno nuevo.

## **1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1. FODA**

#### **1.5.1.1. Fortalezas**

- Apoyo de la Presidencia de la república de Guatemala
- Coordinación interinstitucional para trabajar en diferentes sectores
- Presupuesto para trabajar diferentes proyectos
- Equipo integrado por fotógrafos y camarógrafos profesionales

#### **1.5.1.2 Oportunidades**

- Conexión con todas las municipalidades del Departamento
- Varios proyectos ejecutados en 2016 que aún no se han promovido
- Buena imagen actual del Gobernador
- Redes sociales con mucha actividad

#### **1.5.1.3. Debilidades**

- Personal limitado en el área de comunicación
- Falta de redes sociales de la institución
- Ningun Diseñador Gráfico o diagramador contratado
- Personal sin identificadores de la Gobernación
- Poco conocimiento de el trabajo de la Gobernación de parte de la población
- Desconocimiento del actual gobernador departamental

#### **1.5.1.4 Amenazas**

- El grupo objetivo es sensible hacia los mensajes de la gobernación
- Los funcionarios públicos cuentan con mala imagen en Guatemala
- La cultura y el idioma puede hacer difícil crear campañas con las que todos se identifiquen.



## CAPÍTULO II

### 2. Plan de Comunicación

#### 2.1. Antecedentes comunicacionales

La gobernación departamental de Quiché tiene diferentes formas de comunicar sus mensajes a la población del departamento, principalmente por los medios locales, la comunicación del Gobernador en puesto es principalmente manejada por un encargado de Comunicación o un Asesor comunicacional si el Gobernador decide tenerlo.

En los últimos meses los diferentes gobernadores han manejado el tema de comunicación de maneras diferentes; el Ex-Gobernador, Clemente de León era apoyado por un asesor de comunicación y un equipo de comunicación que contaba con un fotógrafo y un camarógrafo,

Después de la salida de Clemente de León y la toma de posesión del ahora Ex-Gobernador Fredy Noriega se despidió a todo el personal de comunicación, en este tiempo no se contrató a nadie para trabajar el área de comunicación de la gobernación, solo se cambiaron algunas fotos en la página web.

Con la toma de posesión de Fredy Argueta se contrató un encargado de comunicación para trabajar en la página web y las redes sociales así como también trabajar nuevas estrategias de comunicación.

## **2.2. Objetivos de Comunicación**

### **2.2.1. Objetivo General**

Dar a conocer el trabajo de la Gobernación departamental de Quiché y el trabajo que el gobernador realiza en los diferentes municipios a la población del departamento de Quiché para dar una imagen positiva en representación del presidente de la República Jimmy Morales.

### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Creación las redes sociales y página Web de la Gobernación departamental y compartir estos medios de comunicación digitales a la población de Quiché.
- Elaboración de material impreso para dar a conocer la misión y visión de la institución al público objetivo.
- Compartir todos los eventos y reuniones que se realizan de parte de la gobernación para que la población de Quiché conozca el trabajo que se realiza semana a semana.
- Crear carnés para identificar a los trabajadores de la Gobernación.
- Realizar sesión fotográfica con el Gobernador departamental.
- Creación de videos institucionales que presenten el trabajo que realiza la Gobernación departamental en Quiché.

### **2.3. Público Objetivo**

Público Externo:

Características Demográficas: El público objetivo de la población de Quiché son personas de género masculino y femenino principalmente de edad adulta.

Características Pictográficas: La población del departamento de Quiché vive principalmente en el área rural, por lo que un alto porcentaje trabaja en la agricultura, el departamento de Quiché es multilingüe, a pesar de que un gran porcentaje de la población habla español, todavía hay muchas áreas donde el idioma materno predomina.

Características Socioeconómicas: Gran parte de la población del departamento tiene un nivel económico que ronda entre D+ Y E, con un 63% de pobreza y 14% de pobreza extrema y un 20% a 25% de analfabetismo.

### **2.4. Mensaje: “Estamos Trabajando” .**

El mensaje que la Gobernación departamental quiere compartir a la población se puede resumir con una frase que utilizada en muchas campañas políticas.

La gobernación departamental tiene como objetivo principal en el área de Comunicación el mostrar el trabajo que se realiza en los diferentes municipios, los avances de los proyectos propuestos en las reuniones del Consejo Departamental de Desarrollo y las actividades que realiza el Gobernador departamental, todo con el objetivo de transmitir el mensaje principal que es “la gobernación trabaja”.

## **2.5. Estrategias**

### **Estrategia 1: Campaña informativa a la población sobre la Gobernación como institución**

Se busca dar a conocer a la población de Quiché el trabajo que la Gobernación tiene en el departamento, su misión, visión y valores; que las personas sepan los objetivos de la gobernación como institución y los valores con los que la misma trabaja.

### **Estrategia 2: Creación de redes sociales**

Se busca tener otro medio para informar a las personas del departamento sobre el trabajo que la gobernación realiza así como para comunicar cualquier mensaje de importancia y tener una retroalimentación de la población.

### **Estrategia 3: Campaña de Fortalecimiento de la imagen del Gobernador departamental**

Se busca presentar ante los pobladores del departamento al Gobernador departamental de Quiché, mostrar en diferentes medios el trabajo que él realiza en los municipios y mantener una percepción positiva de él como funcionario público.

### **Estrategia 4: Diseño e Impresión de Carnés para empleados de Gobernación**

Esta estrategia tiene un objetivo simple pero muy importante, crear carnets para que todos los trabajadores de la institución sean identificados como trabajadores de la Gobernación Departamental.

### **Estrategia 5: Campaña Informativa de Presupuestos Municipales**

Con esta estrategia se tiene el objetivo de informar a la población de Quiché sobre el trabajo que la Gobernación con el apoyo de las municipalidades está realizando en los diferentes municipios del departamento, para mostrar a la población de Quiché que la Gobernación trabaja en beneficio de ellos en diferentes sectores como lo son educación, salud, infraestructura vial, etc.

## 2.6. Acciones de Comunicación

### 2.6.1. Estrategia 1: Campaña informativa a la población sobre la Gobernación como institución

#### Brochure (trifoliar) institucional

Brochure (trifoliar) institucional	
A qué estrategia Responde la Acción	Campaña informativa a la población sobre la Gobernación como institución
Problema	Falta de conocimiento de parte de la Gobernación de la misión y la visión de la Gobernación departamental
Producto	Trifoliar institucional
Objetivo Comunicacional	Población informada sobre los objetivos y la misión y visión de la Gobernación
Tipo de Mensaje	Educativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Escrito (impreso) digital (redes sociales )

#### Campaña de afianzamiento sobre los Valores de la Gobernación

Campaña de afianzamiento Sobre los Valores de la Gobernación	
A qué estrategia Responde la Acción	Campaña informativa a la población sobre la Gobernación como institución
Problema	Desconocimiento de la población sobre los valores con los que la Gobernación departamental trabaja
Producto	Diseños de afiches
Objetivo Comunicacional	Población educada sobre los valores sobre los que trabaja la Gobernación departamental
Tipo de Mensaje	Educativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital (Redes sociales)

## 2.6.2. Estrategia 2: Creación de redes sociales

### Creación de Página de Facebook

Creación de Página de Facebook	
A qué estrategia Responde la Acción	Creación de Redes sociales
Problema	Falta de comunicación entre Gobernación departamental y la población de Quiché por medio de redes sociales
Producto	Página de Facebook de Gobernación
Objetivo Comunicacional	Población informada del trabajo de la Gobernación por medio de Facebook
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital ( Redes sociales)

### Creación de Página de Twitter

Creación de Página de Twitter	
A qué estrategia Responde la Acción	Creación de Redes sociales
Problema	Falta de comunicación a la Gobernación departamental a través de Twitter
Producto	Página de Twitter de Gobernación
Objetivo Comunicacional	Población informada del trabajo de la Gobernación por medio de Twitter
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital (Redes sociales)

## 2.6.4. Estrategia 3: fortalecimiento de la imagen del Gobernador departamental

### Fotos institucionales de Gobernador Departamental

Fotos institucionales de Gobernador Departamental	
A qué estrategia Responde la Acción	Fortalecimiento de la imagen del Gobernador departamental
Problema	Desconocimiento del gobernador departamental
Producto	Fotografías institucionales
Objetivo Comunicacional	Población con el conocimiento de su Gobernador Departamental
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital (Redes sociales)

### Video de Introducción de Gobernador

Fotos institucionales de Gobernador Departamental	
A qué estrategia Responde la Acción	Fortalecimiento de la imagen del Gobernador departamental
Problema	Población no conoce al Gobernador departamental ni sus objetivos en el puesto que ocupa
Producto	Video institucional
Objetivo Comunicacional	Población conoce al gobernador y escucha su discurso
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital (Redes sociales)

## 2.6.4. Estrategia 4: Diseño e Impresión de Carnés para empleados de Gobernación

### Diseño e impresión de carnés

Diseño e Impresión de Carnés	
A qué estrategia Responde la Acción	Diseño e Impresión de Carnés para empleados de Gobernación
Problema	Falta de identificador para los trabajadores de la Gobernación departamental
Producto	Carnés de identificación
Objetivo Comunicacional	Identificar apropiadamente a los Trabajadores de la Gobernación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Trabajadores de La Gobernación
Medio de Difusión	Entrega Física

## 2.6.5. Estrategia 5: Campaña informativa de Presupuestos Municipales

### Infografías municipales y departamental

Infografías Municipales	
A qué estrategia Responde la Acción	Campaña Informativa de Presupuestos municipales
Problema	Desconocimiento sobre los proyectos en los que se invierte el presupuesto de cada municipio
Producto	Infografías de municipios
Objetivo Comunicacional	Población del departamento de Quiché informada sobre las inversiones del presupuesto departamental
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital (Página Web, Redes sociales)



## Infografía departamental

Infografía Departamental	
A qué estrategia Responde la Acción	Campaña Informativa de Presupuestos municipales
Problema	desinformación sobre los diferentes proyectos trabajados en todo el departamento
Producto	Infografía departamental
Objetivo Comunicacional	Población del departamento de Quiché informada sobre los proyectos trabajados con el apoyo de la Gobernación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Población de Quiché
Medio de Difusión	-Digital (Página Web, Redes sociales)

## 2.7. Cronograma

(Nota: algunas actividades ya han sido realizadas a petición del Gobernador Departamental)

Fecha	Actividad
8-12/6/2017	Realización de Video de Discurso del Gobernador
15-16/6/2017	Preproducción y Producción de vídeo Institucional
17/6/2017	Levantar Redes sociales y diseño pagina web
10/7/2017	Fotos Institucionales
15/7/2017	Postproducción video Institucional
Fechas aún no establecidas	Video institucional y fotos institucionales de nuevo Gobernador (gobernador por Definirse)

## 2.8. Presupuesto

Para las acciones de comunicación a realizar solo se necesita equipo ya que la mayoría irá directamente a la Página web y redes sociales.

Equipo	Precio
Camara Canon EOS T4l	Q.6,000.00
Microfono Yeti de Solapa	Q.850.00
iMac 2015	Q.7,000.00
Estudio de Grabación	Q.500.00 (P/hora)
Total	Q.14,350.00

\*nota: todo el material fue comprado por la Gobernación

## 2.9. Financiamiento

El financiamiento de todo el equipo que está siendo utilizado para las grabaciones, fotografías y diseño fue comprado por la administración anterior con el presupuesto de la Gobernación para trabajar temas de comunicación, el equipo será utilizado ahora para trabajar todos los proyectos.

## CAPÍTULO III

### 3. Informe de Ejecución

#### 3.1. Proyecto Desarrollado

“Plan de Comunicación Externa en la Gobernación Departamental de Quiché”

##### 3.1.1. Financiamiento

El financiamiento de los proyectos se dividió entre la Gobernación Departamental y el epesista, algunos proyectos internos, como los carnets para los trabajadores de la institución. El epesista financió la impresión de Broshures para la Gobernación, mucho del trabajo que se realizó fue difundido por medio de redes sociales, por lo que no se necesitó inversión adicional.

##### 3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total	Financiamiento
100	Trifoliales tamaño carta (220mm x 280mm)	Q.8.00	Q.800.00	Epesista
40	Carnets de identificación (90mm x 60mm)	Q.14.00	Q.560.00	Institución
12	Afiches de Valores de Gobernación (2300 x 1600 px)	Sin costo (digital)	Sin costo (digital)	Epesista
1	Infografía de presupuestos departamental (5100 x 3200 px)	Sin costo (digital)	Sin costo (digital)	Epesista
10	Fotos institucionales del Gobernador departamental (6000 x 4000 px)	Sin costo (digital)	Sin costo (digital)	Epesista
2	Mensajes de Gobernador (4200 x 2500 px)	Sin costo (digital)	Sin costo (digital)	Epesista
1	Asesoría comunicacional	Q.6,000.00 (mensual)	Q.12,000.00	Epesista
1	Video institucional 1080p HD 1 min´	Sin costo (digital)	Sin costo (digital)	Epesista
			Q.13,360.00	

### 3.1.3. Beneficiarios

Beneficiario	Beneficio
<p><b>Beneficiarios Primarios:</b>  <b>Personal del la Gobernación Departamental</b>            Carlos Samayoa - Gobernador Departamental            Gladis Rivera - Secretaria Administrativa            Hugo Cano - Asesor de Gobernación            Henry Escobar - Comunicador            Clemente de León - ex Gobernador Departamental*            Fredy Argueta - Ex Gobernador Departamental *</p> <p>*Beneficiarios anteriores que ya no laboran en Gobernación</p>	<p>Nuevos canales de comunicación para la Gobernación departamental, material impreso para entregar a los visitantes de la Gobernación, material gráfico y audiovisual</p>
<p><b>Beneficiarios Secundarios:</b>            Población del departamento del Quiché</p>	<p>Nuevos canales para comunicarse con la gobernación departamental de Quiché, material impreso para conocer mas de la función de la institución</p>

### 3.1.4. Recursos Humano

Personal	Cargo	Actividad
<b>Hugo Cano</b>	<b>Asesor Gobernación</b>	Apoyo como enlace principal en la Gobernación, apoyando en coordinar con las autoridades de la gobernación las actividades a realizar
<b>Gladis Rivera</b>	<b>Secretaria Administrativa</b>	La máxima autoridad en el área administrativa, apoyo en préstamo de vehículo, computadora, cañonera y equipo de cámaras de la Gobernación
<b>Eri García</b>	<b>Técnico Profesional</b>	Apoyo en recopilación de datos para algunas publicaciones
<b>Carlos Samayoa</b>	<b>Gobernador Departamental</b>	Apoyo en toma de fotografías y videos para la Gobernación
<b>Henry Escobar</b>	<b>Comunicador</b>	Apoyo en realización de videos, fotografías y diseños para la gobernación, así como la constante actualización de las redes sociales
<b>Jony Pineda</b>	<b>Ex- Asesor de Gobernación</b>	Primer enlace en Gobernación, apoyo en recopilación de información, redacción de textos para documentos, datos para realización de Infografías

### 3.1.5. Áreas geográficas de Acción

Gobernación Departamental de Quiché, 1av. 3 calle zona 1, Santa Cruz del Quiché, El Quiché.

### **3.2. Estrategia y acciones desarrolladas**

Estrategia 1: Campaña informativa a la población sobre la Gobernación como institución

Objetivo comunicacional: Educar a la población del departamento de Quiché sobre el trabajo que la Gobernación departamental realiza, así también los valores con los que la institución trabaja, su misión y visión.

Descripción: se trabajaron diseños para la página web y redes sociales sobre los valores de la Gobernación, así como un trífoliar para dar a las personas que visiten la institución.

Acciones Realizadas:

Acción 1: Brochure (trífoliar) institucional

- a. Redacción de información para el trífoliar
- b. diseño de trífoliares
- c. Presentación preliminar
- d. presentación de trífoliares
- e. Impresión de trífoliares
- f. Entrega de trífoliares

**GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ**  
AL SERVICIO DEL PUEBLO

**UN MENSAJE DEL GOBERNADOR DEPARTAMENTAL CARLOS R. SAMAYOA**

El señor Gobernador Departamental de Quiché, Carlos Reynabel Samayoa Urizar brinda un cordial saludo a la población quichéense, dando a conocer el trabajo que se realiza en su gestión en la Gobernación departamental de Quiché, por tal motivo se complace en recibir a toda la población para servir de la mejor manera en beneficio de nuestro querido departamento.

**VISÍTANOS**  
Tav. 3 calle zona 1, Santa Cruz, Quiché Edificio de Gobernación

**SIGUENOS EN REDES SOCIALES**  
f /GoberQuiche  
@Gober\_Quiche  
/goberquiche

www.gobernacionquiche.gob.gt

**¿QUE FUNCIÓN TIENE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL?**

**Misión**  
Son las instituciones de la Presidencia de la República, por conducto del Ministerio de Gobernación responsables de coordinar la acción de las instituciones del Sector Público que operan dentro de su jurisdicción, velando porque los servicios públicos sean entregados a la población con calidad y oportunidad promoviendo el desarrollo del Departamento; armonizando entre el gobierno central (Organismo Ejecutivo) y el municipal, (sin perjuicio de su autonomía) racionalizando los sistemas y procedimientos de trabajo otorgando las prioridades a los proyectos que vabilicen el desarrollo económico y social.

**Historia del Escudo de Quiché**  
El Escudo Simbólico del Departamento de Quiché, fue creado por la inspiración del maestro, artista de la plástica y fotógrafo quichéano, Don Manuel Ernesto Samayoa Samayoa. Fue elegido por el Jurado Calificador que estuvo integrado por el Tte. Coronel Don David Cheverría Mesa, Gobernador Departamental, Sr. Enrique Marroquín Cabrera, Alcalde Municipal, Lic. José María Moscoso Duarte, Síndico Municipal, Prof. Francisco Villatoro Argueta, Prof. Guillermo Villar Aceituno. Según consta en el Libro No. 5, de Actas Vales, Acta No. 59, folios del 116 al 120, de fecha 12 de septiembre de 1972, levantada en el Salón de Sesiones de la Municipalidad de Santa Cruz del Quiché.

**Visión**  
Ser la institución de gobierno departamental, líder y capaz de organizar la Administración Pública en su jurisdicción, racionalizando los sistemas y procedimientos de trabajo y otorgando las prioridades a los proyectos que vabilicen el desarrollo económico y social.

**EL SIGNIFICADO DE LOS MOTIVOS QUE LO CONFORMAN ES EL SIGUIENTE:**  
A Los Jenofantos intercalados sobre el círculo negro representan a los dieciocho municipios que forman el Departamento de Quiché. EN LA ACTUALIDAD LO CONFORMAN VEINTIDÓS.

El mismo círculo negro, juntamente con el guipal del pie del escudo, forma la letra "Q" inicial del nombre del departamento.

El guipal amarillo representa la industria textil a la que se dedican los habitantes de algunas municipalidades.

El Erroque del departamento; pintado de verde con sus delineaciones, divisiones municipales) representan la riqueza vegetal y sus producciones agrícolas.

En el periferico de la Cabecera Departamental, sobre dicho erroque, aparece el templo de Tohil (Dios Maya de la Guerra), como se encuentra actualmente en la "Ciudad Simbólica de Q'um'k'aj", declarada como tal por Acuerdo Presidencial de fecha 10 de mayo de 1972.

La figura maya Itz'at, de la izquierda, representa al Héroe Nacional Tecún Uman, así como la artesanía de madera.

El Ouelal de la derecha, es el Nihilal que acompañaba al Príncipe Itz'at Uman, en su batalla contra los conquistadores. Así como la libertad, como Ave Simbólica de nuestra nación.

El Libro que corona al oquido, representa el "Libro Nacional" o Popol Vuh (Pop Vuh), denominado también "Buku' Amen'ana", el cual fue encontrado en el convento de Chichicastenango.

Diseño frontal y posterior de trifoliar institucional



Entrega de trifoliales a Gobernador departamental Carlos Reynabel Samayoa y departamento administrativo de la Gobernación departamental de Quiché

## Acción 2: Campaña de afianzamiento sobre los Valores de la Gobernación

- Recolección de valores de la Gobernación departamental
- Toma de fotografías a la torre de Gobernación
- Diseño de afiches
- Presentación de afiches
- Publicación de afiches en redes sociales



Afiches de valores de la Gobernación (Honestidad y Lealtad)



Publicación de Facebook de afiches (Profesionalismo)



## Estrategia 2: Creación de redes sociales

Objetivo Comunicacional: El objetivo de crear nuevas redes sociales para la Gobernación es abrir un nuevo medio de comunicación con la población de Quiché, además de un medio de difusión para compartir la información más relevante.

Descripción: Se crearon nuevas redes sociales para la Gobernación, Facebook y Twitter, para compartir información importante con la población de Quiché por un medio digital.

Acciones desarrolladas:

- a. Diseño de imagen de portada y foto de perfil
- b. Creación de páginas
- c. Difusión de páginas



Página de Facebook y twitter de la Gobernación departamental de Quiché

### **Estrategia 3: Fortalecimiento de la imagen del Gobernador departamental**

Objetivo comunicacional: Presentar al Gobernador Departamental ante la población de Quiché, al ser un Gobernador nuevo las personas necesitan conocerlo, esta estrategia busca que la población reconozca al funcionario público.

Descripción: Se Realizó un video institucional del Gobernador departamental dando un discurso corto a la población del Quiché, a la entrada del nuevo Gobernador se realizaron fotos institucionales y se mandó un mensaje por medio de redes sociales.

#### **Acciones:**

- a. Redacción de discurso de gobernador
- b. Grabación de Gobernador
- c. Edición de video
- d. Publicación
- e. Toma de fotografías
- f. realización de diseños
- g. Publicación



Fotografías tomadas en sesión fotográfica a Gobernador Departamental

## Estrategia 4: Diseño e Impresión de Carnés para empleados de Gobernación

Objetivo comunicacional: Identificar de forma apropiada a los trabajadores de la Gobernación departamental de Quiché.

Descripción: se tomaron fotos y se diseñaron carné para todos los trabajadores de la Gobernación departamental

Acciones:

- a. toma de fotografías de trabajadores
- b. Diseño de carnés (bajo las normas del ministerio de Gobernación)
- c. Impresión de Carnés



Carnets impresos del personal de Gobernación



Carné ya impreso de la Gobernación departamental

## Estrategia 5: Campaña Informativa de Presupuestos Municipales

Objetivo Comunicacional: Informar a los pobladores del Departamento de Quiché sobre los proyectos realizados en el periodo 2016 con el presupuesto departamental.

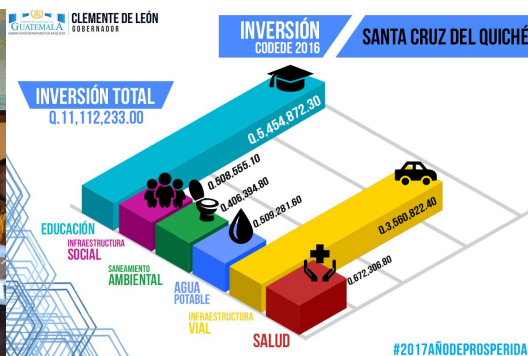
Descripción: Se buscaba una manera sencilla para informar a la población de Quiché sobre el dinero invertido en cada sector en el año 2016, se realizaron Infografías por cada municipio y por el departamento.

Acciones Desarrolladas:

- Recopilación de datos sobre las inversiones realizadas en el año 2016 en los diferentes sectores
- Tabulación de datos, dividiéndolos por diferentes sectores (salud, educación, infraestructura vial, Infraestructura social, saneamiento)
- Se diseñaron diferentes tipos de Infografías en Illustrator y Photoshop
- Presentación de Infografías
- Publicación de Infografías en redes sociales



Equipo de Trabajo



Infografía de Inversión en Santa Cruz del Quiché

### 3.3. Cronograma de Actividades

Mes	Junio				Julio			
Actividad	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s
Fotografías institucionales	■							
Recopilación datos de infografías	■							
Grabación de tomas video institucional	■							
Fotografía a Gobernador en eventos	■							
Edición de video institucional		■						
Diseño de Infografías de presupuesto		■						
Toma de Fotografías de carnets		■						
Creación de Redes sociales		■						
Presentación y publicación de Infografías			■					
Publicación de video institucional			■					
Diseño de Carnets				■				
Publicación de fotos institucionales				■				
Diseño de campaña de valores				■				
Publicación de Campaña de valores					■			
Diseño de brochure institucional					■			
Realización de cambios en brochure						■		
Impresión de Carnets						■		
Cambios en redes sociales							■	
Segunda presentación de brochure							■	
Publicación de campaña de valores							■	
Fotografías de eventos de Gobernador								■

Fuente: <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

### 3.4. Control y Seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Estrategia 1: Campaña Informativa de Presupuestos Municipales	Alcance a casi 1,500 personas por medio de redes sociales	Un diseño claro y fácil de entender para los pobladores del departamento de Quiché
Estrategia 2: Creación de redes sociales	800 personas alcanzadas en los primeros 3 meses	Nuevas redes sociales, con un diseño más moderno e institucional
Estrategia 3: Campaña para Informar a la población sobre la misión de la Gobernación como institución	100 trifoliales para entregarse entre este año y el próximo	Trifoliales con la información más importante sobre la Gobernación y el escudo
Estrategia 4: Fortalecer la imagen del Gobernador departamental	video con mas de 2,000 reproducciones en redes sociales	Una manera más sencilla de presentar al gobernador
Estrategia 5: Diseño e Impresión de Carnets para empleados de Gobernación	20 carnets ya impresos y 25 más por imprimirse	De suma importancia que los funcionarios de la Gobernación puedan identificarse

## CONCLUSIONES

La Gobernación Departamental de Quiché es una institución de gran importancia en el departamento de Quiché, por esta razón todas las acciones que tome esta institución así como su principal funcionario público, el Gobernador Departamental, siempre están bajo la vista de la población del departamento, trabajar la percepción que tienen las personas de la institución es de gran importancia por ello, ya que la Gobernación tiene como misión servir a los pobladores del departamento y ayudar al desarrollo de todos los municipios.

Por la presión que tiene la institución de estar constantemente involucrada en el desarrollo del departamento el equipo de Comunicación que trabaja en Gobernación es uno de los departamentos de más importancia, ya que ellos son los encargados de mantener a la población siempre informada de todos los proyectos que se realizan en los diferentes sectores como lo son: salud, educación, infraestructura vial, saneamiento e infraestructura social.

Los cambios en el personal del despacho, principalmente la sustitución constante del Gobernador departamental en los últimos meses han hecho difícil el trabajo de comunicación en la Gobernación, ya que se tiene que comenzar de nuevo con nuevos planes y estrategias de comunicación cuando entra un nuevo Gobernador.

A pesar de los cambios constantes de Gobernador, la Gobernación sigue trabajando con las municipalidades para trabajar nuevos proyectos con el presupuesto del departamento, proyectos que apoyen al desarrollo de todas las comunidades en cada uno de los municipios del departamento.

Es de suma importancia compartir al resto del país los avances que se realizan en el departamento de Quiché, así mismo se deben compartir las situaciones que viven muchos pobladores del departamento, que viven en pobreza extrema, para buscar el apoyo de asociaciones que conjunto a la Gobernación y las municipalidades puedan mejorar la vida de millones de personas en el departamento.

## RECOMENDACIONES

El trabajo que se realiza en la Gobernación Departamental de Quiché, específicamente en el área de comunicación, tiene que realizarse con sumo cuidado, tomando en cuenta el público al que se dirige y las expectativas que el mismo tiene de la institución, que es realizar proyectos de desarrollo en todos los municipios del departamento.

Al trabajar comunicación en esta institución se debe trabajar siempre bajo el concepto de que la Gobernación departamental representa a el funcionario público más importante del país, el Presidente de la República, Jimmy Morales.

Se recomienda tener 2 comunicadores en la Gobernación departamental, un asesor de Comunicación que trabaje directamente con el Gobernador, con la tarea de ayudar en discursos, filtrar la información que se comparta a la población y cuidar la imagen del Gobernador Departamental; también se necesita un comunicador que trabaje en el área administrativa, encargado de las redes sociales, la página de la Gobernación y tomar fotografías y videos a todas las actividades de Gobernación.

Se deben trabajar los mensajes del Gobernador Departamental con sumo cuidado, tomando en cuenta el público al que esto mensajes se difunden.

Se deben separar los mensajes del Gobernador como funcionario público con los de la Gobernación como institución, aunque los dos realizan el mismo trabajo se debe definir cuando el mensaje informativo viene de la institución o es un mensaje del Gobernador mismo.

Se recomienda finalmente contratar un fotógrafo/camarógrafo para documentar constantemente todo el trabajo que realiza el Gobernador Departamental en los municipios, así como las reuniones que se llevan a cabo con las diferentes instituciones en la Gobernación Departamental.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

**Proyecto:** Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.

**Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Acción:** Ejercicio de la posibilidad de hacer.

**Institución:** Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

**Canal:** Conducto independiente a través del que pueden transmitirse señales.

**Ejercicio:** Trabajo práctico que en el aprendizaje de ciertas disciplinas sirve de complemento y comprobación de la enseñanza teórica.

**Multidisciplinario:** Que abarca o afecta a varias disciplinas.

**Despacho:** Reunión de una autoridad gubernativa con sus colaboradores o subalternos para resolver conjuntamente asuntos determinados.

**Informe:** Descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.

**Administración:** Conjunto de los organismos destinados a la gestión y el funcionamiento de una parcela determinada de la vida social.

**Publicidad:** Divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, etc.

**Mercadeo:** Conjunto de operaciones por las que ha de pasar una mercancía desde el productor al consumidor.

**Sinopsis:** Exposición general de una materia o asunto, presentados en sus líneas esenciales.

**Campaña Publicitaria:** Es un conjunto de Estrategias comerciales para anunciar un producto o servicio. Es el resultado de una estrategia creativa.

**Propaganda:** Difusión o divulgación de información, ideas u opiniones de carácter político, religioso, comercial, etc., con la intención de que alguien actúe de una determinada manera, piense según unas ideas o adquiera un determinado producto.

**Gobernación Departamental:** Son las instituciones de la Presidencia de la República, por conducto del Ministerio de Gobernación, responsables de coordinar la acción de las instituciones del Sector Público que operan dentro de su jurisdicción.

**Gobernador Departamental:** Es el representante del Organismo Ejecutivo y por tanto del Presidente de la República en cada departamento del país. Es la máxima autoridad del mismo, aunque su competencia respeta la autonomía de cada municipio y de su municipalidad.

**COCODE:** Siglas: Consejo Comunitario de Desarrollo, pertenece al Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo de Guatemala, el cual es de creación constitucional. Esta entidad reúne a varios representantes de los distintos sectores de la población a nivel comunitario, en donde, se representa la participación de los pobladores de un área, tanto social como económicamente.

**CODEDE:** Siglas: Consejo Departamental de Desarrollo, Está entidad reúne a varios representantes de los distintos sectores de la población a nivel departamental, en donde, se representa la participación de la población en general del departamento, así como las instituciones públicas que trabajan en el mismo, tanto social como económicamente, el presidente de este Consejo es el Gobernador Departamental.

**Brochure:** Es toda aquella folletería que sea propia de una compañía y que la represente. El brochure abarca desde trípticos publicitarios de un nuevo producto o servicio que su compañía ofrezca hasta las carpetas de presentación de proyectos que circulan de manera interna o externa.

**Análisis:** Estudio detallado de algo, especialmente de una obra o de un escrito.

**Público:** Perteneciente o relativo al Estado o a otra Administración.

**Técnica:** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

**Población:** Conjunto de personas que habitan en un determinado lugar.

**Asesorar:** Dicho de una persona: Tomar consejo de otra, o ilustrarse con su parecer.

**Presupuesto:** Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.

**Gráfico:** Dicho de una descripción, de una operación o de una demostración: Que se representa por medio de figuras o signos.

**Infografía:** Representación gráfica que apoya una información de prensa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ortiz, G. A. (2011). Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Guatemala: Centro de Impresiones Gráficas.
- Beltrán, R. (2001). Publicidad en Medios Impresos. México: Editorial Trillas
- Russell, T. y R. Lane. (Eds.). (1995). Manual de Publicidad. (Tomo 2). México: Prentice Hall Hispanoamericana
- Coordinación de Organización y Métodos, Dirección de Planificación de Gobernaciones Departamentales (2013). Manual de Organización Funciones y puestos de Gobernaciones Departamentales (Primera Edición). Guatemala
- Sámano Rentería M.A. y Rivera Espinoza R. (2017). Investigaciones Socioambientales, Educativas y Humanísticas para el Medio Rural (Primera Edición). México: Universidad Autónoma Chapingo
- Ávila Baray, H.L. (2006) Introducción a la metodología de la investigación (Edición electrónica). México
- Piergiorgio C. (2007) Metodología y Técnicas de Investigación Social (Primera Edición en Español) España: McGraw-Hill/ INTERAMERICANA DE ESPAÑA S.A.U.

## E - GRAFÍA

- Jose Aguilar R. (Marzo 2004) Recuperado el 21 de marzo del 2017 de [www.deguate.com:www.deguate.com/artman/publish/geo\\_deptos/Datos\\_de\\_Quich\\_394.shtml#.WLBo\\_fmGPIU](http://www.deguate.com:www.deguate.com/artman/publish/geo_deptos/Datos_de_Quich_394.shtml#.WLBo_fmGPIU)
- Jose Aguilar R. (abril 2008) Recuperado el 21 de marzo del 2017 de [www.deguate.com:www.deguate.com/artman/publish/cultura-fiestas-patronales-guatemala/fiestas-patronales-en-quiche.shtml#.WLQ\\_BPI97IU](http://www.deguate.com:www.deguate.com/artman/publish/cultura-fiestas-patronales-guatemala/fiestas-patronales-en-quiche.shtml#.WLQ_BPI97IU)
- Henry Escobar (Junio 2017) Recuperado el 12 de julio de 2017 de [www.gobernacionquiche.gob.gt:https://www.gobernacionquiche.gob.gt/transparencia/informacion-publica/](https://www.gobernacionquiche.gob.gt/transparencia/informacion-publica/)

## ANEXOS

### Anexo 1: Transcripción de Entrevistas

**Entrevista a: Hugo Cano**

**Puesto: Asesor de Gobernación**

**Institución: Gobernación Departamental de Quiché**

**Entrevistador: Jaris Domínguez**

**Fecha: Lunes 27 de Febrero 2017**



#### **1. ¿Cual es la situación actual en el área de comunicación para la Gobernación?**

La situación en el área de la comunicación a mejorado mucho en varios aspectos en estos últimos 2 años, yo siempre he tratado de trabajar de una manera más moderna, tratando de implementar tecnología en la nuestra municipalidad principalmente, trabajé varios años como Gerente General de la municipalidad e implementamos varios avances, ahora estamos tratando de realizar lo mismo con la Gobernación.

Además tenemos deseos de empezar a trabajar en redes sociales, queremos que la gente del departamento se entere de todas las cosas que hemos realizado en este año, estamos muy satisfechos con todos los proyectos realizados, hemos trabajado en todos los sectores y con todos los municipios, hemos trabajado mucho en el área de salud, educación y saneamiento y ahora que hemos hecho todo esto queremos que la población de Quiché esté al tanto de estas mejoras en el departamento.

La gobernación representa al presidente en el departamento, nuestro objetivo es importante para todo el país, ya que mantenemos la imagen de la presidencia, sabemos que esto no es fácil, puede complicarse por varias razones, como Gobernación tenemos que responder a muchas exigencias

ciudadanas y el Gobernador tiene que tomar responsabilidad de toda clase de problemas, es importante mantener la imagen del Gobernador, mantener su credibilidad y también demostrar que nos interesamos en el progreso de este departamento.

Lamentablemente nos enfrentamos a una población guatemalteca que cada vez pierde mas la fé en los funcionarios públicos, por lo que la situación de la comunicación es muy importante, pero gracias a nuestro equipo hemos podido mantener comunicación con nuestra gente por medio de redes sociales y también mantenerlos informados no solo con texto sino que también con video y fotos.

A pesar de esto creo que todavía tenemos pendientes algunas cosas que queremos realizar en esta área, hasta ahora no hemos podido hacerlo porque no tenemos el personal pero hay muchos proyectos que queremos realizar, tenemos pensado sacar alguna publicación impresa para el público.

## **2. ¿Cree que la integración de redes sociales ha mejorado la comunicación con la población?**

Como te decía, a mejorado mucho la comunicación con la población más joven, la población que tiene teléfonos inteligentes, revisan sus facebook y se la pasan twitteando, usando redes sociales podemos publicar los proyectos que trabajamos y los jóvenes pueden compartir esta información a los padres que no utilicen este medio.

Hay muchas cosas que podemos hacer con las redes sociales ahora y creo que hay que aprovechar como institución pública cada una de esas ventajas, Twitter para mandar mensajes rápidos y concisos y facebook para compartir fotografías y mensajes más extensos, al mismo tiempo la comunicación es de dos vías así que podemos recibir la opinión de la gente.

### **3. ¿Qué información compartida tiene prioridad para la Gobernación?**

Nuestro enfoque principal debe ser el Gobernador, él es el representante del presidente aquí en el Departamento de Quiché, así que lo que dice y hace es de suma importancia compartirlo, queremos compartir los mensajes del Gobernador en los discursos que realiza en los diferentes eventos que atiende, para que la gente conozca bien el mensaje que tiene la Gobernación departamental y sus objetivos.

Por eso también es importante compartir los proyectos que se realizan, compartimos un resumen de lo que fue la actividad y también fotografías para que las personas puedan ver más sobre el evento, creo que es muy importante que la Gobernación comparta los avances que realizamos en los diferentes sectores, las escuelas que se abren, los proyectos de agua y arreglar los caminos.

### **4. ¿Que otros medios se podrían utilizar para mantener a la población de Quiché informada?**

Pues nuestra idea a finales del año pasado era el lanzamiento de una revista, creo que los medios escritos son todavía muy populares en nuestro departamento, así que comenzamos el proyecto de una revista trimestral, hasta el momento no la hemos realizado ya que no tenemos diagramador o diseñador gráfico que pueda apoyarnos con la creación de la revista, he hecho algunos diseños para las páginas y la portada y esperamos pronto ya poder terminarla. La revista sería importante ya que podemos llegar a más personas, aún no hemos definido si lanzarla en

Hemos platicado de otros medios como la televisión o la radio pero al momento no hemos llegado a decidir si sería lo mas viable, creo que estamos bien con las redes sociales y eventualmente los medios escritos, creo que por el momento no necesitamos trabajar en radio ni en televisión, talvez con



alguna campaña que hagamos más adelante si lo hagamos pero por el momento no está en nuestros planes.

#### **5. ¿Qué otras estrategias de comunicación se podrían implementar?**

Muchas creo yo, estamos aún empezando con nuestras estrategias de comunicación y como sabes la comunicación es muy vasta y las maneras de llevar un mensaje a la gente es muy variada así que tenemos varias ideas en mente, utilizando como te dije antes, la herramienta de las redes sociales que es muy útil.

He pensado realizar videos institucionales que hablen más de lo que trabajamos aquí en Gobernación , así la gente puede ver lo que trabajamos y cómo trabajamos y eso nos ayudaría mucho a conectarnos más con nuestro público objetivo.

También algún tipo de campaña de concientización para los problemas que tenemos en varias áreas, como por ejemplo, ahorita hemos tenido varios problemas con los fuegos forestales, hay que decirle a la gente que deje de empezarlos, podríamos usar una campaña para eso.

#### **6. ¿Qué necesidades tiene la Gobernación Departamental en el área de Comunicación?**

Tenemos muchas necesidades pero nada que no podamos resolver, creo que hemos trabajado bien la comunicación como te decía, pero podemos mejorar, podemos mejorar nuestras técnicas de video, también podemos mejorar nuestras estrategias en redes sociales.

Tal vez nos haga falta un poco de equipo y algunos camarógrafos más en campo, también un diseñador gráfico como te había contado, pero creo que con lo que tenemos ahora podemos hacer un excelente trabajo.

**Entrevista a: Kevin Giron**

**Puesto: Asesor de Comunicación**

**Institución: Gobernación Departamental de Quiché**

**Entrevistador: Jaris Domínguez**

**Fecha: Lunes 27 de Febrero 2017**



**1. ¿Cual es la situación actual en el área de comunicación para la Gobernación?**

Hay mucho trabajo ahorita, estamos comenzando con un nuevo compañero para trabajar fotos y video, y ahorita nos estamos empezando a integrar mejor, hay muchos eventos a los que el Gobernador Departamental va, y siempre tenemos que ir con él, a veces nos llenamos en una semana de mucha información y no sabemos cómo compartir tanto en las redes sociales, pero hacemos nuestro mejor esfuerzo y pues le echamos ganas con lo que tenemos y el equipo con el que contamos.

Tengo muchas ideas ahorita, varias cosas que quiero hacer para mejorar las redes sociales y conseguir más likes y seguidores también en Twitter, creo que no estamos trabajando todo lo que podríamos hacer, pero eso es porque siempre estamos ya ocupados con algo, cuando queremos trabajar algo nuevo a veces no nos da el tiempo.

**2. ¿Cree que la integración de redes sociales ha mejorado la comunicación con la población?**

Es muy buena, ahora todos tenemos celulares inteligentes y andamos todo el día metidos en el facebook y en otras aplicaciones, entonces la gente cuando entra mira ahora sobre proyectos que hicimos tal vez en su municipio y puede ver que la Gobernación si está trabajando y el Gobernador si está ahí siempre que hay un nuevo proyecto que se tiene que inaugurar.

El único problema que yo le miro es que no llega a toda la gente, hay mucha gente aquí en Quiché que no está actualizada, ellos no se van a enterar de nada por medio de las publicaciones de Facebook, a ellos hay que llegarles de otra forma.

### **3. ¿Qué información compartida tiene prioridad para la Gobernación?**

Creo que son los proyectos que realizamos en los municipios, eso es lo principal, también algún mensaje que quiera enviar el Gobernador a la gente. Pero los proyectos es lo que más compartimos en la página.

### **4. ¿Que otros medios se podrían utilizar para mantener a la población de Quiché informada?**

Pues con Jony estábamos viendo el lanzar una revista este año, el tema principal sería el de los proyectos que se han hecho en el 2016, pero al momento solo eso, pensamos también hacer algún anuncio de radio, tenemos amigos en varias estaciones que podrían ayudarnos con eso pero no hemos trabajado mucho en radio, y también debería ser un mensaje muy específico, cuando tengamos necesidad de compartir algo creo que lo haremos.

En televisión pensábamos tal vez en el futuro realizar un programa que hable de las cosas que hacer Gobernación pero no se ha trabajado nada en eso, por ahora lo único que tenemos seguro para este año es la revista.

### **5. ¿Qué otras estrategias de comunicación se podrían implementar?**

Yo he tenido varias ideas pero por ahora primero tenemos que ver cómo sacar el material que ya tenemos y no llenarnos mucho de cosas, nos mantenemos muy ocupados con las actividades que tiene el Gobernador así que no nos hemos puesto a pensar que otras cosas podemos hacer.

## **6. ¿Qué necesidades tiene la Gobernación Departamental en el área de Comunicación?**

Pues muchas a mi parecer, no nos da a vasto el equipo ahorita, tenemos unas cuantas cámaras pero siempre terminamos necesitando más cámaras para otro evento, también solo tenemos una computadora y necesitamos trabajar todos los del departamento de comunicación a veces, no solo uno, creo que también no nos damos a vasto con la gente que tenemos, hay demasiados eventos y no hay gente para que se quede a revisar las páginas o edite los videos ya que todos andamos acompañando al Gobernador o en otros eventos.

Creo que también necesitamos un diseñador Gráfico ya que mi compañero y yo no tenemos tanta experiencia en eso y cosas como la revista no se hacen porque no podemos trabajarlas con las personas que tenemos.

**Entrevista a: Wilson Mendez**

**Puesto: Fotógrafo y editor**

**Institución: Gobernación Departamental de Quiché**

**Entrevistador: Jaris Domínguez**

**Fecha: Martes 28 de Febrero 2017**



**1. ¿Cual es la situación actual en el área de comunicación para la Gobernación?**

Pues aún estamos iniciando, no llevamos mucho trabajando, al menos en mi caso comencé hace pocos meses, he estado tratando de adaptarme al trabajo pero creo que estamos haciendo un buen trabajo, somos más activos que varias Gobernaciones de otros departamentos, creo que la gente se mantiene enterada por esto de todas las cosas que está haciendo Gobernación y ese es el objetivo principal de todo esto.

Claro, yo creo que podríamos mejorar en muchas áreas, no sería tan difícil si tuviéramos más tiempo, más equipo y más personal, hay cosas muy buenas que podemos trabajar y compartirlas con la gente, pero no hemos tenido la oportunidad de hacerlo, yo creo que si nos ponemos una vez a la semana a planear nuevas estrategias y nuevas formas de hacer las cosas podríamos realizar cosas muy bonitas.

Pero el área de comunicación ahorita esta haciendo lo que puede con el personal y el equipo que tiene, y ya cuando nos acostumbremos más a el ritmo de trabajo podremos realizar más cosas.

**2. ¿Cree que la integración de redes sociales ha mejorado la comunicación con la población?**

Si, mucho, si no tuviéramos redes sociales sería mucho más difícil tener contacto y compartir los proyectos a la gente, tendríamos que usar los que llaman medios tradicionales, creo que la televisión ya no llega a tantas

personas, si creo que la gente todavía escucha mucha radio aquí en Quiché pero no puedes compartir fotos y videos por ahí, no es lo mismo escuchar sobre una nueva escuela o un nuevo camino que realmente verlo en fotos o en un video y ver que el Gobernador está ahí también apoyando toda la actividad.

Las redes sociales nos dan mucho y es una herramienta muy importante, casi todo lo que realizamos en este momento va directamente a Facebook o a Twitter, cuando la gente quiere enterarse de un nuevo proyecto de agua o algo así, creo que es más sencillo si solo se meten a facebook y ven las fotos, nos ayuda mucho.

### **3. ¿Qué información compartida tiene prioridad para la Gobernación?**

Ahorita nuestra prioridad es compartir los eventos a los que asiste el Gobernador, que normalmente son inauguraciones de proyectos, así que lo más importante para mi son los eventos a los que asistimos para que vean que el Gobernador se mantiene inaugurando proyectos y mejorando las condiciones de muchas comunidades del departamento.

También cuando se graba video lo más importante es grabar las palabras del Gobernador en cada evento, el discurso que él dé es muy importante para los videos que realizamos, también grabar la perspectiva de la gente y su opinión sobre lo que se está realizando.

### **4. ¿Que otros medios se podrían utilizar para mantener a la población de Quiché informada?**

Creo que la radio es un buen medio para llegar a la gente porque te conté que mucha gente escucha mucha radio aquí en Quiché, más en algunos municipios al norte, las redes son más para la gente joven, creo que la televisión no da tanto impacto como la radio, la radio todos la escuchan y la entienden.

Con medios escritos todavía tenemos el proyecto de una publicación impresa, estamos pensando lanzarla pronto, creo que el único problema es que no toda la gente lee, también hay diferentes idiomas en los que se tendría que hacer una publicación para que todas las comunidades la lean.

**5. ¿Qué otras estrategias de comunicación se podrían implementar?**

Muchas estrategias hemos pensado en este año 2017, porque no trabajamos tantos en los últimos meses del año pasado pero creemos que podemos hacer algunas estrategias para llegar a más personas y conseguir más likes en Facebook y seguidores en Twitter.

**6. ¿Qué necesidades tiene la Gobernación Departamental en el área de Comunicación?**

Tiene muchas necesidades, creo más que todo que necesitamos más personal, como corresponsales, fotógrafos y camarógrafos, que puedan estar con el Gobernador y acompañarlo a la mayoría de eventos, así nosotros quedamos con más tiempo libre como para poder trabajar los proyectos que te comentaba.



**Entrevista a: Henry Escobar**

**Puesto: Comunicador de Gobernación**

**Institución: Gobernación Departamental de Quiché**

**Entrevistador: Jaris Domínguez**

**Fecha: Martes 03 de marzo 2017**

**1. ¿Cuál es la situación actual en el área de comunicación para la Gobernación?**

La Gobernación ha pasado por muchos cambios en los últimos meses, no solo en el área de comunicación, también en el cambio de gobernador, el problema con el cambio es que cada gobernador trae su propio equipo de comunicación para trabajar proyectos, cuando el gobernador sale, si el área de comunicación no terminó algún proyecto, este simplemente se cancela, así es también con las redes sociales, ya que normalmente es el asesor de comunicación que abre redes sociales para el gobernador, lo que necesitamos ahora es formar un área de comunicación que trabaje específicamente con la institución.

**2. ¿Cree que la integración de redes sociales ha mejorado la comunicación con la Gobernación?**

Las redes sociales son una herramienta muy útil en muchas formas, tenemos la posibilidad de mostrar lo que está realizando la Gobernación departamental, las reuniones que tiene el Gobernador, en general, todo lo que se trabaja en la institución.

Ahora con la salida del último gobernador nos quedamos sin redes sociales ya que cada asesor de comunicación del gobernador que entra abre redes sociales.

**3. ¿Qué información compartida tiene prioridad para la Gobernación?**



Creo que lo que estamos mas interesados en compartir con la gente de Quiché son los proyectos que realizan las municipalidades con el apoyo de la Gobernación departamental, aperturas de escuelas, mejoras en los puestos de salud y mas trabajos que ayudan a las comunidades.

También se hablo cuando me contrataron de empezar a darle mas difusión al escudo del departamento, hace poco tiempo fue renovado pero las instituciones del estado, colegios, escuelas y mas no lo utilizan, queremos que el escudo represente todas las actividades de nuestro hermoso departamento pero al momento no todas las personas lo conocen.

#### **4. ¿Qué otros medios se podrían utilizar para mantener a la población de Quiché informada?**

Podríamos utilizar diferentes medios pero es difícil trabajar con los canales de Quiché, la mayoría de personas miran esos canales solo por las noticias locales, pero la competitividad que tienen entre ellos hace difícil trabajar con ellos.

#### **5. ¿Qué otras estrategias de comunicación se podrían implementar?**

Principalmente algo para redes sociales, para que la gente conozca al nuevo gobernador, algún tipo de revista también podría funcionar para llegar a mas personas, a muchas personas aquí les gusta leer el periódico por las mañanas, puedes ver gente en el parque leyendo, así que creo que algo como una revista o un boletín seria ideal para compartir el trabajo.

#### **6. ¿Qué necesidades tiene la Gobernación departamental en el área de comunicación?**

Tiene muchas necesidades, creo que principalmente tiene necesidad de equipo nuevo, no hay buen equipo ahorita, el equipo que teníamos no sirve en este momento, así que tendríamos que comprar nuevo o al menos reparar el que ya tenemos para poder hacer nuestro trabajo de mejor forma.



**Entrevista a: Gladis Rivera**

**Puesto: Jefa Administrativa**

**Institución: Gobernación Departamental de Quiché**

**Entrevistador: Jaris Domínguez**

**Fecha: Martes 03 de marzo 2017**

**1. ¿Cuál es la situación actual en el área de comunicación para la gobernación?**

La situación actual no es muy buena ya que el cambio de gobernadores nos ha dejado sin mucho personal en el área de comunicación, aunque hemos decidido por primera vez contratar un fotógrafo que trabaje en general todas las tareas pendientes en esta área, como manejo de la página y cosas así, también tomar fotografías en los eventos de la gobernación.

**2. ¿Cree que la integración de redes sociales ha mejorado la comunicación con la Gobernación?**

Creo que han ayudado mucho, todos usamos redes sociales ahora, yo las uso constantemente, creo que podemos usar redes sociales para que las personas estén siempre actualizadas de las noticias de la Gobernación, principalmente ahora que ha habido muchos cambios en el despacho, la gente tiene que conocer al nuevo gobernador.

Además ahora la gente puede comunicarse con nosotros por medio de facebook, pueden hacer preguntas sin tener que venir hasta Santa Cruz, creo que las redes sociales hacen nuestras vidas mas sencillas y pueden hacer lo mismo por las personas que viven en Quiché.

**3. ¿Que información compartida tiene prioridad para la Gobernación?**

Creo que principalmente necesitamos compartir los cambios en la Gobernación, también las noticias de la institución, además de dar saludos a la población, también tenemos que compartir fotografías, sobre todo de las actividades como la reunión del CODEDE que es una vez al mes, esta actividad es importante porque en ella se deciden temas que afectan todos los municipios, necesitamos compartir estas actividades.

También hemos trabajado con el encargado de seguridad, Eri García, para incentivar el uso del escudo departamental de Quiché, hace poco tiempo se rediseño, pero las instituciones nunca lo han usado.

#### **4. ¿Qué otros medios se podrían utilizar para mantener a la población de Quiché informada?**

Creo que las redes sociales son el medio principal que podemos usar, en cualquier caso también se podría usar la radio y la televisión, pero la cobertura de los medios locales es constante así que no tenemos problema con eso.

#### **5. ¿Qué otras estrategias de comunicación se podrían implementar?**

Con Clemente (ex – Gobernador de Quiché) teníamos el plan de lanzar una revista de la institución, lamentablemente el presupuesto para la revista se iba a recibir de parte de una fuente que tenía uno de los asesores, pero todavía estamos pensando en otra publicación impresa, tal vez un trifoliar o una revista pequeña.

Creo que también podemos trabajar alguna otra estrategia como videos o spots radiales, pero primero tendríamos que ver donde transmitirlos, aunque con los videos es mas fácil porque se pueden subir a facebook.

**6. ¿Qué necesidades tiene la Gobernación departamental en el área de comunicación?**

Creo que el área de comunicación necesita bastantes cosas, no tenemos muchas personas en este momento trabajando el tema por lo que necesitaríamos mas involucrados, también creo que necesitamos hacer nuevos proyectos o estrategias para dar a conocer a la gente de Quiché que es lo que hace la Gobernación, actualmente la gente no sabe la diferencia entre nosotros y las municipalidades, queremos que eso cambie.

;

## Anexo 2: Ficha de encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Santa Cruz del Quiché, Quiché

Las siguientes preguntas serán utilizadas para poder realizar un diagnóstico comunicacional en la Gobernación Departamental de Quiché, con el fin de poder encontrar los problemas que tiene la institución y buscar soluciones que disminuyan o desaparezcan.

Nombre: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado  
Civil: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce la Ubicación de la Gobernación Departamental de Quiché?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. ¿Conoce usted la función de la Gobernación Departamental en Quiché?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce usted quien es actualmente el Gobernador Departamental?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. ¿Sabe cuáles son las funciones del Gobernador Departamental?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. ¿Conoce usted el escudo Departamental de Quiché?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. ¿Esta actualizado sobre las actividades que realiza la Gobernación departamental?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. ¿Por qué medio se mantiene al tanto sobre las noticias de la Gobernación?  
Prensa \_\_\_\_\_ Radio \_\_\_\_\_ Televisión \_\_\_\_\_ Redes sociales \_\_\_\_\_
8. ¿utiliza usted redes sociales?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
9. ¿En qué dispositivo visita redes sociales?  
Computadora \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_
10. ¿Está inscrito al Facebook de la Gobernación departamental?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## Anexo 3: Diseños de Valores de Gobernación



### ACTITUD DE DIÁLOGO

APERTURA EN LA INTERCOMUNICACIÓN CON LOS DIFERENTES SECTORES PARA HACER PARTICIPATIVA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE SE AFRONTEN DENTRO DEL ÁREA GEOGRÁFICA QUE LE CORRESPONDE A LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL


VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ




### CONOCIMIENTO

NACIONAL E INTERNACIONAL DE INSTRUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS PARA VALORAR LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL QUE HACER DE LA ENTIDAD



VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ

### EFICIENCIA

UTILIZAR LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL PARA CUMPLIR SU MISIÓN Y VISIÓN. EVITAR DESEMBOLSOS INNECESARIOS DEL PRESUPUESTO NACIONAL Y A LA VEZ CONTRIBUYE AL MEJORAMIENTO DE SU IMAGEN INTERNA ANTE LA POBLACIÓN



VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ

### HONESTIDAD

CONDUCTA APEGADA A LOS VALORES DE LA SOCIEDAD, FUNDAMENTALMENTE PARA GARANTIZAR EL RESPETO DE LA LEY Y LOGRAR CONFIANZA DEL USUARIO HACIA ESTA ENTIDAD


VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ

### JUSTICIA

PARA TODOS LOS HABITANTES DEL PAÍS EN IGUALDAD DE CONDICIONES, LA MISMA CONSTITUYE UNA DE LAS PREMISAS Y OBLIGACIONES DEL ESTADO PARA LOGRAR MANTENER EL ORDEN PÚBLICO CON VISIÓN AL BIEN COMÚN A TRAVÉS DE LA CONSOLIDACIÓN DEL RÉGIMEN DE LEGALIDAD, SEGURIDAD, IGUALDAD, LIBERTAD Y PAZ, GARANTIZANDO SU PERMANENCIA.


VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ




### IGUALDAD

BRINDAR SERVICIOS SIN DISCRIMINACIÓN DE POSICIÓN SOCIAL, ACADÉMICA Y ECONÓMICA, GÉNERO Y ETNIA, YA QUE LA EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA INTERNA, BAJO ESTAS CONDICIONES, DA CUMPLIMIENTO AL MANDATO LEGAL DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL.


VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ




### PROFESIONALISMO

MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE ELEVEN EL NIVEL DE LA CAPACIDAD DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL Y LA CREACIÓN DE LOS ESTIMULOS CORRESPONDIENTES

VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ

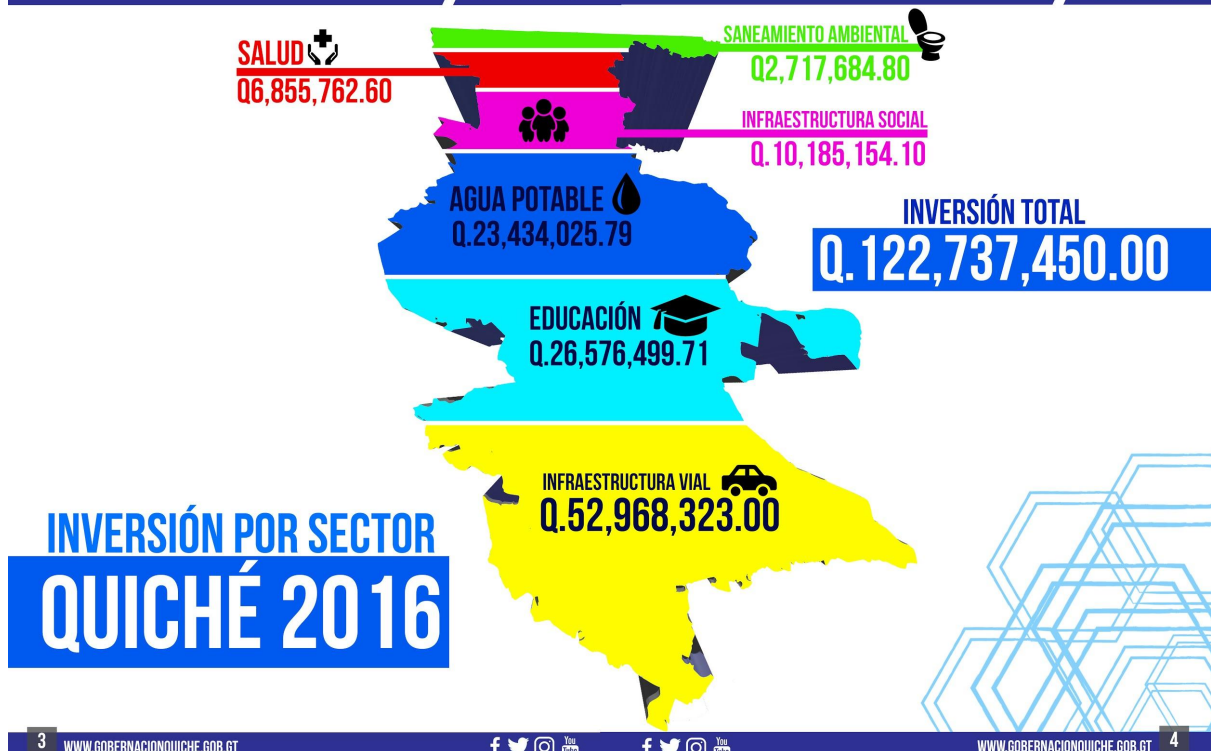
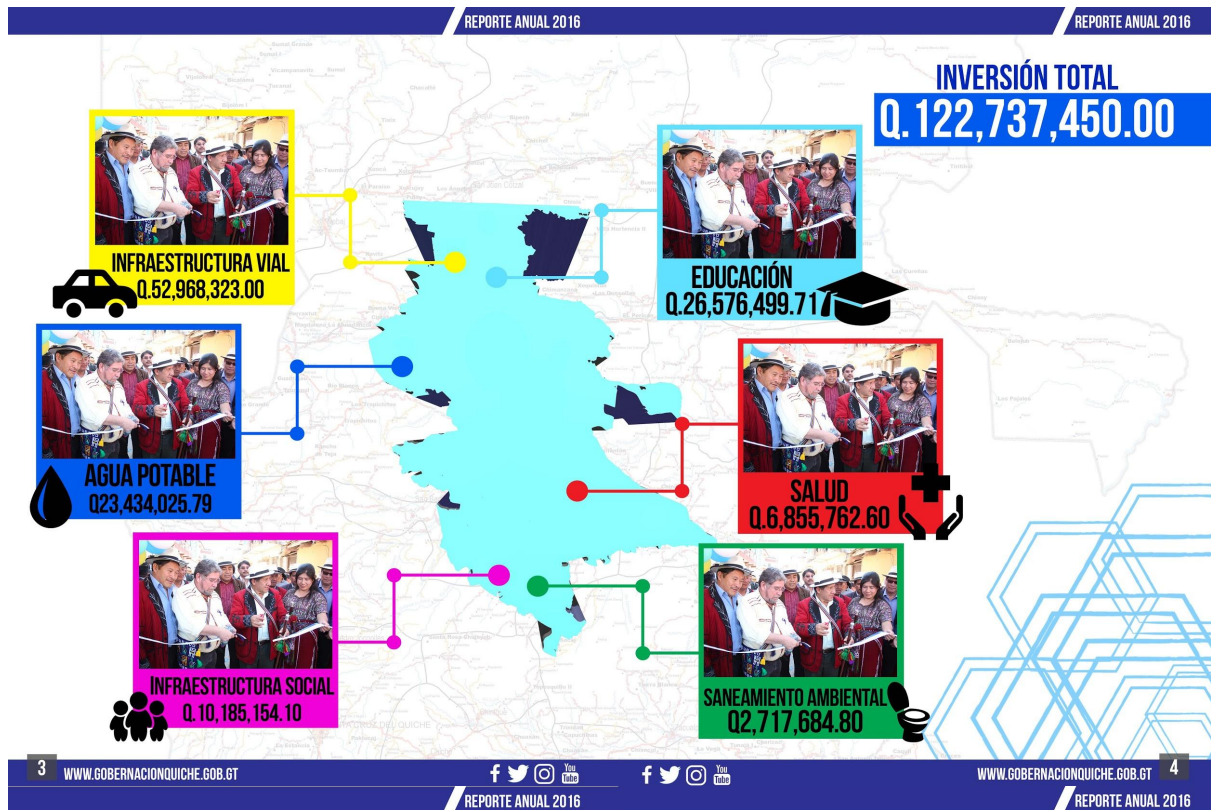
### LEALTAD

SER FIELES A LA CONSTITUCIÓN, PRINCIPIOS Y NORMAS CON HONOR, RECTITUD Y PROPIEDAD, CON ESE VALOR SE OBTIENE, POR SUS PROFUNDAS IMPLICACIONES, LA IDENTIFICACIÓN, CONFIANZA Y DISCRECIONALIDAD.

VALORES DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHÉ



## Anexo 4: Infografía Departamental



## Anexo 5: Tabla Comparativa de entrevistas

Pregunta	Punto de Encuentro	Disensos
¿Cuál es la situación actual en el área de comunicación para la Gobernación?	-Depende del Gobernador en Despacho  -Todavía hay muchas ideas que no se han ejecutado.	-No se está trabajando suficiente  -No suficientes actualizaciones a las redes sociales
¿Cree que la integración de redes sociales ha mejorado la comunicación con la población?	-La gente más joven está ahora al tanto de los proyectos que realiza la Gobernación Departamental  -Se puede compartir la información más rápidamente	-No llega a toda la población por lo que es necesario trabajar en más medios
¿Qué información compartida tiene prioridad para la Gobernación?	-Mensajes del Gobernador para la población de Quiché  -Proyectos que la Gobernación está ejecutando en los municipios	-Mensajes motivacionales  -Noticias del Departamento
¿Qué otros medios se podrían utilizar para mantener a la población de Quiché informada?	-Redes sociales  -Material impreso (mensual, Trimestral)	-Televisión
¿Qué otras estrategias de comunicación se podrían implementar?	-Videos institucionales  -Campañas institucionales	-Anuncios de radio  -Revista
¿Qué necesidades tiene la Gobernación Departamental en el área de Comunicación?	-La integración de un diseñador gráfico en el equipo  -Extenderse a más medios como impresos o radiales	-Equipo nuevo (cámaras y computadoras)  -Más fotografías y camarógrafos para acompañar al Gobernador