

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



**“Plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Comunicación Social  
de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Edgar Josué Morales González

201016605

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

**Representante de Egresados:**

MA. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 04 de 08 de 2017

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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista Edgar Josué Morales González con número de carné: 201016605 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 institución específicamente en la Unidad de Comunicación Social, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de 06 al 31 de 07 del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "Plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Comunicación social, de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,



Lic. Edgar Baten

Unidad de Comunicación Social,  
Gobernación Departamental de Alta Verapaz



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



Guatemala 18 de octubre de 2017

Estudiante  
Edgar Josué Morales González  
201016605  
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 INTERNA Y EXTERNA EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ALTA VERAPAZ**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

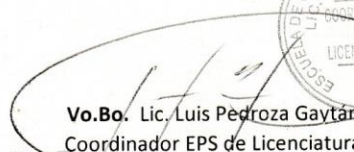
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- 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"  
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

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



Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo

## DEDICATORIA

A DIOS Y A LA VIDA:

Por la vida, las bendiciones y que me permite terminar una etapa tan especial.

A MI PADRE:

Edgar Morales, gracias por los sabios consejos, apoyo y amor.

A MI HERMANO:

René Morales, por ser amigo y siempre apoyarme en mis locuras.

A MIS TIAS

Aurora e Irma Morales, quienes siempre me han apoyado en todo momento.

A MIS AMIGOS

Que siempre compartimos buenos momentos.

**De manera muy especial lo dedico a mi madre María González,  
Q.E.P.D. por hacerme lo que soy ahora, darme siempre su amor,  
educación, enseñarme a ser valiente y vivir.**

## **AGRADECIMIENTOS**

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, por ser mi alma máter y haber sido el nido de mi vida profesional.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, por enseñarme mucho y ser mi segunda casa.

A el programa EPSUM, por tener esa línea social y siempre con el enfoque de ayudar al pueblo.

A LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ, por haber sido mi supervisora y ayudarme en todo este proceso.

A LA GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ALTA VERAPAZ, gracias por abrirme sus puertas.

A las personas que hicieron esto posible y de que algunas maneras colaboraron en esta etapa.

## INDICE

RESUMEN.....	I
Introducción.....	II
Justificación.....	III
CAPITULO I	
1 Diagnóstico.....	4
1.1 Objetivos del diagnóstico.....	4
1.1.1 Generales.....	4
1.1.2 Específicos.....	4
1.2 Gobernación Departamental de Alta Verapaz, Cobán, Alta Verapaz.....	4
1.2.1 Ubicación geográfica.....	4
1.2.2 Integración y alianzas estratégicas.....	5
1.2.3 Antecedentes.....	5
1.2.4 Departamentos o dependencias.....	10
1.2.5 Misión.....	10
1.2.6 Visión.....	11
1.2.7 Objetivos institucionales.....	11
1.2.8 Público objetivo de la institución.....	11
1.2.9 Organigrama.....	12
1.3 Metodología.....	13
1.3.1 Descripción del método.....	13
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
1.3.3 Cronograma de actividades.....	15
1.4 Recopilación de datos.....	16
1.4.1 Interpretación de resultados.....	16
1.5 Radiografía de la institución.....	22
FODA institucional.....	22
1.5.1 FORTALEZAS.....	22
1.5.2 OPORTUNIDADES.....	22
1.5.3 DEBILIDADES.....	22
1.5.4 AMENAZAS.....	22



## CAPITULO II

2 Plan de comunicación .....	23
2.1 Antecedentes comunicacionales .....	23
2.2 Objetivos de comunicación .....	25
2.2.1 Objetivo General.....	25
2.2.2 Objetivos específicos.....	25
2.3 Público objetivo .....	25
2.4 Mensaje .....	26
2.5 Estrategias.....	26
2.6 Acciones de comunicación .....	27

## CAPITULO III

3 Informe de ejecución .....	33
3.1 Proyecto desarrollado.....	33
3.1.1 Financiamiento .....	33
3.1.2 Presupuesto .....	34
3.1.3 Beneficiarios .....	35
3.1.4 Recursos humanos.....	36
3.1.5 Área geográfica de acción.....	37
3.2 Estrategias y acciones desarrolladas.....	37
3.3 CRONOGRAMA .....	44
3.4 Control y seguimiento.....	45

Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	47
Glosario.....	48
Bibliografía.....	50
Egrafía.....	50
Anexos.....	51

## **RESUMEN**

**Nombre de la institución:** Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

**Nombre del proyecto:** Plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

### **Objetivos del proyecto:**

#### **General:**

- Fortalecer la comunicación interna y externa en la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

#### **Específicos:**

- Reforzar los medios de comunicación existentes en la Unidad de Comunicación Social.
- Innovar herramientas de comunicación.
- Informar sobre las actividades y funciones de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

### **Sinopsis del proyecto:**

Este plan de comunicación se basa en reforzar la comunicación en la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, llevando a cabo un diagnóstico donde se detectó un problema comunicacional, dando este como resultado falencias en el ámbito interno y externo.

Con el propósito de mejoras para la institución, se realizó un plan comunicacional en donde con estrategias planteadas para sus acciones se mejoró e innovo los medios de comunicación existentes y como punto principal se fortaleció la imagen institucional.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de la carrera de Ciencias de la Comunicación, conlleva varias partes realizadas durante 6 meses de práctica requerida por la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Se llevó a cabo todo un proceso comunicacional desde metodologías de investigación, estrategias, elaboración y ejecución de un plan comunicacional en beneficio de la institución donde se realizó el Ejercicio Profesional.

Previo a la ejecución de un plan de comunicación, se realizó un diagnóstico donde se detectó el problema comunicacional de la institución, sabiendo este problema, se realizó la elaboración de un plan de comunicación que diera solución al problema.

En este informe se detalla la elaboración y ejecución del plan de comunicación, donde se puede observar las distintas estrategias utilizadas, las acciones ejecutadas y como la comunicación en estos días es de suma y vital importancia para cualquier institución.

## **JUSTIFICACIÓN**

Este informe presenta todas las etapas ejecutadas dentro del Ejercicio Profesional Supervisado, y que se pueda observar la labor realizada desde un diagnóstico, elaboración y ejecución de un plan por el epesista en el ámbito profesional.

Es de suma importancia dejar evidencia a través de un informe global que pueda servir a otros comunicadores o instituciones que busquen algo nuevo, innovador y destacar en el ámbito comunicacional.

Este informe se basa en lo aprendido en el área de comunicación, y en la ejecución en poner en práctica lo estudiado en la carrera de Ciencias de la Comunicación. Muchas empresas o instituciones necesitan avanzar, ya que en el mundo que vivimos, es de constante cambio. La comunicación está avanzando de una manera muy dinámica e interactiva.

## **CAPITULO I**

### **1 Diagnóstico**

**“Diagnóstico comunicacional, de la unidad de comunicación social de la Gobernación Departamental Alta Verapaz, Cobán, Alta Verapaz”**

#### **La institución**

#### **1.1 Objetivos del diagnóstico**

##### **1.1.1 Generales**

- Analizar la situación actual de la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación departamental, de Alta Verapaz, por medio de un diagnóstico donde se refleje la problemática de comunicación.

##### **1.1.2 Específicos**

- Determinar las funciones de la Unidad de Comunicación Social, de la Gobernación de Alta Verapaz.
- Conocer las estrategias de comunicación o planes establecidos.
- Conocer la comunicación interna y externa de la institución.

#### **1.2 Gobernación Departamental de Alta Verapaz, Cobán, Alta Verapaz.**

##### **1.2.1 Ubicación geográfica**

2da. Calle 2-11, zona 2, Palacio Departamental, Cobán, Alta Verapaz.

### **1.2.2 Integración y alianzas estratégicas**

Como integración y alianzas se muestran las siguientes: La Universidad de San Carlos de Guatemala, a través del programa de Ejercicio Profesional Supervisado Multidisciplinario (EPSUM), en convenio con la vicepresidencia de la República de Guatemala.

### **1.2.3 Antecedentes**

#### **Antecedentes históricos de las Gobernaciones Departamentales**

Los antecedentes históricos de lo que hoy conocemos como Gobernación Departamental, se remontan a la época colonial, cuando se les denominaba a los hoy gobernadores departamentales, Corregidores.

Durante el gobierno del General Justo Rufino Barrios, en 1,879, “Ley Orgánica del gobierno Político de los Departamentos”, se les denomina, Jefes Políticos

En el gobierno del General Jorge Ubico, en 1934, en la “Ley de Gobierno y Administración de los Departamentos”, se les da también el cargo de Jefes Políticos.

Con la Promulgación del Decreto 227, “Ley de Gobernación y Administración de los Departamentos”, en el año de 1946, se crea la figura de Gobernador Departamental y la institución “Gobernación Departamental”. Dicha ley fue derogada y, actualmente se encuentra vigente el Decreto 114-97, “Ley del Organismo Ejecutivo”.

En la actualidad se les ha adicionado un nuevo rol con el cargo de “Presidentes de los Consejos Departamentales de Desarrollo Urbano y Rural”. Esta denominación se les hace a partir de 1987 con la Creación de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Lo anterior sigue vigente dentro del marco de la “Ley del Organismo Ejecutivo”, Decreto 114-97 y la “Ley General de Descentralización y su Reglamento”.

## **Marco jurídico**

La base legal por medio de la cual se rige el accionar de los Gobiernos Departamentales es la siguiente:

1. Constitución Política de la República
2. Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 (artículos 41 al 48)
3. Código Municipal. Decreto 12-2002
4. Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Decreto 11-2002 (artículos 9 al 10)
5. Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de origen natural o provocado. Decreto 109-96
6. Ley de Servicio Civil. Decreto 1748
7. Ley de Amparo. Decreto 1-86
8. Ley de Expropiación. Decreto 1-86
9. Ley de la Policía Nacional Civil. Decreto 11-97
10. Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado. Decreto 63-88
11. Ley de Nacionalidad. Decreto 1316, Capítulo IV Artículo 32 al 39.
12. Ley de Protección para las personas de la Tercera Edad. Decreto 80-96
13. Ley del Fondo de Tierras. Decreto 24-99
14. Ley Electoral y de Partidos Políticos
15. Ley para el Control de Animales Peligrosos. Decreto 22-2003
16. Ley del Fondo de Inversión Social. Decreto 13-93
17. Ley de Minería
18. Decreto 2082
19. Decreto 295
20. Decreto 1810
21. Decreto 2084
22. Decreto 1610, Promociones comerciales

## **Decreto 586**

23. Reglamento de la Ley de Educación
24. Reglamento de la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad
25. Reglamento de Derecho de Vía
26. Reglamento de la Ley de Consejos de Desarrollo
27. Reglamento para Baratillos
28. Reglamento para Bandas Civiles de Música de la República
29. Reglamento para Lídes de Gallo
30. Reglamento de la Ley de Clases Pasivas, Decreto Ley 66-88
31. Reglamento de la Ley de Minería
32. Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98
33. Reglamento Disciplinario de la Policía Nacional Civil
34. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
35. Reglamento para las Corridas de Toros
36. Reglamento para las Loterías Rifas y Juegos
37. Acuerdo Gubernativo 149-99
38. Acuerdo Gubernativo 305-97
39. Acuerdo Gubernativo 009-21
40. Acuerdo Gubernativo 1030-84
41. Acuerdo Gubernativo 2009-1978
42. Acuerdo Presidencial del 09-08-1968
43. Acuerdo Presidencial del 09-09-1958
44. Acuerdo Gubernativo 112-99 Comisión Multisectorial para el Control del Expendio y Consumo de Bebidas Alcohólicas.
45. Decreto 20-2003, Ley de Servicio Cívico y su Reglamento. -
46. Acuerdo Gubernativo 113-2013, reglamento de la ley para el control de animales peligrosos.
47. Acuerdo Gubernativo 54-2015.



## **Funciones Generales**

### **Administrativas**

Son las que competen al Ministerio de Gobernación, otro ministerio o cualquiera de las Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales que por delegación de sus autoridades debe realizar el Gobernador Departamental.

### **De coordinación**

Son las que se llevan a cabo para hacer efectiva la acción del Estado en todos sus aspectos: Coordinar internamente e interinstitucionalmente los mecanismos de comunicación con los diferentes niveles jerárquicos de los Ministerios de Estado y otras entidades gubernamentales u no gubernamentales con representación dentro de la jurisdicción del departamento.

### **De Vigilancia:**

Son las que conllevan velar por el buen desenvolvimiento de la gestión pública a nivel departamental.

## **Valores**

### **Justicia:**

Para todos los habitantes del país en igualdad de condiciones; la misma constituye una de las principales 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, libertad y paz, garantizando su permanencia.

### **Igualdad:**

Brindar servicios sin discriminación de posición social, académica y económica, genera y etnia, ya que la ejecución de la política interna, bajo estas condiciones, de cumplimiento al mandato legal de la Gobernación Departamental.

### **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.

### **Solidaridad**

Compartir, sentir y atender, como propia la necesidad de quien demanda nuestro servicio y apoyo.

### **Responsabilidad**

Cumplir eficientemente las obligaciones, son como un valor clave para que esta entidad se a modelo ejemplo en el manejo de la política interna del país.

### **Eficiencia**

Utilizar los recursos asignados a 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.

### **Profesionalismo**

Mejoramiento continuo en la calidad de los servicios a través de programas y proyectos que elevan el nivel de la capacidad de los funcionarios y empleados de Gobernación Departamental y la creación de los estímulos correspondientes.

### **Conocimiento**

Nacional e internacional de instrumentos y/o procedimientos para valorar los procesos de planificación, ejecución y evaluación del que hacer de la entidad.

### **Tolerancia**

Promover el diálogo y respeto hacia las diversas opiniones y posiciones para disminuir o evitar la confrontación.

### **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 les corresponde a la Gobernación Departamental.

### **Lealtad**

Ser fieles a la Constitución, principios y normas con honor, rectitud y propiedad. Con este valor se obtiene, por sus profundas implicaciones, la identificación, confianza y discrecionalidad.

#### **1.2.4 Departamentos o dependencias**

A nivel Nacional, el Ministerio de Gobernación cuenta con varias dependencias, las cuales son: Dirección Superior, Dirección General de la Policía Nacional Civil, Dirección General del Sistema Penitenciario, Dirección General de Migración, Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional, Registro de las Personas Jurídicas, Dirección General de Servicios de Seguridad Privada y Dirección General de Inteligencia Civil.

A nivel Departamental, la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, no cuenta con dependencias, ya que el ente rector de las mismas es el Ministerio de Gobernación en el área central. La Gobernación Departamental trabaja conjuntamente con instituciones estatales como la Subdirección General de Estudios y Doctrina de la Policía Nacional Civil, Oficina de la niñez y adolescencia, Municipalidad de Cobán, Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM), Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), Casa de la cultura, Consejos Departamentales de Desarrollo (CODEDE), Consejos Municipales de Desarrollo (COMUDE), Dirección General de Desarrollo y con la Unidad Técnica de Desarrollo (UTD).

#### **1.2.5 Misión**

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 la relación entre el gobierno central (organismo ejecutivo) y el municipal, sin perjuicio de la autonomía de este último, racionalizando los sistemas y procedimientos de trabajo y 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 del departamento.

### **1.2.7 Objetivos institucionales**

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

b. Coadyuvar al buen funcionamiento del aparato estatal, coordinando la acción de las instituciones públicas presentes dentro de la jurisdicción del Departamento.

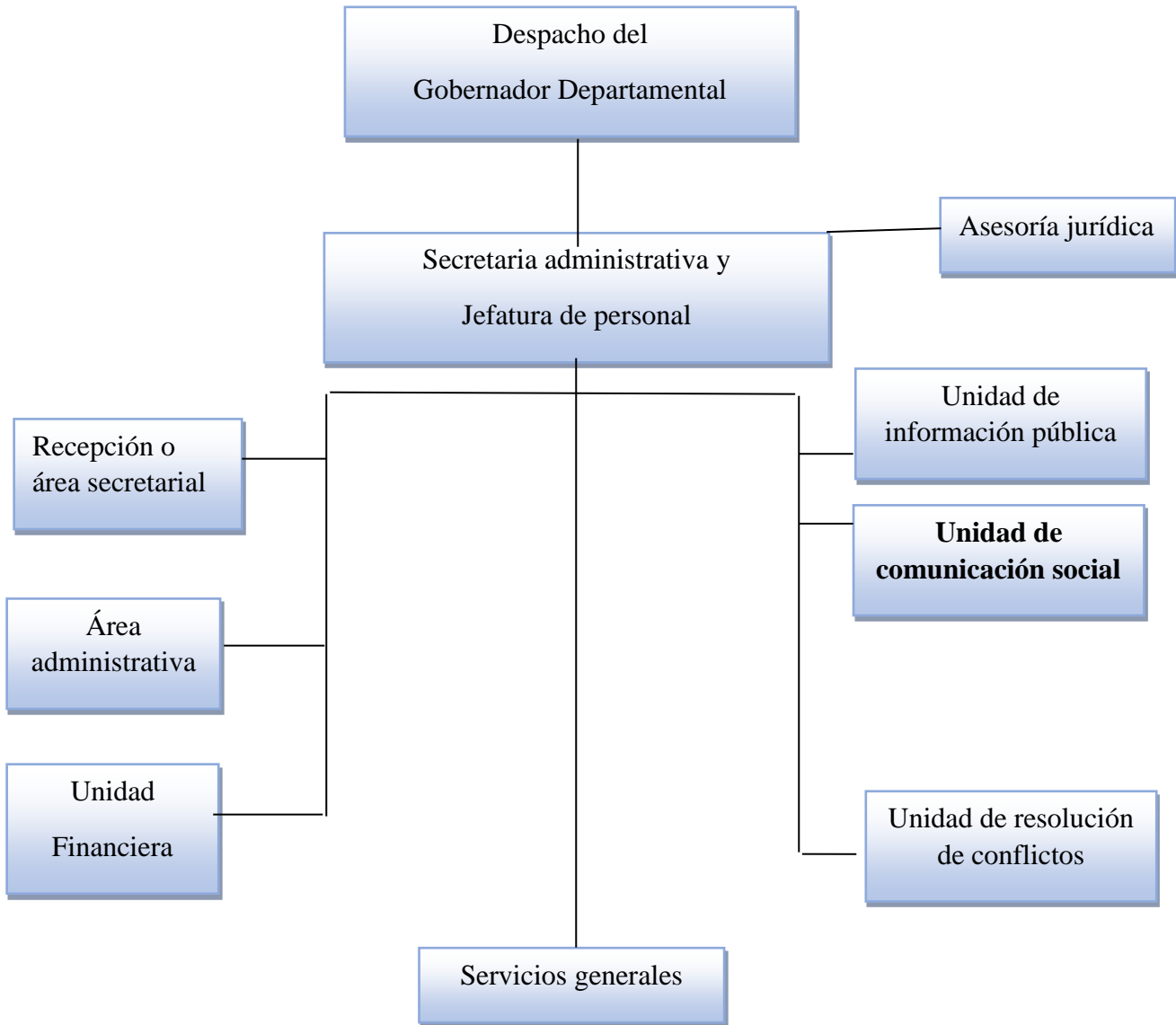
c. Procurar en la jurisdicción del Departamento por la seguridad, tranquilidad y el orden público de la población.

### **1.2.8 Público objetivo de la institución**

Población en general, a nivel departamental, Alta Verapaz.

## 1.2.9 Organigrama

### Organigrama de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz



Organigrama proporcionado por la Unidad de Comunicación Social.

## **1.3 Metodología**

### **Tipo de investigación**

**Investigación cualitativa:** Se enfatiza el método inductivo. La investigación cualitativa, también llamada interpretativa, es la alternativa más expedita de los investigadores sociales para interpretar y comprender la realidad social circundante. (Santana Lourdes, 2010).

Se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. Con las técnicas apropiadas se dará interpretación de los hechos y comprender la complejidad del fenómeno.

Se propone ideas sobre el entorno en el que se desarrolla el fenómeno. Aplica multiplicidad de técnicas como la observación, la descripción de hechos, la entrevista no estructurada, es integral u holístico, busca comprender el todo del problema. (Piloña, 2011).

#### **1.3.1 Descripción del método**

(Piloña, 2011)

Para la elaboración del diagnóstico dentro de la unidad de comunicación social, de la Gobernación departamental de Alta Verapaz, es indispensable exponer por etapas, los fenómenos sociales de lo particular a lo general.

La utilización del método científico como base esencial para descubrir las formas y procesos, de una manera crítica y racional para generalizar y profundizar los conocimientos.

En la etapa indagadora, por medio de procesos de recolección de datos, como primera fuente a través de las entrevistas y fuentes secundarias, todos los documentos que se encuentran en la Unidad de Comunicación social de Gobernación.

Fase demostrativa, se buscará la comprobación de los conocimientos previos recolectados, y deberán demostrarse.

Fase expositiva, los resultados del diagnóstico serán planteados y deberán ser difundidos en el informe final.

Método de la observación: Método principal para empezar el diagnóstico, Totalmente directa, se estará presente y se tendrá participación con el fenómeno, en este caso con el personal administrativo y directamente con el encargado de la unidad de comunicación social de Gobernación.

Método de análisis: Al descomponer todas las partes y analizarlas, estudiar todos los documentos internos, ya sea en digital o impresos.

Método de síntesis: Se recolectará los conocimientos del objeto de estudio para realizar un diagnóstico y futuro marco teórico.

Método inductivo: Parte desde lo simple hasta lo general para obtener una mayor amplitud de la investigación y problemas encontrados dentro de una unidad de comunicación social de la Gobernación, y así poder elaborar el diagnóstico y un proyecto de comunicación en dicha institución.

### **1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

(Hernández, 2014)

**La libreta de apuntes:** Se registra información cualitativa y elemental. Se hace apuntes sobre fenómenos observados y experimentados dentro de la unidad de comunicación social de la Gobernación.

**La entrevista:** Se manejará un tipo de entrevista libre, no estructurada, utilizando preguntas abiertas. La tipología a utilizarse será focalizada, ya que se abordarán dos temas específicos en la investigación, comunicación interna y externa. Se tendrá una planificación de temas por medio de una guía, sin embargo, las preguntas seguirán siendo totalmente abiertas.

### 1.3.3 Cronograma de actividades

Mes	ENERO				FEBRERO			
Actividad	S e m a n a 1	S e m a n a 2	S e m a n a 3	S e m a n a 4	S e m a n a 1	S e m a n a 2	S e m a n a 3	S e m a n a 4
<b>Fase preparatoria</b> Presentación con el personal de la Gobernación departamental de Alta Verapaz. Inserción y asignación a la unidad de comunicación social de la gobernación de Alta Verapaz. Presentación y explicación de fases del EPS de la licenciatura de ciencias de la comunicación a supervisores. Observar y Detectar problemas de comunicación en la unidad de comunicación social con las personas encargadas.								
<b>FASE INTERMEDIA</b> Implementación de las técnicas de investigación. Realización de entrevistas en la institución, con la señora Gobernadora y principalmente con los encargados del departamento de comunicación social de la Gobernación Departamental.								
<b>FASE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> Interacción con el personal del Gobernación, del departamento de comunicación social para corroboración de datos y análisis de las problemáticas encontradas. Elección de problema.								
<b>FASE FINAL</b> Definición del problema comunicacional. Finalización de diagnóstico e informe final del mismo.								

**Cronograma de actividades, elaborado por epesista Josué Morales**



## **1.4 Recopilación de datos**

### **1.4.1 Interpretación de resultados**

#### **GUIA DE ENTREVISTA**

Problemas de comunicación, posibles falencias y barreras de comunicación.

Departamento: Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz. Líderes comunitarios.

#### **Problemas de comunicación interna**

- Comunicación.
- Comunicación eficaz.
- Funciones y roles de la Unidad de Comunicación Social.
- Utilización de las TICS (tecnologías de información y comunicación).
- Vías de comunicación.
- Redes sociales, manejo y mantenimiento.
- Recursos y presupuesto.
- Canales de comunicación.
- Estrategias y proyectos de comunicación.

#### **Problemas de comunicación externa**

- Vías y canales de comunicación.
- Efectividad.
- Proyectos planteados, pero no ejecutados.
- Canales para dar a conocer a la institución.
- Divulgación de la información.



## **Guía de entrevista**

**Tipo de entrevista**

**Objetivo de la entrevista  
a quién**

**Problemas de comunicación interna**

- **Comunicación.**
- **Comunicación eficaz.**
- **Funciones y roles de la Unidad de Comunicación Social.**
- **Utilización de las TICS (tecnologías de información y comunicación).**
- **Vías de comunicación.**
- **Redes sociales, manejo y mantenimiento.**
- **Recursos y presupuesto.**
- **Canales de comunicación.**
- **Estrategias y proyectos de comunicación.**

**Problemas de comunicación externa**

- **Vías y canales de comunicación.**
- **Efectividad.**
- **Proyectos planteados, pero no ejecutados.**
- **Canales para dar a conocer a la institución.**
- **Divulgación de la información.**

Guía de entrevista elaborada por epesista Josué Morales.

## **RESULTADO DE LA ENTREVISTA**

### **Análisis de resultados**

Para la realización del diagnóstico se implementó la entrevista focalizada como parte de la investigación, con preguntas abiertas pero enfocados en los temas de comunicación interna y externa, teniendo una entrevista directa con los encargados de la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, así mismo con líderes comunitarios del municipio de Cobán.

### **Interpretación de datos**

#### **Entrevista 1**

La gobernación Departamental cuenta con un área específica de comunicación, la cual se encarga de varias funciones, entre las cuales la principal es darle seguimiento y documentar a través de fotografía y video, las actividades y eventos de la institución y donde sea participe el presidente de la institución, en este caso, la Gobernadora Estela Adelina Ventura Fernández.

Otra función es de organizar conferencias de prensa cuando sea necesario, así como la elaboración de discursos para la Gobernadora. Elaboración de boletines informativos, edición de notas de prensa, comunicados y hacer anualmente memoria de labores. Dar seguimiento a las redes sociales de la institución y actualizar la página web.

Las personas encargadas si tienen el concepto básico de comunicación, dando a entender que es un proceso donde necesita un emisor y receptor para que sea una comunicación viable y se realiza para poder trasladar información.

Ven de manera favorable la comunicación interna que se maneja en el departamento, aunque si hay aspectos que se deben mejorar. No han tenido inconvenientes cuando trasladan información a las otras unidades o demás departamentos de la Gobernación. Internamente la comunicación se maneja de forma verbal y escrita, manejan boletines los cuales son por escrito, al ser una oficina pequeña y estar todos cerca la comunicación es más efectiva ya que se les comunica de manera personal y verbal cualquier información que se quisiera dar.

## **Entrevista 2**

En el tema de equipo y recursos, hay una cámara fotográfica y cámara de video con las cuales dan cobertura a actividades, creen que es lo básico y funcional, pero están conscientes de que la tecnología va avanzando y es cambiante y lo que es comunicación se debe ir mejorando. La cámara fotográfica es profesional, aunque uno de los objetivos no funciona el enfoque, no tienen flash externo. Se tiene el concepto de usar la cámara, pero se debe profundizar y se podría capacitar al personal.

En el sistema de cómputo si están rezagados, ya que no se cuenta con el equipo necesario para poder realizar las ediciones fotográficas, de diseño o video. Ven esto como prioridad a obtener ya que la comunicación avanza y se están quedando atrás. Las formas de comunicación externa son a través de página web, redes sociales, fotografías y video. Lo cual también se tiene problema ya que el servidor de internet es demasiado lento y hay que estar actualizando y dando mantenimiento a estas plataformas. Las computadoras no cuentan con programas de diseño, por lo cual se deben hacer por aparte o en máquinas personales.

Como institución se cuenta con un presupuesto aceptable para trabajar y un buen equipo que es favorable y accesible. Hace tres años atrás se hizo el proyecto de cambio de una gama de equipo fotográfico ya que con las cámaras que se contaban no eran las adecuadas y eran antiguas. Tuvieron el apoyo de las autoridades al solicitar ese cambio.

A nivel interno la unidad de comunicación social tiene un objetivo, pero no se cuenta con una organización administrativa de la unidad, la falta de un manual de funciones, objetivos, roles, perfiles, estrategias, lo cual es preocupante ya que sería de mucha utilidad tener un manual interno de la unidad de comunicación social.

Otro problema que se refleja en la unidad de comunicación social que es visto y dicho por los encargados, es la falta de personal, ya que solo cuenta con dos personas laborando en el departamento, no se dan abasto para las tareas a realizarse, el encargado aparte de realizar actividades administrativas y de denuncia, debe editar notas, actualizar página y redes sociales, dar seguimiento a actividades. Se debe tener otra persona encargada de ayudar en el ámbito de video y fotografía, edición de notas y como lo es, Municipalidades, dirección de la P.N.C., y población en general.

### **Entrevista 3**

Lo que es la comunicación con las instituciones públicas se maneja de manera efectiva, ya que todo lo hacen de manera electrónica y reforzando de manera escrita, no han tenido problemas según en el encargado del departamento de comunicación social, al transmitir la información a las otras instituciones es información totalmente veraz y revisada previamente por el encargado quien es el que vela para que todo vaya de una manera entendible, legible y la información sea la correcta.

El problema en la comunicación externa, que se hace visible y la unidad de comunicación social es consciente de ello, es la comunicación hacia la población, ya que las comunidades más remotas que no cuentan con internet, no tienen acceso a la información y que seguramente el medio de comunicación de más alcance es la radio, cuesta que estén informados de todas las actividades e información fundamental de parte de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Se tuvo un proyecto de comunicación radial en años anteriores, el cual no fue ejecutado por falta de presupuesto, consistía en transmitir señal a través de la emisora de TGW tener un espacio en esa frecuencia, lo único que había que complementar era la compra del equipo. Sería lo más idóneo tener un proyecto radial o tener espacios en emisoras de radio, ya que se podría cubrir la mayoría de la población y llegar a comunidades más remotas, donde no llega el internet, ni la señal de cable, lo más efectivo sería transmitir en idioma español y en lengua materna para el entendimiento de la población. Este proyecto ya no se llevó a cabo por los recursos presupuestarios.

Se tiene una valla informativa, afuera de las oficinas de Gobernación, la cual sirve para colocar notas e información más importante sobre la Gobernación Departamental y de eventos realizados, su funcionalidad no es la adecuada ya que hay personas que si se detienen a leer y otras que no le ponen atención ya que a veces no se encuentra toda la información deseada por la población. Otro problema que se ve en este tipo de comunicación es el que hay personas que no hablan el español entonces no se interesan en la información al no entenderla. Ese sistema de comunicación debería ser mejorada e innovado cada cierto tiempo, con información, gráficas y fotografías para toda la población.

#### **Entrevista 4**

De los problemas que se encuentran en el área de comunicación social de la Gobernación Departamental, es la falta de recurso humano, ya que cuando se queda solo una personal laborando les da prioridad a acciones consideradas más importantes.

La falta de recurso humano y material hace que la unidad de comunicación social no trabaje de una manera efectiva la comunicación, en el ámbito externo se nota la baja efectividad de informar a la población ya que se cuenta con las redes sociales, pero son vistas más por personas del casco urbano, las personas que viven en lugares más remotos se podría implementar un sistema radial o buscar espacios en radios ya establecidas. Por el medio escrito se puede implementar un periódico mensual en cual irían desde actividades, denuncias e información en general, lo cual se debe analizar la viabilidad de este proyecto ya que se debe ver logística, recursos. Una de las soluciones más viables y de menos presupuesto es la impresión de boletines informativos, con actividades priorizadas e información vital para la población.

#### **Entrevista 5**

Se puede implementar otros mecanismos de comunicación en la institución, pero se debe de analizar si los proyectos son viables y ejecutables. Se debe de estar consciente de tener metas alcanzables, según los recursos que se cuenta.

de las falencias que se encuentran es la falta de conocimiento de la población de la ubicación de la Gobernación y de las actividades que realiza la misma.

Los líderes comunitarios concuerdan en varios problemas, entre ellos cabe mencionar que no todas personas saben la ubicación de la Gobernación, ya que hay muchas instituciones laborando en el Palacio de Gobernación, se debería tener algún rotulo o manta donde indique.

La falta de información sobre actividades de la Gobernación es notaria, ya que en la cartelera no se renueva constantemente.

## **1.5 Radiografía de la institución**

### **FODA institucional**

#### **1.5.1 FORTALEZAS**

- Se coordina la información con las dependencias del Estado y las diecisiete municipalidades del departamento de Alta Verapaz.
- Se brindan información pública, con apego a la ley y según el proceso que corresponde.
- Existen canales de comunicación en la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, a través de la Unidad de Comunicación Social.

#### **1.5.2 OPORTUNIDADES**

- Se dispone de apoyo inter institucional para el cumplimiento de propuestas de gobierno a beneficio de la población.
- Se puede lograr un fortalecimiento en la Unidad de Comunicación Social, a través de un plan estratégico de comunicación.

#### **1.5.3 DEBILIDADES**

- No hay un perfil elaborado del encargado de la Unidad de Comunicación Social.
- No cuentan con espacios radiales, televisivos o escritos, para brindar información.
- Falta de conocimiento de manejo de redes sociales.
- Falta de personal. Únicamente hay dos personas trabajando en la unidad de comunicación social.

#### **1.5.4 AMENAZAS**

- Recortes presupuestarios
- Desinformación.
- Están anuentes a recibir amenazas externas por estar en cargos públicos.
- Cambio de personal, gobernadores y personal por contrato.

## **CAPÍTULO II**

### **2 Plan de comunicación**

El siguiente plan de comunicación consiste para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, abarcando la comunicación de manera interna y externa. Se realiza con el objetivo de mejorar los canales de comunicación existentes e innovar en formas de comunicación.

#### **2.1 Antecedentes comunicacionales**

##### **CONTEXTO**

En un mundo globalizado, que tiene exigencias de modernización en materia de comunicación, hacen falta procesos de comunicación democráticos, que garanticen un flujo constante de información pública, comunicación de calidad que ha de ir enfocada a la solución de la problemática social, cultural, económica y política que se vive actualmente.

En ese sentido, a lo interno del País se hace necesario replantear la visión de la comunicación social, entendida como ese flujo permanente de información de instituciones del Estado a la Población en general.

En la actualidad las instituciones del Estado carecen de mecanismos que faciliten la comunicación a lo interno y externo de las mismas, lo que hace vulnerables los procesos que se gestan, lamentablemente la prensa ha caído a la realidad del sensacionalismo, del amarillismo, con constantes ataques y fomento de la violencia, lo que ocasiona que la sociedad viva en incertidumbre, confundida por la mala información que se vierte.

En la actualidad la Gobernación Departamental carece de una estructura organizativa para generar comunicación e información, tanto a lo interno como a lo externo, esta situación hace que la población no conozca el trabajo que se genera en



gobernación, lo que genera confusión en algunos procesos y limita el reconocimiento de los beneficios que conlleva.

Por tal razón es necesario crear y facilitar los mecanismos que fortalezcan la comunicación interna y externa de la Gobernación Departamental, generando los canales apropiados y tomando en cuenta la pertinencia cultural del departamento.

#### PLAN DE ACCIÓN:

##### Objetivos

Fortalecer los procesos de comunicación e información interna y externa de Gobernación Departamental.

##### Resultados Esperados:

- El personal que labora en Gobernación posee y utiliza canales de comunicación interna.
- La población tiene acceso al que hacer de la Gobernación departamental.
- Se cuenta con la estructura necesaria para garantizar el flujo de información de Gobernación a la Población-
- Tener fortalecidos los canales de comunicación de Gobernación Departamental.

Plan de comunicación realizado en el 2010, no fue ejecutado.

## **2.2 Objetivos de comunicación**

### **2.2.1 Objetivo General**

Presentar plan de comunicación interna y externa para el fortalecimiento de la imagen institucional de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Reforzar los medios de comunicación existentes en la Unidad de Comunicación Social.
- Innovar las herramientas de comunicación.
- Mejorar la imagen institucional.
- Informar sobre las actividades y funciones de la Gobernación Departamental.
- Elaborar material informativo y audiovisual de apoyo para la Unidad de Comunicación Social.

## **2.3 Público objetivo**

**Demográfico:** Personal que trabajan en la Gobernación Departamental.

**Psicográfico:** Personas que visitan la Gobernación Departamental, líderes comunitarios, presidentes de COCODE, población que tiene la posibilidad de conectarse a internet.

### **Interno:**

Personas encargadas de la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, así mismo como demás personal de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

### **Externo:**

Población, Instituciones públicas, instituciones no gubernamentales, Ministerios, Alcaldes.

## **2.4 Mensaje**

### **“Divulgación, accesibilidad y conocimiento”.**

Este mensaje nace con el fin de poder fortalecer de una forma innovadora y práctica la comunicación de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Divulgación de la información para que de manera externa se tenga ese conocimiento de las actividades que se realizan en la Gobernación.

Accesibilidad; para que el personal de la institución, así como demás instituciones puedan de una manera más práctica el poder estar informadas

Conocimiento: El personal encargado de la Unidad de Comunicación Social tendrá el conocimiento de un encargado del área de comunicación, así como el poder saber que estrategias planificar y ejecutar.

La población al estar sabida del acontecer del departamento. Es importante que los líderes, presidentes de COCODE, población en general pueda tener conocimiento de la Gobernación Departamental y trasladarlo en sus comunidades.

## **2.5 Estrategias**

Se trabajará el plan comunicacional para una mejora en la Unidad de Comunicación Social y que a partir de la Unidad se pueda tener el fortalecimiento de imagen en la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

- Campaña informativa
- Fortalecimiento de imagen institucional de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.
- Guía de uso de red social Facebook para el fortalecimiento de la comunicación digital.
- Fortalecimiento a la Unidad de Comunicación Social.
- Producción de material audiovisual.

## 2.6 Acciones de comunicación

### Acción 1

<b>Estrategia</b>	Campaña informativa.
<b>Problema</b>	Falta de conocimiento de la Gobernación Departamental y sus actividades
<b>Producto</b>	Cartelera informativa.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Informar sobre las actividades de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo.
<b>Público objetivo</b>	Externo
<b>Medio de difusión</b>	Cartelera. Impresiones (10 hojas papel bond)

Ubicación: La cartelera está ubicada en la entrada a la oficina de Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Materiales: Está hecha de madera y con lo que cabe 10 hojas. Se utiliza 5 informes de las acciones de cada mes.

Diseño: Su diseño es simple, el responsable de cambiar las hojas es el encargado de comunicación, cada 15 días se tienen estipulado el cambio de notas.

Uso en la estrategia: A través del fortalecimiento institucional se dará a conocer las actividades en la cual participa la Gobernadora Departamental de Alta Verapaz.

Ciclo de renovación: Cada quincena o mes se tendrá que cambiar las hojas de actividades para darle renovación a la cartelera.

## Acción 2

<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de imagen institucional
<b>Problema</b>	Quejas y recomendaciones de la población
<b>Producto</b>	Buzón de sugerencias.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Fortalecer la imagen institucional a partir de reacciones de la población
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Interno (Gobernación Departamental)
<b>Medio de difusión</b>	Buzón de sugerencias.

Ubicación: Sala de espera de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Periodicidad de monitoreo: Quincenal o mensual.

Personas o departamento encargado: Unidad de Comunicación Social.

Logística de uso: Se dejará papel y un lapicero para que las personas puedan anotar sus sugerencias e introducirlas en el buzón de sugerencias. Cada quincena o mes se le dará lectura para saber cuáles son las sugerencias y opiniones de la población, para evaluar el trabajo de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

### Acción 3

<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de la Unidad de Comunicación Social
<b>Problema</b>	No existe un perfil del encargado de comunicación.
<b>Producto</b>	Perfil del encargado de la unidad de Comunicación Social
<b>Objetivo comunicacional</b>	Crear un perfil de comunicador. Saber que funciones debe realizar.
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo.
<b>Público objetivo</b>	Interno
<b>Medio de difusión</b>	Perfil del encargado de la Unidad de Comunicación Social.

El perfil se tendrá para los encargados de la unidad de comunicación social, al momento de contratar a alguien, poder basarse en el perfil y ver si tiene los requisitos para desempeñarse en el cargo.

Cada año deberá renovarse según las tendencias de la tecnología y de comunicación.

#### Acción 4

<b>Estrategia</b>	Fortalecimiento de imagen institucional
<b>Problema</b>	Desconocimiento de la ubicación de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz
<b>Producto</b>	Banner de bienvenida
<b>Objetivo comunicacional</b>	Dar a conocer la Gobernación Departamental
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Externo
<b>Medio de difusión</b>	Roll up

Ubicación: Entrada del Palacio de Gobernación.

Logística de uso: Poner cada día los banners, en la entrada para que la gente sepa donde está ubicada la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Diseño: Diseño con el logo de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, mensaje de bienvenidos en idioma español y q'eqchi. Borde típico. Con información de redes sociales.

Responsables: Unidad de Comunicación Social, Conserjes.

## Acción 5

<b>Estrategia</b>	Producción de material audiovisual.
<b>Problema</b>	Falta de información de las actividades que se realizan en la Gobernación Departamental.
<b>Producto</b>	Videos y fotografías.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Dar a conocer las actividades de la Gobernadora Departamental.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo.
<b>Público objetivo</b>	Externo.
<b>Medio de difusión</b>	Televisión, videos, fotografías.

Ubicación: Televisión en la sala de espera de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Logística de uso: Poner diferentes videos o fotografías realizadas por la Unidad de Comunicación Social para información del público que se encuentre en espera.

Objetivo: Dar a conocer a la población de una forma dinámica las actividades que se realizan en la Gobernación Departamental y las distintas reuniones en donde asiste la Gobernadora Departamental.

Responsables: Unidad de Comunicación Social. Realizando la toma de fotografías y video, así mismo la edición de ellos y posteriormente el poner los videos y fotografías en momentos claves.



## Acción 6

### Guía de uso de red social Facebook

<b>Estrategia</b>	Guía de uso de la red social Facebook para el fortalecimiento de la comunicación digital.
<b>Problema</b>	Desconocimiento de interacción en redes sociales.
<b>Producto</b>	Guía de uso de redes sociales (Facebook)
<b>Objetivo comunicacional</b>	Dar a conocer actividades, interactuar.
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público objetivo</b>	Interno.
<b>Medio de difusión</b>	Manual de uso de redes sociales

Boceto de portada

Descripción de entrega: A la unidad de comunicación social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

Tabla de contenido: interacción en redes sociales, Manejo de publicaciones, estrategias, tipografía, segmentación.

## **CAPITULO III**

### **3 Informe de ejecución**

#### **3.1 Proyecto desarrollado**

Plan de comunicación interna y externa en la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, Cobán, Alta Verapaz.

En el plan se ejecutaron varias acciones a través de diversas estrategias planteadas para una mejora de la comunicación institucional.

##### **3.1.1 Financiamiento**

Para la ejecución del plan de comunicación se tuvo el apoyo de recursos por parte de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz y del epesista de Ciencias de la Comunicación, Edgar Josué Morales González.

Los gastos del epesista fueron en un 40%, y la Gobernación Departamental de Alta Verapaz en un 60%.

### 3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
1	Buzón de sugerencias acrílico	Q. 350.00	Q. 350.00	Epesista
2	Impresión banner con su base. (roll up)	Q. 350.00	Q. 700.00	Gobernación Departamental
10	Impresión de actividades para cartelera.	Q.0.25	Q. 2.50	Gobernación Departamental
1	Impresión Perfil del encargado de la Unidad de Comunicación	Q. 60.00	Q. 60.00	Epesista
1	Impresión guía de uso de redes sociales	Q. 110.00	Q.110.00	Epesista
3	Edición de video	Q. 1,000.00	Q. 3,000.00	Gobernación
2	Asesoría comunicacional	Q. 8,000.00	Q. 16,000.00	Epesista
<b>Total, del proyecto</b>			<b>Q. 20,222.50</b>	

### 3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios primarios: Unidad de Comunicación Social.

Beneficiarios secundarios: Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Beneficiarios primarios</b>  <b>Unidad de Comunicación Social</b>	Los encargados de esta unidad serán los principales beneficiados con el plan de comunicación para poder tener nuevas herramientas y estrategias innovadoras.
<b>Beneficiarios secundarios</b>  <b>Gobernación Departamental de Alta Verapaz.</b> <b>Gobernadora Departamental.</b>  <b>Alcaldes y municipalidades de los diferentes municipios de Alta Verapaz.</b> <b>Población.</b>	La población estará mejor informada de los acontecimientos y actividades de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.  La Gobernadora tendrá mejor contacto y comunicación con la población.  Los distintos alcaldes y municipalidades tendrán mejor comunicación con la Gobernadora Departamental.

### 3.1.4 Recursos humanos

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
<b>Licda. Estela Adelina Ventura Fernández</b>	Gobernadora Departamental de Alta Verapaz	Apoyo en recursos para las acciones del plan de comunicación realizadas durante la Práctica Profesional. Abierta al cambio en el área de comunicación. Dio el aval para la implementación del plan de comunicación.
<b>Lic. Edgar Baten</b>	Encargado del área de información pública y la Unidad de Comunicación Social	Fue el supervisor en todo el proceso de las prácticas profesionales. Abierto al cambio y a innovar en la unidad de comunicación social. Apoyo logístico, con experiencia en temas de comunicación.
<b>Rafael Barrios Maaz</b>	Trabajador en la Unidad de Comunicación Social	Compañeros en la Unidad, apoyo en cubrimiento en actividades, fotografía y video, diseño, informes de comunicación.

### **3.1.5 Área geográfica de acción**

2da calle 2-11, Palacio Departamental, Cobán. Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

## **3.2 Estrategias y acciones desarrolladas**

### **Estrategias**

Se trabajará el plan comunicacional para una mejora en la Unidad de Comunicación Social y que a partir de la Unidad se pueda reforzar la imagen de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

- Campaña informativa
- Fortalecimiento de imagen institucional de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.
- Guía de uso de red social Facebook para el fortalecimiento de la comunicación digital.
- Fortalecimiento a la Unidad de Comunicación Social.
- Producción de material audiovisual.

## Acciones de comunicación

### Acción 1

- **Estrategia:**  
Campaña informativa
- **Objetivo comunicacional:**  
Informar a la población de las actividades de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.
- **Descripción:**  
Se le dio funcionamiento a la cartelera informativa, colocando notas de actividades de la Gobernadora Departamental.
- **Acciones:**
  - a) Foto reportaje
  - b) Elaboración de notas
  - c) Colocación de notas



Fotografía de la cartelera informativa en la entrada principal de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, colocada por epealista Josué Morales. Junio 2017



Notas realizadas, colocadas en la cartelera informativa.

## Acción 2

- **Estrategia:**

Fortalecimiento de imagen institucional

- **Objetivo comunicacional:**

Fortalecer a la Unidad de Comunicación Social para mejora de imagen institucional.

- **Descripción:**

Se colocó un buzón de sugerencias en la recepción de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, para que los pobladores puedan poner sus recomendaciones.

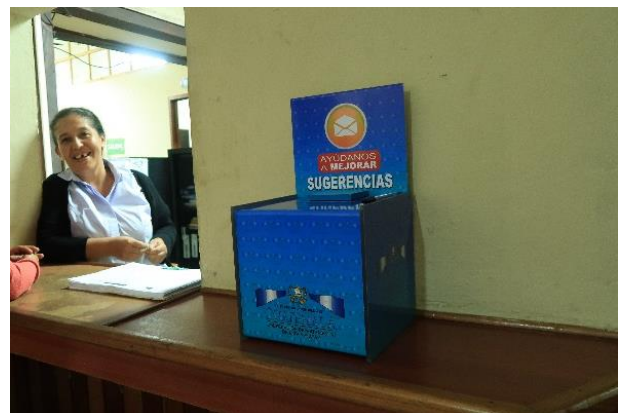
- **Acciones:**

a) Diseño de buzón de sugerencias

b) Colocación de buzón de sugerencias



Diseño de buzón de sugerencias.  
Realizado por epesista Josué Morales.



Colocación de buzón de sugerencias  
en la recepción. Proyecto a cargo de  
epesista, Josué Morales.



### Acción 3

- **Estrategia:**  
Fortalecimiento de la Unidad de Comunicación Social
- **Objetivo comunicacional:**  
Crear un perfil del encargado de comunicación.
- **Descripción:**  
Se creó un perfil del encargado del área de comunicación social, ya que no se contaba con uno. Se describe el perfil, así como funciones a realizar.
- **Acciones:**
  - a) Realización del perfil
  - b) Diseño del perfil
  - c) Entrega



Boceto número 1 del perfil de comunicador social. Elaborado por el epesista Josué Morales



Boceto 2. Diseño de portada del Perfil de Comunicación Social. Elaborado por epesista Josué Morales. Julio 2017.

## Acción 4

- **Estrategia:**

Fortalecimiento de la imagen institucional.

- **Objetivo comunicacional:**

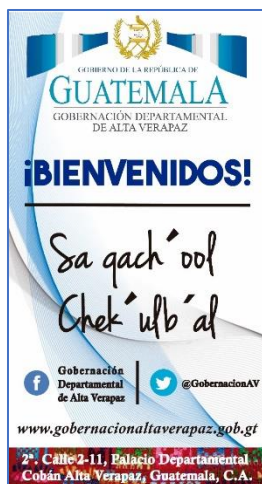
Dar a conocer la ubicación de la oficina de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.

- **Descripción:**

Se pusieron dos Roll Up en las instalaciones del Palacio de Gobierno, para que la población sepa donde está ubicada la Gobernación y se sienta identificados con el mensaje puesto en idioma español y q'eqchi.

- **Acciones**

- a) Diseño gráfico
- b) Cotización de roll up
- c) Colocación de Roll Up.



Diseño de roll up. Elaborado por epesista Josué Morales.



Colocación de un Roll Up en la entrada de la Gobernación Departamental. Julio 2017

## Acción 5

- **Estrategia:**

Producción y elaboración de material audiovisual.

- **Objetivo comunicacional:**

Dar a conocer las actividades de la Gobernación Departamental con material audiovisual.

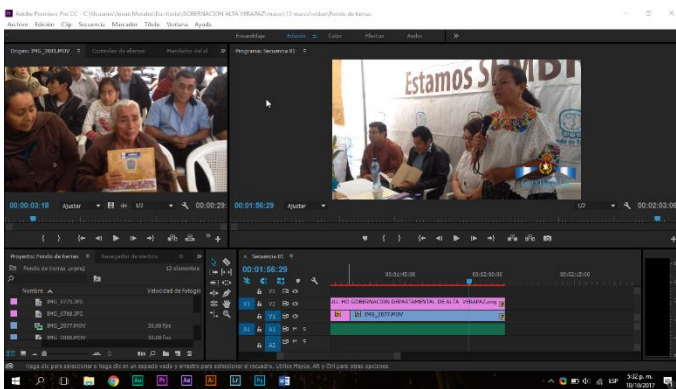
- **Descripción:**

A través de un televisor ubicado en la recepción de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, se transmitieron videos y fotografías sobre las distintas actividades realizadas por la Gobernadora Departamental.

- **Acciones**

a) Grabación de material audiovisual.

b) Edición de video y fotografía.



Edición en el programa Premiere. Editado por el epesista Josué Morales.



Reproducción de Video sobre actividad de servicio cívico. Recepción Gobernación Departamental. Junio 2017

## Acción 6

- **Estrategia:**

Guía para uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación digital en la red social Facebook.

- **Objetivo comunicacional:**

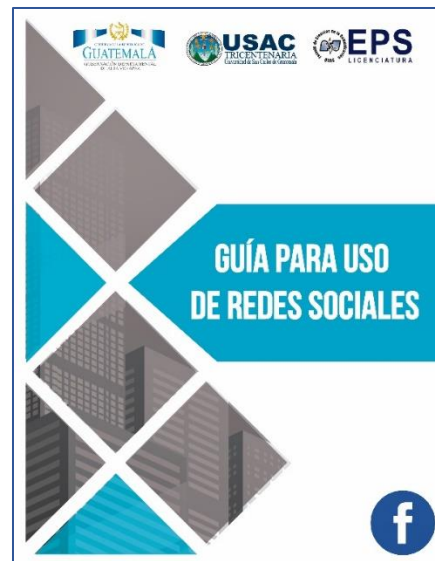
Dar a conocer actividades de una forma interactiva de manera digital.

- **Descripción:**

Se dejó una guía de uso de redes sociales de la página Facebook, para que los encargados en el área de comunicación puedan interactuar con la población de una manera ordenada.

- **Acciones**

- a) Elaboración de guía.
- b) Diseño.
- c) Entrega.



Portada Guía para uso de redes sociales.

Elaboración, Epesista Josué Morales. Julio 2017.

### 3.3 CRONOGRAMA

Mes	Junio				Julio			
Actividad	Sema na 1	Sema na 2	Sema na 3	Sema na 4	Sema na 1	Sema na 2	Sema na 3	Sema na 4
Videos y fotografías								
Cartelera informativa								
Banner de bienvenida								
Buzón de sugerencias								
Perfil de Comunicador								
Manual de uso de Redes Sociales								

Cronograma elaborado por epeista, Josué Morales. Junio 2017.

### 3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p><b>Campaña informativa</b></p> <p>Objetivo: Informar sobre las actividades de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz</p>	<p>A la población le fue más accesible la información.</p>	<p>La cartelera informativa sirvió para saber qué actividades estaba realizando la Gobernadora Departamental.</p>
<p><b>Fortalecimiento de la imagen institucional</b></p> <p>Objetivo: Fortalecer la imagen institucional a partir de reacciones de la población</p>	<p>Se vio favorecida la institución; Gobernación Departamental de Alta Verapaz</p>	<p>A través de un buzón de sugerencias se puede saber que recomendaciones y quejas tuvo la población para una mejoría en la institución.</p>
<p><b>Fortalecimiento de la Unidad de Comunicación Social</b></p> <p>Objetivo: Crear un perfil del encargado de comunicación.</p>	<p>Los encargados de la unidad se vieron favorecidos con varias acciones.</p>	<p>Se dio un perfil del encargado de comunicación social, para saber sus funciones.</p>
<p><b>Producción de material audiovisual</b></p> <p>Objetivo: Dar a conocer las actividades de la Gobernación Departamental con material audiovisual.</p>	<p>La población pudo observar y enterarse de forma dinámica las actividades de la Gobernadora Departamental.</p>	<p>Se reforzó espacios que no se utilizaban. Mejoría de una manera dinámica e interactiva.</p>
<p><b>Guía para uso de red social Facebook para fortalecimiento de comunicación digital</b></p> <p>Objetivo: Dar a conocer actividades de una forma interactiva de manera digital.</p>	<p>Se dio una guía a la Unidad de Comunicación social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.</p>	<p>Los encargados sabrán más sobre el manejo de la red social Facebook.</p>

## CONCLUSIONES

- A través de una metodología cualitativa, con énfasis en el método inductivo se pudo lograr la realización de un diagnóstico que posteriormente dio como resultado el problema comunicacional que se ejecutó con el plan de comunicación.
- Se realizó y ejecutó un plan de comunicación interna y externa para beneficio de la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz.
- Se tuvo una relación ética y profesional en la institución donde se realizó el plan de comunicación.
- Se fortaleció la comunicación interna y externa en la Unidad de Comunicación Social para reforzar las vías de comunicación que manejan en la institución.
- Se reforzó la imagen institucional de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, a partir de acciones que fueron planteadas en distintas estrategias.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar el seguimiento a las acciones ejecutadas del plan de comunicación interna y externa, ya que se debe seguir el control a las estrategias para que puedan tener el resultado esperado.
- Contar con más apoyo en recursos para los futuros epeistas, ya que se tiene las ganas y capacidad de trabajar, pero no el recurso económico para realizar los proyectos deseados.
- Se recomienda llevar el control de las acciones ejecutadas ya que la comunicación es cambiante y así poder innovar cada acción en un futuro.
- Se recomienda seguir innovando en el ámbito comunicacional, ya que se vive en un mundo de tecnología y va avanzando cada día mas.
- Se recomienda ir a capacitaciones de comunicación para siempre estar en la vanguardia de la comunicación y tecnología.



## GLOSARIO DE TERMINOS

- Acuerdo Gubernativo: Es una puesta en común entre varias personas o partes, el termino gubernativo, significa que viene del Gobierno.
- Audiovisual: Concepto que une lo auditivo con la vista, mediante imágenes y sonidos grabados.
- Banner: Manta vinílica donde se coloca la publicidad.
- Coadyuvar: Contribuir o ayudar a que algo se realice o tenga lugar.
- Canales de comunicación: Medio de trasmisión por el que viajan las señales que quieren intercambiar el emisor y receptor.
- Comunicación: Acción o efecto de comunicar o comunicarse.
- Divulgación: Forma de dar a conocer información.
- Eps: Ejercicio Profesional Supervisado
- Facebook: Es un Red Social creada por Marck Zuckerberg.
- Gobernación Departamental: Es una entidad administrativa subnacional. Cada departamento cuenta con su Gobernación Departamental.
- Gobernador: Persona que desempeña el mando de un provincia, ciudad o territorio. Representante del Gobierno en las Gobernaciones Departamentales.
- Guía de uso redes sociales: Documento utilizado para saber las estrategias y acciones que se debe utilizar en las redes sociales.
- Método: Procedimiento que sigue las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.
- Método científico: Serie ordenada de procedimientos de los que hace uso la investigación científica para observar la extensión de nuestros conocimientos.
- Método inductivo: Es aquel método que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.
- Objetivo: Es la parte de la cámara donde entra la luz al sensor. Se le llama lente.

- Producción: Forma de planificar el material audiovisual que se ejecutará.
- Publicidad: Conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender la noticia de las cosas o de los hechos.
- Público objetivo: Es a quien va dirigido el mensaje.
- Redes Sociales: Sitios de internet formados por comunidades de individuos que comparten interés o actividades que permiten intercambio de información.
- Roll up: Vinílico que se desliza para poder ser colocado.
- Velar: Observar atentamente algo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Gobernación, M. d. (2013). *Manual de organización, funciones y puestos de Gobernaciones Departamentales. Primera edición.* Guatemala.
- Hernández, R. S. (2014). *Metología de la investigación.*
- Piloña, G. A. (2011). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo.* Guatemala: GP Editores.
- Unidad de Comunicación Social, G. D. (2016). *Memoria de labores.* Alta Verapaz.
- Verapaz, G. D. (2016). *Plan Operativo Anual (POA) .* Alta Verapaz.

## E-GRAFIAS

- Estructura orgánica, marco normativo y funciones, Gobernación Departamental de Alta Verapaz. Consultado el 23 de febrero de 2017 de la página web <http://gobnacionaltaverapaz.gob.gt/sitio/>
- Lourdes Santana, Técnicas cualitativas consultado el 21 de febrero de 2017 de la página web <https://es.slideshare.net/Idenisantana>
- Programa Cooperación Transfronteriza, Manual de uso de los Medios Sociales (Redes Sociales). Libro digital. Consultado Julio 2017.
- Diccionario de la Real Academia Española.

## ANEXOS

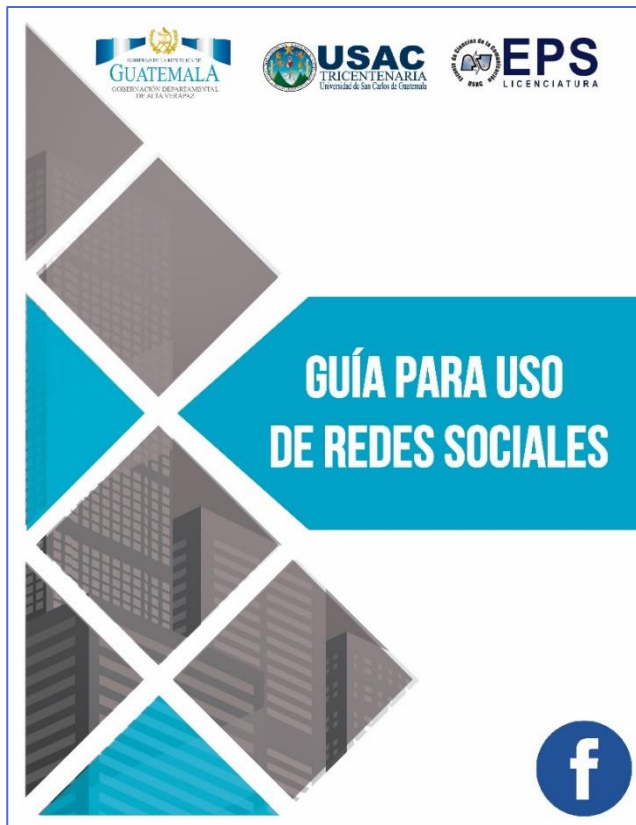
### Lista de acciones

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCION
Revista		X	No se realizó por falta de presupuesto en la Unidad de Comunicación Social.
Roll Up	X		Si se realizó con ayuda de recursos de la Gobernación Departamental. Se colocaron en la entrada de la oficina.
Cartelera informativa	X		se re uso la cartelera, imprimiendo notas cada 15 días.
Boletín informativo impreso		X	No se ejecutó por falta de presupuesto.
Guía de uso de red social (Facebook)	X		Se entregó una guía a la Unidad de Comunicación Social para el buen funcionamiento en la red social Facebook.
Perfil de comunicador	X		Se entregó un perfil del encargado de comunicación donde se ve las funciones que debe realizar.
Buzón de sugerencias	X		Se colocó en la recepción. Gracias al apoyo de la Gobernadora Departamental.
Producción material audiovisual	X		Se produjo y transmitió videos en la televisión ubicada en la recepción.



Socialización de plan de Comunicación con Gobernadora Departamental de Alta Verapaz; Licda Estela Adelina Ventura Fernández y epesista Josué Morales. Junio 2017

## ARTES FINALES



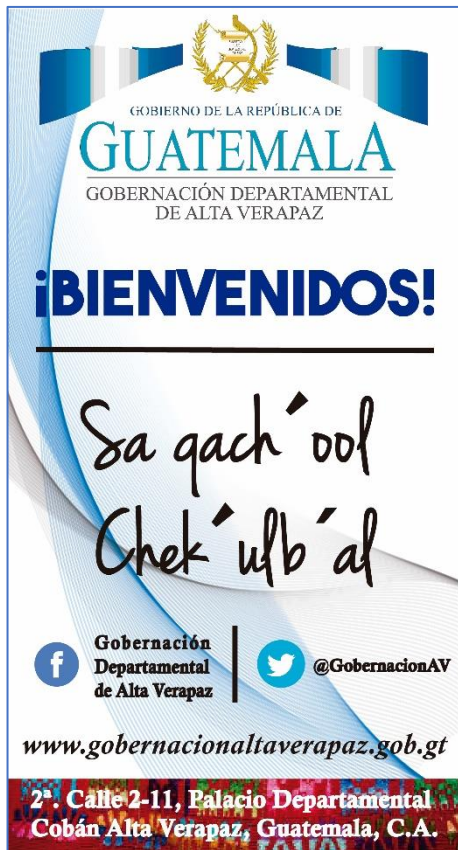
Portada de la Guía de uso de red social Facebook. Elaborada por epesista Josué Morales.



Elaboración y diseño: Epesista Josué Morales  
Licenciantura en Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

2017

Contraportada de la Guía de uso de red social Facebook. Elaborada por epesista Josué Morales.



Diseño de Roll Up. Elaborado por epesista Josué Morales



Portada perfil de comunicador social, elaborado por epesista Josué Morales

## MEMORIA DE LABORES 2016

<b>COMUNICACIÓN</b>	<p>En la memoria de labores anual que elabora la unidad de comunicación social de Gobernación departamental de Alta Verapaz, se hace constatar la importancia del Ejecutivo en el departamento y siendo la Gobernación departamental la representante de la Presidencia de la República.</p> <p>Las acciones de la Gobernación se encuentran enmarcadas en dos roles; dirigir las acciones de las diferentes instituciones públicas orientadas en los programas de Gobierno; e implementar las políticas de Gobierno para el desarrollo del departamento, en conjunto con los gobiernos locales desde la Presidencia del Consejo Departamental de Desarrollo.</p>
<b>PUBLICACIONES</b>	<p>En la memoria de labores del año 2016, revista impresa, se realizaron 59 publicaciones en donde se efectuó la participación principalmente de la Gobernadora Departamental.</p> <p>En esta edición se permite ver diferentes actividades, desde acercamientos institucionales, seguridad alimentaria, planes estratégicos de educación, visitas de instituciones, celebraciones, prevenciones en diferentes temas,</p>



	<p>reformas de justicia, jornadas de información, encuentro de gobernadores departamentales, encuentro con mujeres, capacitaciones, supervisiones a hospitales, asambleas con COCODE y resolución de conflictos.</p>
<p><b>PÁGINA WEB</b></p>	<p>Se cuenta con una página electrónica institucional de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz. <b>www.gobernacionaltaverapaz.gob.gt.</b> Hay noticias de las actividades realizadas por la Gobernadora Departamental, información pública de oficio de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz, información del departamento, solicitud de información pública, galería de fotografías, requisitos y trámites, contacto, y un espacio de denuncias en línea.</p>
<p><b>REDES SOCIALES</b></p>	<p>Se maneja la red social, Facebook; La página cuenta con 3,541 seguidores. La de amigos cuenta con 4,899 amigos y 540 seguidores. A las dos se les postea información y noticias de la Gobernación Departamental y se les da mantenimiento continuamente.</p>

Memoria de labores 2016. Gobernación de Alta Verapaz, elaborada por la Unidad de Comunicación Social.

## **Transcripción de entrevistas**

### **Entrevista 1**

- Comunicación interna

¿Cuál es tu nombre y grado académico?

Mi nombre es Lic. Edgar Baten y soy licenciado en investigación criminal y forense.

¿Cuál es tu puesto en la Gobernación?

Encargado de la Unidad de Comunicación Social e Información Pública.

¿Qué entiendes por comunicación?

Para mí la comunicación es el proceso mediante el cual, existen un emisor y un receptor, se realiza con el fin de poder trasladar información de una persona hacia un público.

¿internamente crees que es eficaz la comunicación?

Pienso que sí, pero hay aspectos que se debe mejorar, si hablamos de comunicación interna, los procesos son positivos ya que se realiza de forma verbal como forma escrita.

Se utiliza memos y por correo.

¿Cuáles son las funciones que tiene la Unidad de Comunicación Social?

Una de las principales es la de documentar las actividades que se realiza en la institución y la Gobernadora, a través de video y fotografía, ya que creemos que por la documentación y la realización de notas la población puede estar enterada.

Nosotros elaboramos una nota de prensa y eso se carga en la página web, compartimos el link en el Facebook para que la gente pueda entrar.

Hemos tenido respuesta de la población, con comentarios, criticas, quejas, me gusta. A través de transmisiones en vivo hemos visto la cantidad de gente que sigue, ha sido una forma de evaluación.

¿crees que se cuenta con el equipo adecuado?

En el tema de fotografía creo que sí, pero la tecnología es cambiante y existe mejor equipo del que tenemos. Tenemos que con lo que tenemos se puede trabajar.

En el tema del sistema de cómputo si estamos rezagados, ya que hay ciertos softwares y programas que son específicamente para edición de fotografía y video y las computadoras no cumplen con esos requisitos.

Otras funciones son elaborar boletines, notas de prensa, memoria de labores, actualizar la página web, administrar la página de Facebook, otra de las funciones es convocar y realizar conferencias de prensa cuando sea necesario.

¿Cuándo se solicita apoyo a la institución, cual ha sido la respuesta?

Gracias a Dios se cuenta con presupuesto, pero para funcionamiento, el equipo de trabajo está abierto a propuestas, aunque no siempre se cumple con las peticiones.

¿Qué te gustaría mejorar?

Contar con un equipo de cómputo adecuado, para desempeñarse de mejor forma, producir lo que se documenta.

Tener un manual de funciones del encargado de comunicación.

Creo que con tres personas se podría trabajar adecuadamente. Actualmente solo somos dos, pero solo uno es el que acompaña a las actividades.

- Comunicación externa

¿Qué vías utilizan?

Medios escritos, pagina web.

¿Qué crees que se debe mejorar?

En comunicación externa pienso que tenemos mecanismos viables, aunque si hubiera propuestas que pudieran mejorar.

A través de un mecanismo radial sería lo idóneo para comunicar a la población, a través de una frecuencia radial que llegara a las comunidades y en idioma materno.

¿Se ha gestionado algún proyecto radial?

Yo hice esa propuesta en el 2010, con TGW, donde se pudiera trasladar la información, pero quedó solo en proyecto, no se pudo ejecutar, tuvimos una barrera, de costos y otras cosas.

Esta propuesta se puede mejorar, pero sería de ver la viabilidad.

Incluso se pensó en grabar audios o notas y llevarlas a radios para que transmitieran la información, pero fue difícil. Ya que no existen espacios de Gobierno.

Dentro de los objetivos que la unidad persigue es documentar cualquier actividad de forma adecuada, objetivos externos en donde nosotros queremos que lo que documentamos pueda llegar a la población.

¿han pensado en un periódico mensual?

No porque hace unos 6 meses solo estaba yo y le daba prioridad a otras actividades. Debería tener un equipo humano más grande.

Un periódico mensual sería difícil por los recursos, creo que se podría trabajar en un periódico trimestral. Mensualmente la gente podría aburrirse.

Se podría boletines, pero sería de ver el recurso, en el área urbana nos centramos más en redes sociales, hay población mínima que nos pudiera leer a través de un periódico gratuito.

Sería bueno que se puedan implementar otros mecanismos de comunicación, pero se debe analizar la viabilidad y tener metas que se puedan alcanzar.

No hay un manual de funciones de comunicación, y sería bueno tener esa organización administrativa, donde se establezca los objetivos y funciones de la Unidad de Comunicación Social.

## Entrevista 2

- Comunicación interna

¿cuál es tu nombre y puesto?

Rafael Maas y soy asistente en la Unidad de Comunicación Social.

¿Cuáles son tus funciones?

Documentar las actividades, editar videos y realizar diseño.

¿crees que te das abasto?

Pues hay equipo, pero si se necesita de más personal para realizar una cobertura efectiva de un evento dado, así como equipo técnico como humano.

¿Cómo es la comunicación con las demás áreas de la Gobernación?

Si hay buena comunicación, estamos anuentes a poder facilitar esa comunicación.

No hay un perfil, ¿es necesario?

Se cuenta con un objetivo, pero con un manual específico no se cuenta y si sería favorable. Cuando se contrate a alguien, en el perfil este que funciones se necesita y que requisitos.

¿Cuándo piden apoyo para recursos, cual es la respuesta?

Siempre es efectiva y positiva, aunque si hay cuestiones de mucho recurso que no se han podido ejecutar.

Siempre la tecnología en el paso de los años siempre hay cambios, siempre uno va a querer necesitar lo último y más en lo que es medios de comunicación. Se puede ejercer las funciones con el equipo que se cuenta, pero a veces no es el idóneo.

¿Qué medios utilizan en comunicación externa?

Se utilizan los que haya disponibles. Como página de la institución, redes sociales, notas.

- Comunicación externa

Creo que es viable usar redes sociales ya que no a todas las comunidades llega el internet

No solo se utiliza las redes sociales, hay falencias que ocasionan las redes sociales, hay lugares donde se tiene acceso es a la radio. Los pobladores en el campo tienen su radio con baterías y se escucha casi todo el día.

Se puede transmitir con líderes comunitarios de cada área rural para poder hacer llegar es información que se requiere.

Hay maneras idóneas para poder hacer llegar la información a través de boletines, panfletos o volantes.

Creo que se debe mejorar en los insumos para que se pueda hacer el trabajo de una manera idónea y efectiva.

### **Entrevista 3**

Líder comunitario 1

¿Sabe la ubicación de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz?

Si la conozco, está en el Palacio, al fondo, la conozco ya que como líder y presidente de COCODE llego a realizar algunos trámites y solicitudes a esa oficina.

¿Cómo es el trato en la oficina?

Las personas son educadas, los tramites los realizan, quizá no al instante, pero si le dicen a uno la fecha y cuando regreso siempre están, hemos tenido inconveniente con la espera, y con audiencias con la Señora Gobernadora, pero creo que es un puesto difícil y muy ocupado, entonces toca esperar, aunque hay veces que no nos atiende la Gobernadora y nos quedamos sin poder manifestar lo que tengamos que decir.

¿Qué le gustaría cambiar de la Gobernación?

Bueno, me gustaría que pudieran ser un poco más prácticos, quizá que tuvieran una oficina de quejas o libro de quejas. Que tuvieran más información sobre lo que se hace y las actividades que asiste la Gobernadora. Sería bueno que implementaran un periódico o boletines.

¿Cómo se entera de información de la Gobernación?

Realmente tengo que venir hasta acá para saber, sino por la radio en alguna noticia, pero si es raro saber así.

Yo no tengo acceso a internet.

#### **Entrevista 4**

Líder comunitario 2

¿Sabe la ubicación de la Gobernación Departamental de Alta Verapaz?

La primera vez que fui, me costó encontrar la oficina, tuve que preguntar en la calle y luego adentro del palacio. Ahora ya sé, pero cuando uno va por primera vez cuesta.

¿Cómo es el trato en la oficina?

Como toda institución del Gobierno tiene fallas, pero creo que siempre dan trámite a las solicitudes o trámites que he llevado para el bien de mi comunidad, cada proceso lleva su tiempo y eso debemos entender, que no puede salir rápido siempre, pero si trabajan y hacen lo que tienen que hacer

¿Qué le gustaría cambiar de la Gobernación?

Creo que los cambios tienen que venir internamente y del Gobierno, nosotros hemos dicho y nos hemos quejado de algunos aspectos con la Señora Gobernadora, pero siempre nos ha apoyado y ve la manera de hacer su trabajo en bien de la población. Hay cosas que uno quisiera expresar, pero por temor no puede, quizá haya alguna manera de hacerlo, como un libro de quejas o algo parecido. Me gustaría que dieran a conocer los proyectos, así como avances de la Gobernadora, que uno pueda estar enterado del trabajo que se realiza. Antes daban boletines o informes, ahora ya no, quizá sea por el presupuesto.

¿Cómo se entera de información de la Gobernación?

Antes me costaba saber, como le decía, miraba boletines que daban mensuales, pero luego que apareció la tecnología, ahora utilizo el Facebook o internet y puedo saber lo que hacen, por medio de la página que tiene la gobernación, y eso creo que es importante, están conectados con las personas de una forma interactiva, aunque lastimosamente no todos tienen para poder tener un celular con internet.





**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

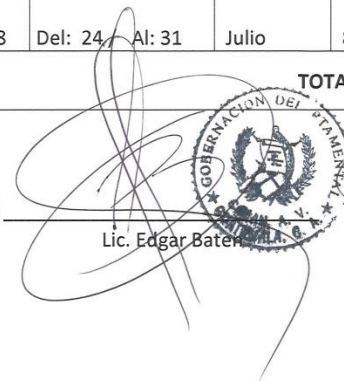

**Nombre del Alumno (a):** Edgar Josué Morales González  
**No. Carné y DPI:** 201016605 - 2100404910101



**Jefe o Encargado (a):** Lic. Edgar Baten.  
Encargado Unidad de Comunicación Social e Información Pública

**Institución o Empresa:** Gobernación Departamental de Alta Verapaz

**Supervisora de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05 / Al: 10	Junio	8	8	8	8	0	x	32 horas
2	Del: 12 / Al: 17	Junio	8	8	8	8	8	X	40 horas
3	Del: 19 / Al: 24	Junio	8	8	8	8	8	X	40 horas
4	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	0	X	32 horas
5	Del: 03 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas
6	Del: 10 / Al: 15	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas
7	Del: 17 / Al: 22	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas
8	Del: 24 / Al: 31	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>304 hrs.</b>

(f)   Lic. Edgar Baten

(f)   Licda. Sandra Hernández Supervisora EPSL

Ficha de registro de prácticas EPS.